

T.C.
İstanbul Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı

Doktora Tezi

Bilgi Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

Bülent Ergen
2502960088

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Hasan Sacit Keseroğlu

İstanbul – 2007

Bilgi Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

Bülent Ergen

ÖZ

Bilgi hizmeti 19. yy.'ın ikinci yarısında A.B.D.'de ortaya çıkmıştır. 20.yy.'ın ikinci yarısında bilgisayarın ortaya çıkmasıyla büyük bir değişim geçirmiştir. Özellikle internet ve WWW'nun ortaya çıkışı hizmetin verilmiş biçimini büyük ölçüde etkilemiştir. Kullanıcı kütüphaneye gelmeden de elektronik bilgi hizmeti yoluyla sorusuna yanıt alabilmektedir.

Kütüphanelerde verilen bilgi hizmetlerinin başarı düzeyi güvenilir ölçümler yapılmadan nesnel olarak değerlendirilemez. Değerlendirmenin amacı hizmetleri geliştirmek ve kalitesini artırarak kullanıcı tatminini sağlamaktır.

MSGSÜ Merkez Kütüphanesi'nde yapılan soru yanıt ölçümü verilen hizmetin başarı ve başarısızlık düzeyini göstererek başarısızlık nedenlerini de ortaya koymuştur. Bu nedenler ortadan kaldırıldığında daha başarılı hizmet sunmak mümkün olacaktır. Ancak bilgi hizmeti sunan kurumlar sundukları hizmetleri bir kez değil yıl içine yayılmış ölçme ve değerlendirme etkinlikleri ile değerlendirmelidir.

Evaluation of Information Services

Bülent Ergen

ABSTRACT

Information service was developed in the second half of the 19th century in USA. It went through a major change due to the appearance of the computer in the second half of the 20th century. The way of the maintenance has greatly influenced by the occurrence of the internet and www. The user can find the answer to his

question by way of digital information service, without coming to library.

Success level of the information services which are given in libraries cannot be evaluated objectively without conducting reliable measurements. The aim of the evaluation is to improve the services and increasing the quality to provide the user's satisfaction.

The question-answer measurement which is conducted in MSFAU has brought up the reasons for the failure by way of displaying the success and failure rates. It will be possible to offer a more successful service when these factors which lead to failure will be eliminated. However, the institutions which give information services must evaluate their performances not only once, but must apply measurement and evaluation methods which are spread in a year.

ÖNSÖZ

Bilgi hizmeti, sadece kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılamakla kalmaz, aynı zamanda, kullanıcının kütüphanenin sahip olduğu bütün imkanlardan en verimli şekilde yararlanabilmesini sağlayacak eğitim ve rehberlik hizmetini de sunar. Gerek yüz yüze gerekse elektronik ortamda sunulsun, kullanıcı ile doğrudan ilişkiyi gerektirir. Bu hizmeti sunan bilgi hizmeti uzmanı da ayırıcı birtakım bilgi ve becerilere sahip olmalıdır.

Bilgi hizmeti veren kurumların, verdikleri bu hizmeti daha az maliyetle daha etkin ve verimli şekilde vermelerini sağlayacak, kullanıcı tatmininin en üst seviyede gerçekleşmesine yol açacak gelişmelerin ancak hizmetlerin sağlıklı bir biçimde değerlendirilmeleriyle gerçekleşeceği düşüncesi, bu tezin amacını oluşturmaktadır.

Sunulan hizmetlerin sağlıklı değerlendirilmeleri güvenilir ve doğru ölçümlere bağlıdır. Verilen hizmetlerin düzeyini belirlemek, başarısızlık nedenlerini ortaya koymak ve bunlara çözüm önerileri getirerek, hizmetin geliştirilmesi ve kalitesinin artırılması ancak ölçme ve değerlendirme çalışmalarıyla gerçekleştirilebilir.

Tezin konusu 1996 yılında, Prof. Dr. Aysel Yontar tarafından saptanmıştı. Ancak süresi içinde tamamlayabilmem bir türlü mümkün olmadı. Bilgi hizmetleri konusunda çalışmam için yönlendiren hocama teşekkür ediyorum.

2005 yılında çıkan aftan yararlanarak tezi tamamlama kararını vermemde, danışmanlığımı da severek üstlenebileceğini söyleyen hocam Prof. Dr. Hasan S. Keseroğlu'nun teşvik ve desteğinin etkisi büyüktür. Kendisine en içten teşekkürlerimi sunuyorum.

Tez çalışmamın değişik aşamalarında moral desteği, yorum ve yönlendirmeleri ile en büyük katkıyı yaparak bitirmemi sağlayan hocam Prof. Dr. Meral Alpay'a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Tez izleme komitesi üyeleri olarak hocalarım Doç. Dr. Oğuz İcimsoy ile Yrd. Doç. Dr. Ümit Konya' ya da gösterdikleri ilgi ve yardımdan dolayı teşekkür ederim.

MSGSÜ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı Hakkı Yılmaz'a gerek tezimin uygulama bölümünü merkez kütüphanede yapmama izin verdiği gerekse yazım aşamasında gösterdiği hoşgörü ve destek için teşekkür borçluyum.

Yaklaşık altı yıldır birlikte çalıştığım uzman arkadaşlarım Şeyhmuz ve Çiğdem Ortaç, Dilek Sert, Dilek Muci ve Gülden Hepşen'e gösterdikleri ilgi ve destek yanında iş yükümü de büyük ölçüde paylaştıkları için çok teşekkür ederim. Getirttiğim kaynakların fotokopilerini çeken ve kargo işlemlerini yapan Hacı Bulut'a da teşekkür ederim.

Benimle her görüştüklerinde tezimi tamamlamam için en içten dilekleriyle destek olan arkadaşlarıma, başta sevgili Osman Torun olmak üzere hepsine ayrı ayrı teşekkür ederim.

Tezimde yararlandığım kaynakların elde edilmesindeki yardımlarından dolayı İstanbul, Koç ve Bilgi Üniversitesi Kütüphaneleri'ndeki meslektaşlarıma teşekkür ederim. Yurt dışından birçok makalenin sağlanması konusundaki yardımlarından dolayı Boğaziçi Üniversitesi Kütüphanesi'nden meslektaşım Meral Yılmaz'a da teşekkür ederim.

Çalışmalarım sırasında evdeki bütün yükümü paylaşan, sıcak bir yuva ve moral desteği ile beni sürekli çalışmaya teşvik eden, hayat enerjim sevgili eşim Melike'ye gönülden teşekkürlerimi sunuyorum.

Bu tezin tamamlanması son iki yılda gerçekleşti. Ancak bu iki yılın arkasında yatan kırk yıllık bir emek daha var. Beni bu günlere getiren, yetişmem için her türlü fedakârlığı yapan, her yönleriyle örnek aldığım ve oğulları olmakla tarifsiz mutluluk ve gurur duyduğum canım annemin ve babamın emekleri var. Onların katkısı hiçbir şeyle ölçülemez. Minnet ve saygı ile bu tezi onlara armağan ediyorum.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZ (ABSTRACT)	iii
ÖNSÖZ	v
İÇİNDEKİLER	vii
KISALTMALAR	xi
GİRİŞ	1

1. BÖLÜM

BİLGİ HİZMETİNİN GELİŞİMİ, TÜRLERİ VE SUNULMA YÖNTEMLERİ

1.1. Bilgi Hizmetinin Tanımları ve Bilgi Hizmeti Veren Kurumlar	5
1.1.1. Bilgi Hizmetinin Tanımları	11
1.1.2. Bilgi Hizmetinin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi	21
1.1.3. Bilgi Hizmeti Sunan Kurumlar	35
1.1.3.1. Kütüphaneler	37
1.1.3.2. Dokümantasyon Merkezleri	40
1.1.3.3. Bilgi Merkezleri	42
1.1.3.4. Bilgi Çözümleme Merkezleri	43
1.1.3.5. Bilgi ve Bilgi Yönelme Merkezleri	44
1.1.3.6. Bilgi Dağıtım merkezleri	45
1.1.3.7. Arşivler	45
1.1.3.8. Müzeler	48
1.2. Bilgi Hizmeti Türleri	52
1.2.1. Bilgi Sağlama Hizmeti	53
1.2.1.1. Kullanıcı Sorularını Yanıtlama	53
1.2.1.2. Bibliyografik Araştırma ve Doğrulama.....	56
1.2.1.3. Kütüphanelerarası Ödünç Verme	58
1.2.1.4. Bilgi ve Bilgi Yönelme Hizmetleri	59

1.2.1.5. Ortak Bilgi Hizmetleri	61
1.2.1.6. Seçmeli Bilgi Yayımı	63
1.2.1.7. İnternet ve Veri Tabanı Taramaları	66
1.2.1.8. Bilgi Danışmanlığı	68
1.2.2. Kullanıcı Eğitimi	70
1.2.2.1. Bire Bir Eğitim	78
1.2.2.2. Grup Eğitimi	79
1.2.2.3. Çevrim İçi Eğitim	80
1.2.3. Rehberlik Hizmeti	85
1.2.3.1. Okur Danışma Hizmeti	85
1.2.3.2. Bibliyoterapi	89
1.2.3.3. Dönem Ödevi Danışmanlığı	92
1.2.3.4. Araştırma Danışmanlığı	93
1.3. Bilgi Hizmeti Sunma Yöntemleri	94
1.3.1. Geleneksel Yöntem	94
1.3.2. Bilgisayara Dayalı Yöntem	96
1.3.2.1. Elektronik Bilgi Hizmeti	102

2. BÖLÜM

BİLGİ HİZMETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

2.1. Ölçme	112
2.1.1. Tanım	112
2.1.2. Ölçme Türleri	114
2.1.3. Ölçme Hataları	115
2.1.4. İyi Bir Ölçme Aracında Bulunması Gereken Özellikler	116
2.1.4.1. Geçerlilik	116
2.1.4.2. Güvenilirlik	117
2.1.4.3. Kullanışlılık	118
2.1.4.4. Yararlılık	118
2.2. Değerlendirme	119
2.2.1. Tanım	120

2.2.2. Amacı	124
2.2.3. Türleri	129
2.2.4. Kütüphane ve Bilgi Merkezi Hizmetlerindeki Kullanım Alanları ..	132
2.2.5. Bilgi Hizmetinin Değerlendirilmesinde Kullanılan Bilimsel	
Araştırma Yöntem ve Teknikleri	138
2.2.5.1. Betimleme Yöntemi	138
2.2.5.2. Örnek Olay Yöntemi	139
2.2.5.3. Veri Toplama Teknikleri	140
2.2.5.3.1. Anket	141
2.2.5.3.2. Görüşme	142
2.2.5.3.3. Gözlem	143
2.2.5.3.4. Belgesel Kaynak Çözümlemesi	144
2.3. Bilgi Hizmetinin Değerlendirilmesi	145
2.3.1. Nedenleri	146
2.3.2. Neler Değerlendirilir	147
2.3.2.1. Temel Bilgi Kaynaklarının Değerlendirilmesi	148
2.3.2.2. Bilgi Hizmeti Uzmanının Değerlendirilmesi	150
2.3.2.3. Bilgi Hizmeti İşlemlerinin Değerlendirilmesi	153
2.3.2.3.1. Gizli Yöntem	154
2.3.2.3.2. Gizli Olmayan Yöntem	155
2.3.2.4. Soru Yanıtlama	157
2.3.2.5. Maliyet Çözümlemesi	161
2.3.3. Değerlendirme Çalışmasının Plânlanması ve Uygulanması	164
2.3.3.1. Plânlama	164
2.3.3.2. Uygulama	166
2.3.3.2.1. Ölçme	166
2.3.3.2.2. İstatistikler	167
2.3.3.2.3. Veri Toplama Teknikleri	167
2.3.3.2.4. Verilerin Çözümlemesi	167
2.3.3.2.5. Değerlendirme Raporu	168

3. BÖLÜM
MİMAR SİNAN GÜZEL SANATLAR ÜNİVERSİTESİ
KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE
BAŞKANLIĞI'NDA BİR UYGULAMA

3.1. Giriş	171
3.2. Tarihçe	172
3.3. Örgüt Yapısı	183
3.4. Derme	189
3.5. Personel	191
3.6. Bütçe	194
3.7. Bina	195
3.8. Teknik Hizmetler	197
3.9. Süreli Yayınlar	197
3.10. Yararlandırma	198
3.11. Uygulama: Soru ve Yanıt Hizmetinin Ölçümü	201
3.11.1. MSGSÜ Merkez Kütüphanesi'nde Yapılan Soru ve Yanıt Hizmetini Ölçme Anketi Çözümlemesi	222
3.11.2. Değerlendirme	227
SONUÇ VE ÖNERİLER	232
KAYNAKÇA	237
EKLER	258
ÖZGEÇMİŞ	259

KISALTMALAR

ABD	:	Amerika Birleşik Devletleri
a.y.	:	aynı yayın
ALA	:	American Library Association
CD-ROM	:	Compact Disc Read Only Memory
MSFAU	:	Mimar Sinan Fine Arts University
MSGSÜ	:	Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi
MSÜ	:	Mimar Sinan Üniversitesi
OCLC	:	Online Computer Library Center
ODTÜ	:	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
OPAC	:	Online Public Access Catalog
pp	:	sayfalar
RQ	:	Reference Quarterly
RUSA	:	Reference and User Services Association
t.y.	:	tarih yok
TK	:	Türk Kütüphaneciliği
TKDB	:	Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni
UNESCO	:	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
USA	:	United States of America
y.y.	:	yayınlayan yok
yy	:	yüzyıl
YÖK	:	Yükseköğretim Kurulu

GİRİŞ

Bilgi merkezlerinde soru yanıt yöntemine dayalı bilgi hizmetinin kullanıcı derme ilişkisini kurduran bilgi görevlisinin meslek özelliklerine ve becerilerine bağlı olduğunu biliyoruz. Bu araştırmanın hipotezi “kütüphane, belge-bilgi merkezi, bilgi merkezi, arşiv ve müze adı altında toplanan, bilgi ve bilgi hizmeti sunmakla görevli kurumların, sundukları bilgi hizmetini, örgütsel amaçları, hedefleri, politikaları ve planları doğrultusunda ne derece gerçekleştirip gerçekleştiremedikleri, sundukları hizmeti ölçmeden yeterince nesnel olarak değerlendirilemez” şeklinde belirlenmiştir.

Bu çalışmanın amacı, bilgi hizmeti veren kurumların verdikleri bu hizmeti, daha az maliyetle, daha etkin ve verimli bir şekilde vermelerini sağlayacak, kullanıcı tatmininin en üst seviyede gerçekleşmesine yol açacak gelişmelerin, ancak hizmetlerin sağlıklı değerlendirilmeleriyle mümkün olacağını ortaya koymaktır.

Bu amacı gerçekleştirerek hipotezi kanıtlamak üzere, çalışmanın kuramsal yönünün oluşturulmasında belgesel çözümleme yönteminden yararlanılmıştır. Betimleme yöntemi, anket, görüşme ve gözlem teknikleri de ihtiyaç ortaya çıktıkça kullanılmıştır. Özellikle üçüncü bölümde İstanbul’da MSGSÜ Merkez Kütüphanesi’nde gerçek sorularla yapılan uygulama sırasında bu yöntem ve tekniklerin hemen hepsi kullanılmıştır.

Dolaylı ölçme yanında, mikro ve biçimlendirici değerlendirme, anket, gözlem ve belgesel çözümleme teknikleriyle yapılan araştırmalar sonucunda elde edilen verilerin değerlendirilmesi hipotezin kanıtlanmasını sağlamış ve bazı önerilerin ortaya konması sonucunu doğurmuştur.

Kaynakçayı oluşturmak üzere yaptığım yayın taramaları doğal olarak önce bu konuda Türkiye’de neler yapılmış sorusunu yanıtlandırmayı amaçlamıştır. Bu amaçla yerli temel bibliyografik kaynaklar; **Türkiye Bibliyografyası** (1928-), **Türkiye Makaleler Bibliyografyası** (1952-), **Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni** ve

Türk Kütüphaneciliği Dizini (1952-1992), Türk Kütüphaneciliği Dizini (1993-2000), Anahtar: Kütüphanecilik Arşivcilik ve Dokümantasyon-Enformasyon Alanında Yayınlanan Toplantı Anı, Armağan ve Derleme Kitaplar Bibliyografyası, YÖK Tez Merkezi Çevrim İçi Tez Kataloğu ve ÜNAK'ın yayınladığı Bilgi Dünyası adlı derginin de içindekiler sayfaları taranmıştır. Ayrıca İstanbul, Boğaziçi, Koç, Bilgi, Hacettepe ve Bilkent Üniversiteleri'nin çevrim içi kütüphane katalogları da taranmıştır.

Yabancı kaynaklar için ise **Library Literature** (1933-), **Library and Information Science Abstracts (LISA)** (1982-), **Proquest Academic Research Library Veri tabanı, ERIC Veri Tabanı, EBSCO Host Veri Tabanı, Wilson Select Plus Veri Tabanı** ve **American Library Association'ın (ALA) Web sayfası** taranmıştır. Yukarıda adı geçen üniversitelerin çevrim içi kütüphane katalogları yabancı kaynaklar için de taranmıştır.

Yabancı kaynaklar için yayın taraması yapılırken “kütüphanelerin değerlendirilmesi”(evaluation of libraries) konu başlığına ilk kez **Library Literature**'ın 1943-1945 yıllarını kapsayan cildinde rastlanmıştır.

Kaynakçada görüldüğü gibi bu tezde kullanılan yayınlar çok geniş bir tarama sonucunda elde edilmiş listeden seçilerek ortaya konmuştur. En eski yayın 1876, en yenisi ise 2007 tarihine aittir. Dolayısıyla kaynakçanın yaklaşık 130 yıllık bir sürenin ulusal ve uluslar arası düzeyde ürettiği bilgiyi yansıttığı söylenebilir.

Tanım ve hizmet türlerini tanıtmak üzere ortaya koyduğum birinci bölüm konunun gelişimini ortaya koymak amacıyla eski tarihli bilginin yanında en yeni bilgiyi de yansıtmak zorunda olduğu için yeni tarihli yayınlardan da yararlanılmıştır.

Tezin birinci bölümünde S.Rothstein'in "Reference Service: The New Dimension In Librarianship", T.J.Galvin'in "Reference Services and Libraries", R.E.Bopp'un "History and Varieties of Reference Services", L.A.Wilson'un "Instruction As A Reference Service", J.E.Straw'ın "From Magicians to Teachers:

The Development of Electronic Reference In Libraries:1930-2000” adlı makalelerini ve “The Changing Nature of Reference and Information Services” adlı makale ile W.A.Katz’ın **Introduction To Reference Work**, C.Guinchat-M.Menou’nun **Bilgi ve Dokümantasyon Çalışma Tekniklerine Genel Giriş**, J.Baysal’ın **Kütüphanecilik Alanında Yeni Kavramlar Araçlar ve Yöntemler** ile A.Yontar’ın **Kütüphane ve Belge Bilgi Merkezlerinde Bilimsel Yönetimin Önemi** adlı kitapları sıkça kullandım.

İkinci bölümde ise H.Yılmaz’ın **Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme**, J.Bell Whitlatch’ın **Evaluating Reference Services: A Practical Guide**, R.Poll-P.Boekhorst’un **Measuring Quality**, S.Kaptan’ın **Bilimsel Araştırma ve İstatistik Yöntemleri**, N.A.Van House, B.T.Weil, C.R.McClure’nin **Measuring Academic Library Performance** ve F.W.Lancaster’ın **If You Want To Evaluate Your Library** adlı kitapları ile, B.Allen’in “Evaluation To Reference Services” ve Ronald R.Powell’in “Evaluation Research: An Overview” adlı makaleleri en sık başvurduğum kaynaklar olmuştur.

Tezin yazılmasında, atıfların ve kaynakçanın verilmesinde İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü Web Sayfasında yer alan “Tez Hazırlama Yönergesi” esas alınmıştır.

Tez üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde tanım ve tarihçe ele alınmış, bilgi hizmetinin bilgi uzmanı ve kullanıcılar ile doğrudan ilişki kurulan önemli bir hizmet olması açısından önemi üzerinde durulmuş, bilgisayarın kütüphane hizmetlerini desteklemeye başlamasıyla bu önemin daha da arttığı anlatılmaya çalışılmıştır. Elektronik bilgi kaynakları, erişim sistemleri, internet ve web’in kullanılması, e-posta ve web ortamında hazırlanmış formların doldurularak soruların iletilmesi gibi yöntemlerin kütüphanelerde bilgi hizmetlerini nasıl çeşitlendirdiği de gösterilmeye çalışılmıştır. Artık hemen her kütüphane, kütüphaneye gelen kullanıcılara melez(hybrid) ortamda bilgi hizmeti verirken, kütüphaneye gelmeden elektronik ortamda bilgi talebinde bulunan kullanıcılara da aynı ortamda hizmet sunmaya başlamıştır.

İkinci bölümde ise ister basılı malzeme ortamında isterse elektronik ortamda olsun, bilgi hizmetinin özellikle soru yanıt yönteminin ölçülmesi ve değerlendirilmesi anlatılmıştır. Ölçmenin türleri, özellikleri, değerlendirmenin amacı, türleri, kullanım alanları, kısaca değerlendirmenin ne işe yaradığı da bu bölümde açıklanmıştır. Bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesinde kullanılan yöntem ve teknikler ise kısaca ele alınmış, üçüncü bölümde yapılan uygulamada kullanılan yöntem ve tekniklerin ele alınmasına ağırlık verilmiştir. Bilgi hizmeti veren uzmanın değerlendirilmesi de tıpkı bilgi hizmeti işlemleri gibi bu bölümün kapsamı içinde yer almıştır.

Üçüncü bölüm ise MSGSÜ Merkez Kütüphanesi'nde yaptığım uygulamaya ayrılmıştır. 06 Nisan – 13 Temmuz 2007 tarihleri arasında yapılan soru yanıt yöntemiyle bilgilendirme hizmetinin ölçülmesi ve değerlendirilmesine ilişkin uygulama ele alınmıştır. 100 kullanıcının sorduğu sorulara verilen ve verilemeyen yanıtların ölçülmesi sonucunda ortaya çıkan değerlere dayalı değerlendirmeler, işi yapan elemanlar açısından ve sorulara bulunan yanıtlar açısından değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmeye bağlı öneriler gerçekleşirse, inanıyorum ki MSGSÜ Merkez Kütüphanesi elektronik ortamda bilgi hizmeti açısından ihtiyaç duyduğu sıçramalı gelişmeyi gerçekleştirebilecektir. Aksi takdirde öyle zannediyorum ki, öğrenci kütüphanesine dönüşecek, yüksek lisans, doktora ve sanatta yeterlilik düzeyinde olduğu kadar öğretim üyelerinin bilimsel araştırmalarına da katkıda bulunan üniversite merkez kütüphanesi olma özelliğini kaybedecektir.

Bu tezde bilgi hizmetinin gelişimi, türleri, ölçülmesi ve değerlendirilmesi konuları kapsam ve bakış açısı yönünden, benzer nitelikteki çalışmalardan daha farklı ve geniş bir biçimde ele alınmaktadır. Türkçe'de bilgi hizmeti konusunda bu ölçüde kapsamlı ve uygulamalı ilk çalışma olması bakımından, bu konuda araştırma yapacak kişilere yardımcı olabilirse amacına ulaşmış olacaktır.

1. BÖLÜM

BİLGİ HİZMETİNİN GELİŞİMİ, TÜRLERİ VE SUNULMA YÖNTEMLERİ

1.1. Bilgi Hizmetinin Tanımları ve Bilgi Hizmeti Veren Kurumlar

Bilgi hizmetinin tanımlarına geçmeden önce, kavramın ülkemizdeki kullanımını ile ilgili geçirdiği gelişmeleri ele almanın, konuya genel bir giriş oluşturması bakımından uygun olacağı kanaatindeyim. Bu nedenle önce bilgi hizmeti kavramının Türkçe’de kullanılışı ele alınacaktır.

Bilgi hizmeti kavramını hem geniş hem de dar anlamda ele almak mümkündür. Geniş anlamda ele alındığında, bir ülkede bilgi hizmeti sağlamakla görevli tüm kuruluşlarda verilen hizmetler anlaşılmaktadır. Dar anlamda ele alındığında ise bilgi hizmeti sunmakla görevli kütüphane, arşiv ve belge-bilgi merkezi olarak adlandırılan bilgi kurumlarında yararlandırma ya da okuyucu hizmetleri kapsamında verilen bilgi hizmetleri anlaşılmaktadır. Çalışmada “bilgi hizmeti”, kütüphane, arşiv ve belge-bilgi merkezi olarak adlandırılan bilgi kurumlarında verilen “bilgi hizmetleri” ile sınırlandırılacak ve referans, müracaat, başvurma, danışma, enformasyon hizmeti kavramlarının yerine kullanılacaktır. Bu şekilde kullanılmasının amacı, İngilizce “reference services”, “information services” ve “reference and information services” kavramlarının karşılığı olarak Türkçe tek bir kavram kullanmaktır. Ayrıca bugüne kadar bilgi hizmeti yerine kullanılan kavramlar hizmeti, hizmetin verildiği bölümü ve hizmete özel dermeyi nitelerken, aynı zamanda bu hizmeti sunmakla görevli kütüphaneciyi nitelemek için de kullanılmıştır. Örneğin, danışma hizmeti, danışma hizmetleri bölümü, danışma kaynakları, danışma kütüphanecisi gibi. Dolayısıyla bilgi hizmeti kavramıyla bağlantılı olarak “bilgi hizmet(ler)i bölümü”, “temel bilgi kaynakları” ve “bilgi hizmeti uzmanı” kavramlarını kullanmayı uygun bulmaktayım. Ancak ülkemizde “kütüphaneci” yerine ne kullanılacağı üzerinde henüz bir birliktelik ve kabul bulunmamakla birlikte,

“bilgi uzmanı”, “bilgi profesyoneli”, “bilgi yöneticisi”, “bilgi görevlisi”, “bilgilendirme uzmanı”, “bilgici” gibi çeşitli unvanlar kullanılmaktadır. Bu çalışmada kullanılacak “bilgi uzmanı”, doktora yapmış uzman anlamında değil, hem dermeyi hem de kullanıcıyı tanıyan, hangi işi niçin yaptığını bilen meslek eğitimi almış eleman için kullanılmaktadır.

Bilgi hizmeti ile ilgili olarak aynı hizmeti ifade etmekte olan bu kavramların ülkemizdeki farklı kullanılmalarını göstermek bakımından aşağıda yer alan açıklamaların yararlı olacağı kanısındayım. Verilen örnekler aynı zamanda kavramın zaman içinde geçirdiği değişimleri de göstermesi bakımından anlamlıdır.

Ötüken 1948 yılında, temel bilgi kaynakları için “müracaat kitapları” kavramını kullanmıştır. Okuma salonu içinde, bilgi hizmetinin verildiği ve temel bilgi kaynaklarının bulunduğu bölüme “el bibliyoteği”, “müracaat bibliyoteği” adını vermiştir. Bilgi hizmeti ya da o zamanki adıyla müracaat hizmetinden söz etmemiş, ama bu hizmetin içeriğinde yer alan işlerin, okuma salonunda tam zamanlı görev yapan bilgi uzmanı (Ötüken’in ifadesiyle “mütehassıs bir bibliyotekçi”) tarafından yapılması gerektiğini belirtmiştir. Bu uzmanın görevlerini ise kullanıcı sorularını yanıtlamak, aranılan kitap veya konunun temel bilgi kaynaklarının olduğu bölümün neresinde bulunabileceğini göstermek ve başka bir sorun varsa onu çözmek olarak belirtmiştir. (Ötüken, 1948, c.2, 278-279) Bir başka ifade ile bilgi hizmetinin temel işlevlerini oluşturan soru yanıtlama, yönlendirme ve kullanıcılara yardım olarak ifade edebileceğimiz işlerin, tam zamanlı görev yapan bilgi uzmanı tarafından verilmesi gerektiğini belirtmiştir.

Bu bilgilere dayanarak Türkiye’de 1948 yılında “temel bilgi kaynakları”, “bilgi hizmeti bölümü”, “bilgi hizmeti uzmanı”, “soru yanıtlama”, “yönlendirme” ve “kullanıcılara yardım” olarak belirtilebilecek, bilgi hizmeti ile ilişkili kavramların, Ötüken tarafından kullanılmış olduğunu söyleyebilirim. Dolayısıyla, ülkemizde bu kavramları kullanan ilk kişinin Ötüken olduğunu da ileri sürebilirim.

Türkçe terimlerini Leman Şenalp'in hazırladığı sözlükte, "information department" kavramının Türkçe karşılığı olarak "müracaat servisi" verilirken, "reference department" kavramına karşılık olarak "müracaat eserleri bölümü" verilmiştir. (Dört Dilde..., 1959: 144-145) Dolayısıyla hem "information" hem de "reference" terimleri Türkçe'de "müracaat" terimiyle karşılanmıştır. Terimlerin bu şekilde ele alınışları, ya İngilizce'deki iki farklı terimin Türkçe'de tek terimle karşılanmak istenmesinden ya da o tarihte bu terimler için iki ayrı Türkçe terim bulunamamış olmasından kaynaklanmış olabilir. Ayrıca "department" karşılığı olarak birisinde "servisi", diğerinde "eserleri bölümü" kullanılmış olması da ilginçtir.

Kütüphanecilik Terimleri adlı bir başka sözlükte, "enformasyon", "danışma" ve "bilgi hizmeti" terimleri kullanılmamış, onların yerine "başvurma" terimi kullanılmış ve açıklanmıştır. Başvurma hizmeti tanımlanırken sözcüğün danışma eyleminden geldiği belirtilmiş, fakat hizmetin ve kütüphanecinin "başvurma" kavramıyla nitelendirilmesi tercih edilmiştir. "Müracaat" teriminden de "başvurma" terimine gönderme yapılmıştır. (Alpay, 1973: 19, 59) Dolayısıyla "müracaat" terimi de kullanılmayan terim olarak ele alınmıştır. Belirtilen kaynağın yayınlandığı tarihte ülkemizde henüz enformasyon, danışma ve bilgi hizmetleri kavramının kullanılmaya başlanmadığı, diğer bir ifade ile yaygın bir biçimde kullanılmadığı söylenebilir.

Kitaplıkbilim Terimleri Sözlüğü'nde ise "müracaat" terimi eski terim olarak kabul edilmiş ve yerine "danışma" terimi kullanılmıştır. "Danışma kitapları", "danışman kitaplıkbilimci" ve "danışma bölümü" başlıkları da kullanılmıştır. "Başvurma hizmeti", "danışma hizmeti", "bilgi hizmeti" ve "enformasyon hizmeti" kavramları kullanılmamıştır. (Yurdadoğ, 1974: 21-22) Kütüphanecilik Terimleri adlı sözlükte olduğu gibi bu sözlükte de "müracaat" teriminin artık kullanılmadığı görülmektedir.

Belirtilen sözlüklerden iki tanesinin aynı tarihlerde (Alpay, 1973) (Yurdadoğ, 1974) hazırlanmış olmasına rağmen, hem sözlüklerin adında kullanılan terimler hem de tanımlarda kullanılanlar birbirinden farklıdır. Sözlük adı olarak Alpay "kütüphanecilik", Yurdadoğ "kitaplıkbilim" demeyi tercih etmiştir. Her ikisi de

“müracaat” terimini kullanmamalarına karşın, aynı hizmet için Alpay “başvurma”, Yurdadoğ ise “danışma” terimini kullanmıştır. Bu tercihlerin neden ya da nedenleri, belki, bugün dahi yaşadığımız mesleğimizle ilgili kavram kargaşasının ve yabancı terimlere Türkçe karşılık bulmada karşılaştığımız zorlukların temelini oluşturuyor olabilir.

Yontar 1989 yılında bir panelde yaptığı konuşmada danışma ve bilgi hizmetini birlikte kullanarak (“danışma / bilgi hizmeti” biçiminde), danışma hizmeti ile birlikte bilgi hizmetinin de kullanılabileceğini ortaya koymuştur. Bu ortaya koyuş, “bilgi hizmeti” kavramının artık dilimizde de yer almaya başladığının ilk göstergesi olarak ele alınabilir. (Yontar, 1991: 13) Mesut Yalvaç’ta 1991 yılında hazırladığı yüksek lisans tezinde danışma hizmeti yerine bilgi hizmeti terimini kullanmıştır. (Yalvaç, 1991)

Yontar 1991 yılında Kütüphane Haftası’nda yaptığı bir konuşmada bilgi hizmeti yerine “enformasyon hizmeti” terimini kullanmıştır. Bu hizmetin kütüphanelerde “yararlandırma hizmeti içinde” yer aldığını belirttikten sonra, adının müracaat, başvurma, danışma veya enformasyon olarak değişim gösterdiğini ifade etmektedir. (Yontar, 1991: 4) Yine aynı konuşmasında danışma, başvurma ve müracaat adları altındaki hizmetlerin tamamının, enformasyon hizmetinin kapsamına girdiğini belirtmektedir. Enformasyon hizmeti olarak belirttiği hizmeti “...hem kullanıcılara kütüphane ve kütüphane kaynaklarından yararlanmayı öğretme, hem onların en basit veya karmaşık bilgi gerektiren sorularına cevap bulmaya çalışmayı içine alır” şeklinde tanımlamaktadır. (Yontar, 1991: 7)

Yontar, bu konuşmasından iki yıl önce yaptığı ve yukarıda belirtilen konuşmasında kavramı “danışma / bilgi hizmeti” şeklinde birlikte kullanmış, ancak 1991 yılında yaptığı konuşmasında ise “enformasyon hizmeti” terimini kullanmayı tercih etmiştir. Aynı yıl sunduğu bir bildiriye İnce, “danışma hizmeti” ve “danışma kütüphanecisi” terimlerini kullanmıştır.

Dizin: Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni – Türk Kütüphaneciliği (1952-1992) adlı bibliyografik çalışmada “başvurma hizmeti” ve “referans hizmeti” başlıkları kullanılmamıştır. “Bilgi hizmetleri” başlığı altında hiçbir yayın künyesi yer almamış ve “enformasyon hizmetleri” başlığına gönderme yapılmıştır. (Dizin, 1993: 115) Aynı şekilde “müracaat hizmetleri” başlığı altında da hiçbir yayın yer almamış ve “danışma hizmetleri” başlığına gönderme yapılmıştır. (Dizin, 1993: 156) Hem “danışma hizmetleri” hem de “enformasyon hizmetleri” başlıkları altında makaleler yer almıştır. (Dizin, 1993: 119,123) Bu çalışmanın yayınlandığı tarih göz önüne alındığında, artık referans, başvurma ve müracaat hizmeti terimlerinin kullanılmadığını, danışma ve enformasyon hizmeti terimlerinin ise dilimize yerleştiğini, ancak bilgi hizmeti teriminin ise henüz kullanılmaya başlanmadığını belirtebiliriz.

Alkan, “bilgi tarama” hizmetlerini incelediği doktora tezinde “danışma hizmeti” kavramını kullanmıştır. Elektronik ortamda verilen hizmeti de “elektronik danışma hizmeti” olarak nitelendirmiştir. (Alkan, 1994: 39)

Kurbanoglu, 1996 yılında yayınlanan bir makalesinde, daha 1970’li yılların ortalarında eski terim olarak kabul edilen “müracaat hizmeti” ve “müracaat kütüphanecisi” kavramlarını kullanmıştır. Danışma ve bilgi hizmeti kavramlarının yaygın olarak kullanıldığı bir tarihte müracaat kavramını niçin tercih ettiğini ise makalesinde açıklamamıştır. (Kurbanoglu, 1996: 265-276)

Selvi (1998) hazırladığı yüksek lisans tezinde “bilgi hizmeti”, Öztürk (1998)’de sunduğu bir bildiri “başvurma hizmeti”, Ergen(2000) makalesinde “danışma hizmeti” ve “danışma kütüphanecisi”, Zenginer (2001) de yüksek lisans tezinde “bilgi hizmeti”, Ören’de(2006) yüksek lisans tezinde “danışma hizmeti”, “elektronik danışma hizmeti” ve “danışma kütüphanecisi” kavramlarını kullanmıştır.

Yukarıda belirtilen bibliyografik çalışmanın devamı olan, Dizin: Türk Kütüphaneciliği (1993-2000)’de ise “bilgi hizmetleri”, “danışma hizmetleri” ve “enformasyon hizmetleri” başlıkları kullanılmış ve altında makale künyeleri yer

almıştır. (Dizin, 2001: 59, 63) “Referans hizmetleri”, “müracaat hizmetleri” ve “başvurma hizmetleri” başlıkları ise kullanılmamıştır. “Enformasyon hizmetleri” başlığından “bilgi hizmetleri” başlığına “ayr.bkz.” göndermesi de yapılmıştır. (Dizin, 2001: 66) Bu çalışmada, iki binli yıllara geldiğimizde artık danışma ve bilgi hizmeti kavramlarının dilimizde iyice yerleşmiş olduğunu görmekteyiz.

Kütüphanecilik, arşivcilik, dokümantasyon-enformasyon alanlarında yayınlanmış derleme eserlerde yer alan makaleler ile, ulusal ve uluslararası düzeyde düzenlenmiş toplantılarda sunulan bildirilerin bibliyografik künyelerinin yer aldığı Anahtar adlı dizinde konu başlığı olarak “bilgi hizmetleri” ve “danışma hizmetleri” kullanılmış ve altında makale künyeleri yer almıştır. (Anahtar, 2005: 38,46) “Enformasyon hizmetleri” başlığı kullanılmış ama altında makaleler yer almamış, “bilgi hizmetleri” başlığına gönderme yapılmıştır. (Anahtar, 2005: 52) “Müracaat”, “başvurma” ve “referans hizmetleri” başlıkları ise hiç kullanılmamıştır. Dolayısıyla belirtilen çalışmada da “bilgi hizmetleri” ve “danışma hizmetleri” başlıklarının kullanılmış olması bu terimlerin meslek yazınına yerleşmiş olduğunu göstermektedir.

Buraya kadar yapılan açıklamalardan da anlaşılacağı gibi, ülkemizde bilgi hizmetlerini ifade etmek için kullanılan kavramlar zaman içinde değişim göstermiştir. 1970’li yılların ilk yarısına kadar “müracaat” ve “başvurma hizmeti” olarak kullanılmış, 1970’li yılların ortalarından itibaren ise “danışma” ve “enformasyon hizmeti” kavramları kullanılmıştır. 1990’lı yılların başlarından itibaren “danışma” ve “enformasyon hizmeti” ile birlikte “bilgi hizmeti” kavramının da kullanılmaya başlandığını görmekteyiz. 2000’li yıllara geldiğimizde ise artık “danışma” ve “bilgi hizmeti” kavramlarının dilimize yerleştiğini söyleyebilirim. Ancak uygulama alanına baktığımızda kavramın kullanımında yine de tam bir tutarlılık olduğunu söylemek mümkün değildir.

Ülkemiz üniversite kütüphanelerinde bilgi hizmetinin adlandırılmasındaki kullanım durumunun ne olduğuna baktığımızda, birçok kütüphanenin* –ki bazılarının

* Başkent, ODTÜ, Süleyman Demirel, Koç, Boğaziçi ve Bilkent Üniversitesi Kütüphaneleri gibi.

adı Bilgi Merkezi olarak geçmektedir- halen “referans hizmetleri”, “referans kaynakları” ve “referans bölümü” kavramlarını kullanmaya devam ettiği görülmektedir. Bu da bize meslek alanımızda Türkçe terim kullanmama alışkanlığının halen sürmekte olduğunu göstermektedir. Alanımızdaki yabancı terimlerin var olan Türkçe karşılıklarını kullanma sorumluluğu büyük ölçüde meslek elemanlarına düşmektedir kanısındayım.

Buraya kadar yapılan açıklamalarda, ülkemizde bilgi hizmeti kavramının kullanımı ile ilgili gelişmeler ele alınmıştır. Bundan sonraki bölümde ise kavramın tanımları ve tarihsel gelişimi ele alınacaktır.

1.1.1. Bilgi Hizmetinin Tanımları

İngilizce “reference services” kavramında yer alan “reference” terimi, “bilgi için bir kişi ya da şeye yönelmek” anlamına gelen “to refer” fiilinden türetilmiştir. (Hornby, 1989: 1055-1056)

Türkçe’de “danışma hizmeti” kavramında yer alan “danışma” terimi, “bir iş için bilgi veya yol sormak, görüş almak, müracaat etmek” anlamına gelen “danışmak” fiilinden oluşturulmuştur. (Türkçe Sözlük..., 1998: c.1, 526)

Hizmet dediğimizde karşımıza şöyle bir tanım çıkmaktadır: “Birinin işini görme veya birine yarayan bir işi yapma”.(Türkçe Sözlük, 1998: c.1, 1000)

Bu tanımlar, İngilizce “reference service(s)” teriminin Türkçe’ye “danışma hizmeti” olarak çevrilmesinin doğru bir çeviri olduğunu göstermektedir.

Ancak hizmetin verilmesinde kullanılan yol ve yöntemler ile kapsamındaki değişimler, özellikle bilgisayar, internet ve www’nun sağladığı olanaklar ve elektronik bilgi kaynakları sayesinde meydana gelen gelişmeler, hizmeti bir danışma ve yol gösterme hizmeti olmanın yanında, doğrudan istenilen bilginin zamana ve

mekâna bağılı olmadan sunulduğu daha çağdaş ve karmaşık bir hizmet durumuna getirmiştir. Dolayısıyla, bilgi hizmeti kavramının hem hizmetin özünde var olan “bilgi aramak”, “bilgi sağlamak”, “bilgi kullanmak” kavramlarını içerdiği hem de “bilgi çağı”, “bilgi toplumu”, “bilgi kullanıcısı”, “bilgi okuryazarı” ve “bilgi teknolojisi” kavramlarıyla yakından ilgili olduğu için hizmeti daha doğru ifade ettiği kanısındayım.

İngilizce’de kullanılan “reference and information services” (referans ve bilgi hizmetleri) kavramı nispeten yeni bir kavramdır. Aslında bilgi hizmeti –kütüphane kullanıcılarına bilgi sağlamak anlamında- kütüphane hizmetlerinin kapsamında daima yer almıştır. Bilgi hizmeti için çok sayıda tanım yapılmıştır. Ancak bunların çoğu tam bir tanım olmaktan çok hizmeti tarif etmektedir. Bilgi hizmetinin amacı, kütüphane kullanıcılarına kütüphane kaynaklarını verimli bir şekilde kullanmada ve bilgi ihtiyaçlarını karşılamada yardım etmektir. Hizmetin özelliklerini kısaca özetlersek; bu hizmeti sağlamak için ayrı bir bilgi hizmeti uzmanı olmalı, hizmetin verildiği alana yakın bir yerde açık raf düzeninde ayrı bir temel bilgi kaynakları dermesi olmalı, kütüphane dermesine erişimi sağlayacak düzenlemeler olmalı (örneğin sınıflama sistemini gösteren bir şema, kütüphane kataloğu ve indeksler), personel ve kullanıcılar arasında iyi bir etkileşim olmalı. (Rettig, 1986: 692)

Bilgi hizmeti kavramını biraz daha somut olarak kavrayabilmek amacıyla bu hizmet için yapılan tanımları ve açıklamaları da ele almak yararlı olacaktır. İlk olarak Üçok’un 1972 yılında yayınladığı konu ile ilgili bir makalesinde yaptığı tanımla başlayalım. Üçok, bu hizmeti o yıllarda kullanılmakta olan biçimiyle “müracaat hizmeti” olarak ifade etmiştir.

“Müracaat hizmeti, bir kütüphanede herhangi bir sebepten dolayı bilgi arayan kimselere özel olarak yetişmiş personel tarafından, kütüphane içi ve dışı kaynaklardan faydalanarak, doğrudan doğruya ve kişisel yardımı, aynı zamanda bu bilginin en çabuk ve kolay şekilde sağlanabilmesi için yapılan diğer bütün dolaylı çalışmaları kapsar.” (Üçok, 1972: 31)

Üçok, verilen hizmeti müracaat hizmeti olarak tanımlamasına rağmen, “bilgi arama” ve “bilgi sağlama” kavramlarını tanımın içinde kullanmıştır. Dolayısıyla hizmeti adlandırmada farklı ifade kullansa da eylemin temelinde “bilgi arama” ve “bilgi sağlama” davranışının yattığını tanımında ifade etmektedir. Ayrıca “özel olarak yetişmiş personel” diyerek bilgi hizmeti uzmanının da bu işin temel bir ögesi olduğunu vurgulamıştır.

Alpay, bilgi hizmeti için ‘başvurma’ terimini kullanmış ve sözcüğün “bilgi istemek, yardım istemek” anlamında danışma eyleminden geldiğini belirtmiştir. Bilgi veya yardım istemek amacıyla başvuru olan “kişi veya kitap bir konu, bir olay, bir yazar veya tarih hakkında bilgi vermekle görevlendirilmiştir” diyerek hizmeti tanımlamıştır. (Alpay, 1973: 19)

Alpay da tanımında başlık olarak ‘başvurma’ terimini kullanmakla beraber, hizmetin temelinde “bilgi istemek” ve “bilgi vermek” eylemlerinin olduğunu vurgulamaktadır.

İnce, bilgi hizmetini “kişilerarası iletişim süreci” olarak ele almaktadır. Bu süreçte, hem bilgi kaynaklarını kullanmayı öğretme hem de bilgi kaynaklarından bilgi gereksinimi olanlara bilgi sağlama hizmetinin verildiğini belirtmektedir. (İnce, 1991: 284)

Yontar 1993 yılında yazdığı bir makalesinde bilgi hizmetini şu şekilde ifade etmektedir:

“Günümüzde ‘bilgi hizmeti’ kavramı, kütüphanecilik bakış açısından özellikle 20. yüzyıl başlarından sonra yaygınlaşan ve daha ziyade bilimsel ve teknik bilgi hizmetlerini çağrıştıran -aslında onlarla sınırlı olmayan- bir anlamda kullanılmaktadır. Yine kütüphanecilik bakış açısından bu kavram 19. yüzyıl sonlarında A.B.D.’de ortaya çıkan çağdaş danışma (reference) hizmeti içinde kapsanan, ancak 20. yüzyıl başlarından bu yana özel kütüphaneler ile çeşitli türde bilgi merkezleri (dokümantasyon merkezi, bilgi analiz merkezi, bilgiye yönelen merkezler vb.) gibi kuruluşlar tarafından verilen ve bilgisayar desteğiyle de

geliştirilen hizmetler anlamına da gelmektedir. Bir başka deyişle, kütüphanecilik bakış açısından bu hizmet, danışma hizmetinin gelişmiş biçimi olarak kavranabilmektedir.” (Yontar, 1993: 138)

Uçak “danışma hizmeti” kavramını kullanarak bilgi hizmetleri bölümünde yapılan işleri de kapsayacak biçimde daha geniş kapsamlı bir tanım yapmıştır.

“Kütüphanenin türü ne olursa olsun danışma hizmeti kullanıcıların bilgiye erişiminde yardım isteğini karşılamaya yöneliktir. Koleksiyondaki herhangi bir kaynağın bulunmasından, karmaşık araştırma sorularının yanıtlanmasına kadar her tür sorunun yanıtlanması danışma bölümünün görevidir. Bu görevler yerine getirilirken doğruluk, tamlık, güvenilirlik, soruları zamanında yanıtlama, eğitim, erişim ve bireysellik gibi bazı temel değerler esas alınır. Bu değerlere farklı açılardan yaklaşılarak farklı danışma modelleri tasarlanmıştır.” (Uçak, 2003: 104)

Uçak tanımında bilgi hizmetleri bölümünde yapılan işlerin yerine getirilmesi sırasında uyulması gereken birtakım temel değerlerin(dogruluk, tamlık, eğitim gibi) de bulunduğunu belirtmiştir. Daha önceki tanımlarda yer almayan bu değerler bilgi hizmetine farklı bir bakış açısı katmaktadır.

Columbia Üniversitesi bilgi hizmeti uzmanı William Child 1891 yılında bilgi hizmetinin ilk tanımlarından birini yapmıştır. Bilgi hizmeti, bilgi hizmeti uzmanı tarafından katalog kullanmada okura yardım etmek, soruları yanıtlamak, kısaca kütüphane kaynaklarına okurun kendi kendine erişimini kolaylaştırmak için yapılan her şeydir. (Rothstein, 1953: 2; Selvi, 1998: 4)

Daha sonra 1902 yılında Alice Kroeger bir tanım yapıyor. Bu tanımda bilgi hizmeti işini yönetim işinin bir bölümü olarak ele alınıyor ve okurlara kütüphane kaynaklarını kullanmada yardım işiyle ilgilenir deniyor. (Rothstein, a.y.)

William Warner Bishop da 1915 yılında bilgi hizmeti işini tanımlar. Bishop’a göre birtakım çalışmalarda bilgi hizmeti uzmanı tarafından sunulan bir hizmettir. Her çeşit araştırmada okura yapılan yardımdır. (Rothstein, a.y.; Selvi, 1998: 4-5)

Wyer, Reference Work adlı ders notları kitabında, bilgi hizmeti işini sempatik ve bilgi verici kişisel yardım ve okurlara çalışma ve araştırma yaparken kütüphane koleksiyonunu tanıtmayı amaçlamaktadır şeklinde ifade etmektedir. (Rothstein, a.y.)

Margaret Hutchins, Wyer'in Introduction to Reference Work adlı kitabındaki tanımını yeterli bulmadığını belirterek kendisi bir tanım yapıyor. Bu tanımda bilgi hizmeti işi herhangi bir nedenle bilgi arayan kişilere kütüphane içinde yapılan doğrudan bir yardım ve aynı zamanda bilgiyi en kolay biçimde elde etmek amacıyla yapılan her türlü kütüphane etkinliği olarak ele alınıyor. (Rothstein, a.y.; Selvi, a.y.)

Lucy Edwards'da bilgi hizmeti işini tanımlayanlardan biridir. O da 1951 yılında yaptığı tanımda, bilgi hizmeti işinin sadece kütüphane içinde kitapların kullanımını öğretmek olmadığını, aynı zamanda her bir kullanıcıya, ihtiyaç duyduğu bilgiyi en kolay şekilde ve en kısa sürede elde etmesi için verilen bireysel ve kişisel bir hizmet olduğunu belirtiyor. (Rothstein, a.y.)

Child, Kroeger, Bishop, Wyer, Hutchins ve Edwards tarafından yapılan bilgi hizmeti tanımları genel olarak birbirine benzemektedir. Ancak Child'in tanımı hizmetin birçok temel ögesini içermesi bakımından diğerlerine göre biraz daha kapsamlıdır. Kroeger, Bishop ve Wyer'in tanımları kişisel yardım ve kaynak kullanmada kullanıcıya yardım ve tanıtım öğelerini içeren daha dar kapsamlı tanımlardır. Hutchins ve Edwards'ın tanımları ise, kullanıcının bilgiye en kolay ve kısa sürede ulaşmasını sağlamak üzere doğrudan kişisel yardım olarak ele almaları bakımından birbirine benzemektedir.

Rothstein'a göre bütün bunlar önemli noktalar olmasına karşın, yapılan tanımlarda temel bilgi kaynakları ve bilgi hizmetinin verildiği bölüm veya yerle ilgili hiçbir şey söylenmiyor. Oysa bunlar bilgi hizmetinin vazgeçilmez öğeleridir. (Rothstein, a.y.) Bu nedenle yapılan tanımların hizmeti tüm yönleriyle içerecek biçimde ele alamadıklarını belirtiyor.

Galvin'e göre kütüphanelerde verilen bilgi hizmeti, bilgi arayan okura doğrudan kişisel yardım olarak tanımlanır. Kütüphanelerin genel olarak üç temel fonksiyonu sağlama, düzenleme (sınıflama) ve bilginin dağıtımı ise, o zaman bilgi hizmeti doğrudan bilginin dağıtımı etkinliği içinde yer alır. Bilgi hizmetinin sunulma düzeyi kütüphaneler arasında çeşit ve kapsam bakımından önemli derecede farklılık içerir. Kullanıcıya en basit yardım düzeyinden, bilginin kendisinin kullanıcıya iletilmesine kadar olan gelişmiş düzeyi kapsayabilir. (Galvin, 1978: 210)

Fosket'e göre bilgi hizmetinin sosyal işlevi, belirli bir konuda ne bilindiğini bulmak ve bundan çok miktarda sağlayıp, bu konuda bilgi ihtiyacını gidermek isteyenlere sunarak bu bilgi eksikliğini ortadan kaldırmaktır. (Fosket, 1967: 1)

Bilgi hizmeti hangi aşamalardan geçerse geçsin, hangi düzeyde verilirse verilsin, sonuçta ulaşılmak istenen nokta kullanıcının sorusuna yanıt verme işidir. Katz' a göre iyi bir bilgi hizmetinin iki altın kuralı vardır. Birincisi, ne kadar basit veya karmaşık olursa olsun sorunun yanıtını bulmak, ikincisi de bilgi hizmeti uzmanının kullanıcıya sorusunun yanıtını kendisinin bulabilmesini öğretmesidir. (Katz, 1992: c.2, 145)

Basit olarak verilen bu tanım ne olursa olsun yeterli ve tam değildir. Çünkü bilgi teknolojilerindeki sürekli değişim nedeniyle bilgi hizmetleri de değişime uğramaktadır. Buna rağmen hizmetin amacı değişmiyor: Sorulara yanıt vermek. Bu basit açıklamanın çözümlemesini yaptığımız zaman hizmetin içeriğini oluşturan üç temel ögenin bulunduğu görülmektedir. Bunlar “bilgi”, “kullanıcı” ve “bilgi hizmeti uzmanı” olarak sıralanabilir. Bilgi kitap, dergi, kitapdışı belge veya elektronik ortam gibi değişik biçimlerde sunulabilir. Bazen çok fazla bazen de yetersiz olabilir. Kullanıcı, soruyu bilgi uzmanına soran kişidir. Genellikle bilgi isteğini ifade edecek soruyu nasıl sınırlayacağını tam olarak bilemez. Oysa bilgi hizmetinde temel problem, ne tür bir yanıt gerektiğine tam olarak karar verebilmektir. Bilgi hizmeti uzmanı, denklemin temel kişisidir. Soruyu yorumlar, yanıt için en doğru kaynakları belirler ve kullanıcı ile beraber yanıtın yeterliliğine karar verir. Aynı bilgi hizmeti

uzmanı eğer kullanıcı isterse bilginin elektronik veya basılı kaynaklardan nasıl bulunacağını da öğretir. (Katz, 1997: c.1, 10)

Buraya kadar verilen tanım ve açıklamalarda bilgi ihtiyacı, bilgi arama, temel bilgi kaynakları, bilgi sağlama gibi “bilgi” ögesi içeren eylemler söz konusudur. Dolayısıyla bu kavramların ifade ettiği hizmetin doğrudan “bilgi hizmeti” olarak tanımlanması yanlış olmayacaktır kanısındayım.

Bu öğeleri içeren bir başka tanım vermek de mümkündür . Bu tanıma göre bilgi hizmeti, bilgi hizmeti uzmanı tarafından bilgi arayan kullanıcıya yapılan kişisel yardımdır. Bu yardım telefon ve e-posta dahil soru yanıtlamayı, yayın taramayı, basılı ve elektronik ortamdaki kütüphane kaynaklarını kullanmayı ve rehberlik hizmeti sunmayı içerir. (Whitlatch, 2000: v)

Bilgi hizmeti sağlamak kütüphane kurumunun özünde var olan bir yükümlülüktür. Kütüphanelerde verilen bilgi hizmeti değişik şekillerde olabilmektedir; doğrudan kişisel yardım, rehberlik, işaretler, temel bilgi kaynaklarından doğru bilgiyi bulmak, okur danışma hizmeti (reader’s advisory service), seçmeli bilgi yayımı, elektronik bilgiye erişim. Bu hizmetler verilirken kullanıcıların bilgi ihtiyaçları ve bilgi arama davranışları ile hizmet beklentileri göz önünde tutulmalıdır. (“ALA Guidelines for Information Services,” 2005: 1)

Bilgiyi depolamada ve erişimde geliştirilen yeni yöntemler, bilgi hizmeti uzmanlarının kullanıcılara verdikleri hizmetin araç ve yöntemlerini de değiştirmiştir. Geleneksel bilgi hizmetinin elektronik ortama aktarılması ve bu ortamın getirdiği olanaklardan yararlanarak yeniden tanımlanması, “elektronik bilgi hizmeti” kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Kullanıcılar, bilgi isteklerini internet üzerinden bilgi uzmanlarına iletmekte, yanıtları da yine internet üzerinden almaktadır. “Elektronik bilgi hizmeti” İngilizce “digital reference service” kavramının karşılığı olarak kullanılmaktadır. E-posta ve web üzerinden bilgi istek formlarının doldurularak bilgi ihtiyacına yanıt arama faaliyetidir. Bilgi uzmanları da

yanıtları yine e-posta ile kullanıcılara iletmektedir. (Uçak, 2003: 107; Alkan, 1994: 39; Ören, 2006: 19))

Çok sayıda “elektronik bilgi hizmeti” belirli bir kütüphaneye bağlı olamadan da başarılı bir biçimde sürdürülmektedir. Bunlar genellikle “AskA” hizmeti olarak adlandırılır. AskERIC (<http://www.askeric.org>) ve Internet Public Library (<http://www.ipl.org/ref/QUE>) bunların içinde en iyi örnekler olarak verilebilir. Bu hizmetleri almak için kullanıcının gidebileceği herhangi bir fiziki mekan yoktur. Her türlü iletişim ve işlemler elektronik ortamda gerçekleştirilmektedir. (Statistics..., 2002: 2)

“Elektronik bilgi hizmeti” kavramı ile birlikte ortaya çıkan başka bir kavram daha vardır. İngilizce’de “virtual reference desk” olarak ifade edilen ve Türkçe’ye “sanal bilgi hizmeti” olarak çevrilen kavramdır. Bu iki kavram ve işleyiş biçimi çoğu kez birbirine karıştırılmaktadır. Sanal bilgi hizmetinde kullanıcı ile kütüphaneci uzaktan eş zamanlı olarak iletişim kurarlar. Sesli ve görüntülü iletişim kullanılarak bilgi ihtiyacı ve yanıtı ortaya konulur. Oysa elektronik bilgi hizmetinde e-posta veya bilgi formu ile iletilen sorulara yanıt vermek belli bir zaman almaktadır. Bu iki kavram arasındaki temel fark da işte bu “eş zamanlı iletişimden” kaynaklanmaktadır. (Uçak, a.y.)

“Genelde elektronik danışma hizmeti terimi elektronik danışma kaynaklarının oluşturulmasından, yönetimine; elektronik posta ve chat aracılığı ile kullanıcı sorularının yanıtlanmasından, internet üzerinden kullanıcıya bireysel destek sağlamaya varan bir yelpazede kullanılmaktadır.” (Uçak, a.y.)

Bilgi hizmeti genel olarak aşağıda belirtilen etkinlikleri kapsamalıdır: Kütüphane kullanmayı, kaynakların yerleşim düzenini, katalog kullanmayı, temel bilgi kaynaklarını kullanmayı – örneğin indeksler, sözlükler, rehberler gibi - öğretme ve yardım; belirli bir bilgi gereksinimi için kitap, dergi ve diğer kaynakların seçimi ve belirlenmesi konusunda yardım; temel bilgi kaynaklarından yararlanarak hemen

yanıtlanabilecek - örneğin adres, isim ya da istatistik bilgi gibi – soruları yanıtlamak.
(Galvin, 1978: 220)

Kütüphanelerde yararlandırma hizmetleri içerisinde yer alan bilgi hizmetlerinin yerine getirdiği faaliyetler şu başlıklar altında toplanabilir:

- Derme geliştirme
 - Temel bilgi kaynakları
 - Genel derme
- Özel dermeler ve hizmetler
 - Kütüphanelerarası ödünç verme
 - Resmi yayınlar
 - Mikroformlar
- Kullanıcı eğitimi
 - Bire bir eğitim
 - Grup eğitimi
 - Çevrim içi eğitim
- Bilgi hizmetleri
 - Kullanıcı sorularını yanıtlama
 - Çevrim içi tarama, CD-ROM tarama, elektronik veri tabanları, internet
 - E-posta / telefon hizmeti (Kibbee, 1991: 192)

Bilgi hizmetinin temelini oluşturan öğeleri dört başlık altında toplamak mümkündür. Bunlar, kullanıcılara yardım, kütüphanenin bir eğitim kurumu olarak rolünü geliştirmek, kullanıcıların kayıtlı bilginin içinden en iyi seçimi yapmalarına yardım etmek, kütüphaneyi maddi olarak destekleyenlere karşı değerini kanıtlayarak varlığını haklı çıkarmak.(Galvin, 1978: 213)

Bilgi hizmetinin yerine getirdiği görevleri biraz daha genişletmek, yukarıda belirtilen temel işlemlere ilaveler yapmak ve açılımlar sağlamak mümkündür. Biraz daha ayrıntılı olarak belirtmek gerekirse bilgi hizmeti, kullanıcılar için yayın

taraması yapmak ve bilgilerin bulunabileceği bibliyografyaları derlemek, kütüphaneyi ve kütüphane dermesini kullanmayı öğretmede yardımcı olacak rehber ve yardım kitapçıkları hazırlamak, belirli konularda indeksler ve özel dosyalar hazırlamak, kütüphanelerarası ödünç verme, öz hazırlama, çeviri hizmeti verme, seçmeli bilgi yayımı, yayın ve yayına hazırlama işlerini yapmak gibi çok sayıda doğrudan ve dolaylı işi de kapsar. (Galvin, 1978: 221; Alkan, 1994: 37-38)

Bir diğer tanımda ise bilgi hizmeti şu şekilde ifade edilmektedir.

“Kullanıcının bilgi isteğini doğrudan tanımlamasında ona yardımcı olma işlevini yerine getirir; bunu yaparken, kullanıcının bilgiyi niçin ve nasıl kullanacağını belirlemek önemlidir, çünkü bu husus kaynak seçimini etkiler. Daha sonra, bilgi görevlisi kullanıcıya yararlanacağı kataloglar, rehberler, kütükler, ikincil yayınlar veya veri tabanlarının neler olduğunu söyler ve bunların nasıl kullanılacağını açıklar ve tarama yapmasında yardımcı olur. Yani, kullanıcıyı en uygun kaynaklara yöneltir; kullanıcı kendi taramasını kendi yapar (dolaysız tarama) veyahut da, bilgi uzmanı, kullanıcı adına taramayı yürütür (yani, kullanıcı, kendisi adına tarama yapma yetkisini bilgi uzmanına bırakır).” (Guinchat ; Menou, 1990: 229.)

Buradaki tanımda önemli bir nokta ortaya çıkmaktadır. O da, kullanıcıya bilgi isteğini yeterli ve doğru bir biçimde tanımlamasında yardımcı olmaktır. Genelde kullanıcı bunu nasıl yapacağını tam olarak bilemez. Oysa kullanıcının bilgi ihtiyacını karşılayacak düzeyde bir hizmet sunmanın temelinde onun bilgi ihtiyacını doğru bir şekilde dile getirip tanımlaması yatmaktadır. Bu işlem belki de bilgi hizmetinin en önemli işlevi olarak görülebilir. Bilgi hizmeti uzmanı burada devreye girip kullanıcının bilgi isteğini doğru bir biçimde formüle etmesini sağlamak durumundadır. Ancak burada önemli bir nokta daha vardır. Kullanıcının bilgi isteğinin bilgi uzmanı tarafından algılanma biçimi ya da düzeyidir. Sürecin sağlıklı işleyebilmesi için bilgi hizmeti uzmanı da kullanıcının bilgi gereksinimini doğru ve yeterli düzeyde anlamalıdır.

Buraya kadar yapılan açıklama ve tanımlar bilgi hizmetinin bütün yönlerini ortaya koyacak kadar geniş kapsamlıdır. Bu açıklamaların sonucunda bilgi

hizmetinin birçok yönünü içeren geniş kapsamlı bir tanım şu şekilde yapılabilir. Bilgi hizmeti, kullanıcının bilgi ihtiyacını gerek geleneksel yöntemle gerekse elektronik ortamda en kısa sürede tam ve doğru olarak karşılamak amacıyla gerekli bilginin sağlanması yanında kullanıcı eğitimi ve rehberlik hizmetlerini de kapsayan doğrudan kişisel bir yardımdır.

Bundan sonraki bölümde, bilgi hizmetini ortaya çıkaran koşullar ve gelişimi ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

1.1.2. Bilgi Hizmetinin Ortaya Çıkışı ve Gelişimi

Yazı ile bilgi arasında, dolayısıyla kütüphane ve arşiv gibi bilgi kurumları arasında önemli bir ilişki vardır. Çünkü yazının bulunması insanlık tarihi için çok önemli bir olaydır. Bilgi dediğimiz şeyi yazı sayesinde kalıcı olarak kayıtlı hale getirebiliyoruz. Bir başka ifade ile, insan beyninde oluşan ve soyut halde bulunan bilgi ancak yazı sayesinde somut hale gelmektedir. Bu sayede bilgi kaydedilebilmekte, insanlar ve kuşaklar arasında doğru olarak iletilebilmektedir. Böylece bilgi, yazının icadıyla birlikte kişisel bir değer olmaktan çıkmış, aynı zamanda kütüphaneler ve arşivler gibi belirli yerlerde toplanması zorunlu hale gelmiştir.(Özdemirci, 1999: 371)

Kütüphane kurumunun ortaya çıkış sebebi, belki bir cümle ile insanın yarattığı yazılı belgeleri toplayıp gelecek kuşaklara aktarmak olarak ifade edilebilir. Ancak sadece belgenin kendisini aktarmak değil, aynı zamanda o belgenin içerdiği bilginin de bireylere, dolayısıyla topluma yayılmasını sağlamaktır. Bilgi taşıyan belgeler, kayıt edildikleri ortam ne olursa olsun, onları kullananlar ile taşıdıkları bilgiyi buluşturan ortamlar olarak kütüphanelerde saklanmıştır. Dolayısıyla kütüphaneler bilgi ile bilgi kullanıcılarını buluşturan yerler olmuştur. Bu buluşmada önemli rol oynayan diğer bir unsurda bilgi hizmeti uzmanıdır. Bilgi hizmeti uzmanları her zaman bilgi ile bilgi kullanıcısının buluşmasına aracılık etmiştir. Aranılan bilgiyi buldurmada yapılan her türlü yardım ve yol gösterme hizmetini

genel anlamda bilgi hizmeti olarak ele alırsak, ilk kütüphanenin kurulmasıyla birlikte bilgi hizmetin de başladığını söyleyebiliriz.

5000 yıl önce Sümerli kütüphaneciler, soruları çivi yazılı kil tabletleri inceleyerek yanıtlıyorlardı. Bugünün kütüphanecileri ise bilgisayar kullanarak soruları yanıtlıyor. (Katz, 1997: c.1, 3)

İlk kütüphaneler ellerindeki belgeleri kütüphane dışına ödünç vermezlerdi. Suriye’de Aleppo’ya yakın Ebla’da 4500 yıl önce pişmiş kil tabletlerin tahta tepsiler üzerine konularak kullanıcının masasına getirildiği bilinmektedir. (Duckett, 2004: 301)

“Üzerinde bilginin kayıtlı olduğu kil tableti ya da papirüsü aradığında okura bulduran hizmet ile, elektronik ortamda kayıtlı bilgiyi aradığında okura buldurtan hizmet temelde aynıdır. Danışma hizmetinin bugün anladığımız biçimde tanımlanarak diğer hizmetlerden farkının ortaya konulması ve bu hizmetin kendine özgü özelliklerinin belirlenmesi, ancak uygun şartların olduğu 19. yüzyılın ikinci yarısında ortaya konabilmiştir.” (Ergen, 2000: 36)

Resmi olarak bilgi hizmetinin verilmeye başlanması 19. yüzyılda Amerikan toplumundaki eğitim, kültür, sosyal ve ekonomik alanlarda meydana gelen gelişmelerle ilişkilidir. Bunların en önemlilerinden bir tanesi eğitimin yaygınlaşmasıdır. Diğerleri ise, kırsal tarım kesiminden şehirlere yapılan göçtür. Sanayi ekonomisi, büyük göçmen nüfusun kültürel uyumunun sağlanması, halkın eğitim olanaklarının ve seviyesinin yükselmesi, Amerikan kolej ve üniversitelerinin niteliklerinin değişmesi, bilgi hizmetinin resmen ortaya çıkışını etkileyen diğer önemli gelişmelerdir. (Galvin, 1978: 211)

Bilgi hizmetinin ortaya çıkışı 19. yüzyılda Amerikan halkının eğitim düzeyinin gelişmesinin doğrudan bir sonucudur. Ayrıca halk kütüphaneleri de bu eğitim hareketinin sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Bu toplu eğitim hareketinden önce Amerikan halkının büyük bir çoğunluğu okuma yazma bilmiyordu. Kütüphanelerden sadece seçkin kesim yararlanabiliyordu. Oysa halk kütüphaneleri herkese açıldı.

Eğitim seviyesi yükselen işçi sınıfı halk kütüphanelerine gitmeye başladı. Ancak bu kişiler kütüphane kullanmayı bilmiyorlardı. Bu gelişmeler, kütüphane kullanıcıları ile kütüphane dermesi arasında aracılık edecek bir hizmete ve bu hizmeti verecek donanımlı bir bilgi uzmanına olan ihtiyacı ortaya koydu. Sorunu çözmek için verilen uğraşlar sonunda bilgi hizmeti ve bu hizmeti sunan bilgi hizmeti uzmanı ortaya çıkmıştır. (Tayckoson, 2001: 185-186)

Bilgi hizmetinin bu dönemde ortaya çıkması bir tesadüf değildir. Hizmeti yaratan toplumsal ve ekonomik koşullar olduğu için hizmet de bu koşulları yaratan toplumun bünyesinde ortaya çıkmıştır. Bilgi hizmeti sanayi çağının getirdiği sanayileşme, kentleşme, demokratikleşme, eğitimde fırsat eşitliği, mesleklerde profesyonelleşme, bilim ve teknoloji, üretim ve tüketim, işletme, işletmecilik ve çağdaşlaşma kavramlarıyla da doğrudan bağlantılıdır. (Yontar, 1993: 138)

Sanayileşme köyden kente göçü hızlandırmıştır. Tarımla uğraşan topluluklar fabrikalarda çalışmaya başlamış, daha önce bilmedikleri ve yaşamadıkları boş zaman kavramıyla karşılaşmışlardır. Boş zaman, belirli çalışma gün ve saatlerinin dışında kalan zaman olarak tanımlanabilir. Ortaya çıkan bu boş zaman, göçmen nüfusun kültürel uyumunu sağlayacak faaliyetlere olanak tanımıştır. Kütüphaneler, özellikle halk kütüphaneleri bu konuda çok önemli görevler üstlenmiştir.

Sanayileşme aynı zamanda okuma yazma bilen, belirli bir eğitim almış iş gücüne de gereksinim duymuştur. Toplu halk eğitiminin başlamasının temel amacı okuma yazma bilen işçi sınıfını yaratmaktır. (Tayckoson, 2001: 185) Bu gereksinim okullaşma oranının artmasına, dolayısıyla okur yazar sayısında artışa neden olmuştur. Artan okur yazar sayısı okumaya olan eğilimi arttırmış, kütüphaneler yine bu artışa yanıt verebilmek için yeni görevler üstlenmiştir.

Eğitim alanında görülen bu gelişme üniversite eğitime de yansımıştır. Üniversite eğitimi hem nicelik hem de nitelik olarak değişim göstermiş, üniversite kütüphaneleri de bu değişime uyum sağlayabilmek için hizmetlerinde kullanıcılara yönelik etkinliklerini arttırmıştır.

Sanayi ve ticaret kesiminde de araştırma ve bilgi ihtiyacı artmış, bu da özel kütüphanelerin gelişmesinde ve sundukları hizmetin diğer kütüphane türlerine oranla daha da özelleşmesine yol açmıştır.

Genel olarak belirtilen bu gelişmeler önce halk kütüphanelerinde, sonra üniversite ve özel kütüphanelerde, bugün bilgi hizmeti olarak adlandırdığımız; kullanıcının aradığı bilgiyi bilgi kaynaklarından sağlamak ve onlara kütüphane ve bilgi kaynaklarını kullanmayı öğretmek olarak ya da kısaca bilgi sağlamada her türlü yardım biçiminde ifade edebileceğimiz hizmetin ortaya çıkmasında temel ögeler olarak karşımıza çıkmaktadır.

19. yüzyılın sonlarında halk kütüphanelerinin ABD’de yaygınlaşması, eğitimin lisans ve araştırma yönünde gelişmesi, kolej ve üniversite kütüphanelerinin niteliklerinde radikal bir değişime neden oldu. Bir başka etken de 1876 yılında Johns Hopkins Üniversitesi’nin kurulmasıdır. İngiliz kolej modeli yerine, Alman Üniversite modelinde kurulan ilk Amerikan Üniversitesi’dir. Ezbere dayalı eğitim yerine, araştırma ve tartışmayı içeren seminer yönteminin kullanıldığı bir eğitim sistemini de beraberinde getirmiştir. Bu sistem araştırmayı ve kütüphane kullanmayı zorunlu kılmıştır. Dolayısıyla kütüphaneler de kendilerinden beklenenlere karşılık vermeye çalışmışlardır. Kütüphanenin açık olduğu saatler uzamış, derme geliştirme çalışmalarına ağırlık verilmiş, kütüphane kaynaklarından yararlanmayı öğretmek üzere kullanıcılara yönelik öğretim etkinliklerine başlanmış ve bilgi hizmeti vermek üzere yeni düzenleme ve örgütlenmelere gidilmiştir. Bütün bu gelişmelerin sonucunda “kütüphane üniversitenin kalbi” olarak nitelendirilmiştir. (Weiner, 2005: 3-4)

19. yüzyılın sonlarında yeni kurulan halk kütüphaneleri, kitapları korumak yerine daha çok kullanılması için çaba göstermeye başladılar. Ayrıca ekonomik, sosyal ve kültürel bakımdan gelişmiş seçkin bir kesime de hizmet vermeye yöneldiler. Dolayısıyla, 19. yüzyılın son çeyreğinde Amerikan halk kütüphaneleri, geçmişte olmadığı bir biçimde, toplumun geniş kesimine, kitaplara serbest veya kolay erişim sağlamak için çaba gösterdiler. (Galvin, 1978: 211)

1876 yılında Amerikan halk ve üniversite kütüphaneleri günümüze kadar devam eden, dermelerindeki hızlı büyüme ile karşılaştılar. Bu hızlı gelişimin etkisiyle, erişim ve kullanımda kolaylık sağlamak amacıyla dermenin düzenlenmesi konusunda daha dikkatli davranma ihtiyacı ortaya çıktı. Bu ihtiyaç ve gelişmelerin etkisiyle, sözlük katalog, kitapların konusal sınıflandırılmasında Mervil Dewey'in sınıflama düzeninin yaygın olarak uygulanıp kullanılması gibi oluşum ve gelişmeler de ortaya çıkmıştır. (Galvin, a.y.)

Bazı kütüphaneciler katalogların, sınıflama sisteminin ve indekslerin okurların kütüphane dermesine erişimi sağlamada yeterli olacağını düşünüyordu. Diğer bazı bilgi uzmanları da kütüphanenin, kitap ve dergilerin düzenlenmesindeki sorumluluğunun genişletilmesi ve bilginin dağıtımında aktif bir rol oynaması gerektiğinin farkına vardılar. 1876 yılında, ALA'nın (American Library Association- Amerikan Kütüphane Derneği) Philadelphia'daki ilk konferansında **Samuel Swett Green** adlı bir bilgi uzmanı (Worcester, Massachusetts, Halk Kütüphanesi) "Personel Relations Between Librarians and Readers" (Kütüphaneci ve Okurlar Arasında Kişisel İlişkiler) başlıklı bir bildiri sundu. Bu bildiri, kütüphanelerde bilgi hizmetinin verilmeye başlanmasına yol açan ilk çalışma olarak kabul edilir. (Galvin, 1978: 211-212; Tyckoson, 2001: 186)

Samuel Swett Green'in konferansta okuduğu bildirisinin başlığı daha uzundu: "The Desirableness of Establishing Personal Intercourse and Relations Between Librarian and Readers in Popular Libraries"(Halk Kütüphanelerinde Kütüphaneci ve Okurlar Arasında Kişisel Görüşme ve İlişki Kurma İsteği). Fakat aynı yıl *Library Journal* adlı dergide "Personel Relations Between Librarians and Readers" olarak daha kısa bir başlıkla yayınlandığı için genellikle bu isimle bilinir.(Rothstein, 1953: 5)

"Green'in makalesi okur hizmetlerinde yeni bir dönemin başlamasına yol açmıştır. Bu makalenin yayınlanmasından önce, kütüphaneler materyallerini elde eder, düzenler ve genelde kullanıcıların aradıklarını kendilerinin bulmasını beklerdi.

Green kütüphanecilere, özellikle halk kütüphanelerinde çalışanlara, çok sayıda kullanıcı yanında, özellikle çalışan kişiler ve iş adamlarının aradıkları bilgiye ulaşmak için ne bilgileri ne de zamanlarının olduğunu, bu nedenle kütüphanecilerin bilgiyi bulmalarını ve onlara sunmalarını tavsiye etmektedir. Okul ödevi için kütüphaneye gelen gençlere ansiklopedi ve indeksleri kullanmayı öğretmelerini, aradıkları bilgiyi hazır olarak bulamadıklarında kendilerini yardıma çağırılmalarını önermektedir. Ayrıca, arkadaşça ve verimli bir yardımın kullanıcıların ve kamu oyunun gözünde kütüphaneyi vazgeçilmez bir yer kılacağını belirtmektedir.” (Ergen, 2000: 37)

Green makalesinde kullanıcıların kütüphane kaynaklarından yararlanmasına yardım edecek bilgi uzmanlarına ihtiyaç duyulduğunu belirtmesine rağmen henüz daha “reference work” terimi ortaya çıkmamıştı. Green kütüphane kullanıcılarına yardım ve onlara kütüphane kullanmayı öğretme fikrini ortaya koymuştur. Dolayısıyla bilgi hizmeti fikrini yaratmıştır. Aynı zamanda bu hizmetin temel işlevlerini de ortaya koymuştur. Bunlar “kullanıcılara kütüphane kullanmayı öğretmek”, “kullanıcıların sorularını yanıtlamak”, “kullanıcılara kaynak seçiminde yardım etmek” ve “toplum içinde kütüphanenin değerini arttırmak” olarak belirtilebilir. Ancak bu hizmetin adını “reference work” veya “reference service” olarak koymamıştır. Makalesi dikkatle incelendiğinde bu kavramları kullanmadığı görülür.(Green, 1876: 74-81; Janes, 2003: 8; Tyckoson, 2001: 186)

“Reference work” ve “reference service” kavramları daha sonra ortaya çıkmıştır. Green’ nin üzerinde durduğu nokta, bilgi uzmanlarının kullanıcılara kişisel yardımda bulunması gerektiği ve onlara aradıkları bilgiyi kendilerinin bulabilmesi amacıyla kütüphane kaynaklarını kullanmayı öğretmenin gerekli olduğudur. Temel olarak bu fikri yerleştirmeye çalışmıştır. (Tyckoson, a.y.; Rothstein, 1953: 5-6,12) Ancak kısaca “kullanıcıya yardım etmek” olarak ifade edilen bu kavramın biraz belirsiz bir ifade olduğu ve tam olarak neyi kastettiği belli olmadığı için bu fikirler daha sonraları “reference work” adı altında billurlaştırılmıştır. (Rothstein, 1953: 12)

“Reference work” terimi ilk kez mayıs 1891’de William B. Child tarafından, “Reference Work at the Columbia College Library” adlı makalesinde kullanılmıştır. (Grogan, 1992: 1; Janes, 2003: 10). Böylece, “reference work” terimi ilk kez bir makalenin başlığında yer almıştır. Bu makale aynı yıl American Library Journal’da (şimdiki adı Library Journal) yayınlanmış ve “reference work” ilk kez bir dizin terimi olarak Library Journal’ın dizininde yer almıştır. Bu makalede Columbia Üniversitesi Kütüphanesi’ndeki bilgi hizmetlerinin verilişi ve yöntemleri üzerine bilgiler yer almaktadır. Ayrıca bu makalenin önemli bir özelliği de, yapılmak istenenler ile ilgili niyet veya düşünceler değil, doğrudan bilgi hizmeti uygulamalarının ele alınmış olmasıdır. (Galvin, 1978: 212; Rothstein, 1953: 12; Janes, 2003: 8; Bopp, 1991: 14)

Eğitim alanında meydana gelen değişiklikler de bilgi hizmetlerinin gelişimine etki etmiştir. ALA’nın 1882 yılındaki toplantısında sunulan bir rapor, bilgi hizmetinin bir çok türünün okullardaki öğrencilere ve öğretmenlere verildiğini açıklamıştır. Bu hizmetler özel okuma listelerinin hazırlanması, özel çocuk kitapları kataloğunun hazırlanması, kütüphanelere yapılan öğrenci ziyaretlerinde kişisel yardım hizmeti verilmesi ve özel olarak seçilmiş kitapların belirli sürelerle okullara ödünç verilmesi olarak sayılabilir. (Kaplan, 1947: 289)

1880’li ve 1890’lı yıllarda kütüphane kullanıcılarının bilgi aramalarında tam zamanlı çalışacak ve özel olarak bu iş için eğitim görmüş personele ihtiyaç olduğu fikri genel olarak kabul edilmiştir. Bu yeni iş başlangıçta ‘okuyucuya yardım’ olarak adlandırılmış, ancak 1890’larda ‘reference work’ olarak daha somut bir biçimde ifade edilmiştir. 1900’lü yıllara gelindiğinde çok sayıda halk kütüphanesi bilgi hizmeti için ayrılmış bir oda, açık rafta hizmete sunulmuş temel bilgi kaynakları dermesine ve kütüphane kaynaklarını kullanmada yardıma hazır bilgi uzmanlarına sahipti. (Bopp, 1991: 14)

Boston, Brooklyn, Chicago, Detroit, Milwaukee, Newark, Providence ve Saint Louis Halk Kütüphaneleri, bilgi hizmeti için ayrı personele sahip ilk kütüphaneler arasında yer almaktaydı. (Kaplan, 1947: 287) Bilgi hizmeti vermek

üzere ilk tam zamanlı bilgi hizmeti uzmanı 1883 yılında Boston Halk Kütüphanesi'nde görevlendirilmiştir. (Galvin, 1978: 212) Rothstein'e göre ise bu görev ilk kez 1885 yılında Melvil Dewey'in Columbia Üniversitesi Kütüphanesi'nde kullanıcıların sorularını yanıtlamak üzere iki bilgi uzmanı atadığını belirtmesiyle oluşmuştur. (Rettig, 1986: 693; Rothstein, 1953: 10; Janes, a.y.) Dewey, Columbia Üniversitesi Kütüphanesi'ne yönetici olarak atandıktan sonra "modern kütüphane fikrini" üniversite kütüphanesinde uygulamak istediğini belirtmiştir. Yaptıkları devrim olarak nitelendirilmiştir. Kütüphanenin açık olduğu saatleri artırmış, açık raf sistemini getirmiş, kart kataloğu kurmuş ve kütüphane kullanımı üzerine dersler vermiştir. Bütün bunların yanında danışma ve kullanıcıları yönlendirmek üzere 1886 yılında ilk "bilgi hizmeti bölümünü" okuma salonundan ayrı olarak kurmuştur. (Weiner, 2005: 6; Rothstein, 1953: 10-12) "Reference work" kavramı 1896 yılından itibaren de ALA'nın (Amerikan Kütüphane Derneği) konferans programlarında düzenli olarak yer almaya başlamıştır. (Rothstein, 1953: 10-12)

Bilgi hizmetinin ortaya çıkışının mantıksal temelini oluşturan etmenler arasında şunlar da sayılabilir:

1- Hem akademik hem de halk kütüphanelerindeki bilgi uzmanları öğrencilere kütüphane dermesini kullanmayı öğretmenin artık bir ihtiyaç olduğu fikrinde birleşiyorlardı.

2- Halk kütüphanesinin "halkın üniversitesi" olduğu fikri, Birleşik Devletlerin halk kütüphanesi hizmeti felsefesinin temelini oluşturuyordu. Dolayısıyla, halk kütüphanelerindeki bilgi uzmanları için, kütüphane ve kitapların kullanımı konusunda yeterli bilgi sahibi olmayanlara bilgi hizmeti vermek doğal bir etkinlikti. Bu düşünce tarzı 20. yüzyılın ilk yarısında halk kütüphanelerinde "okur danışma hizmeti"nin (reader's advisory service) gelişmesine yol açtı. Dahası halk kütüphanesinin "toplum bilgi merkezi" (community information center) olması fikri, 1970'li yıllarda "bilgi ve bilgi yönlendirme hizmeti"nin (information and referral services) ortaya çıkmasının temelini oluşturmuştur. (Galvin, 1978: 212)

Kütüphanelerin yapısında meydana gelen bazı önemli değişimler, bilgi hizmetinin veriliş biçimini de etkilemiştir. Bu değişiklikler arasında, kütüphanelerin

konusal olarak bölümlenmesi, bilgi uzmanlarının konu uzmanı olarak eğitilmeleri, özel kütüphanelerin kurulması, bibliyografik denetim sistemlerindeki gelişmeler, bilginin iletiminde, depolanmasında ve düzenlenmesinde bilgisayarın ve diğer teknolojik ürünlerin kullanılması gibi birçok önemli öge yer almaktadır. (Galvin, 1978: 214)

Büyük kütüphaneler, 20. yüzyılın başlarından itibaren nadir eserler, el yazmaları, resmi yayınlar, süreli yayınlar ve daha sonraki dönemlerde kitap dışı yayınlar -örneğin haritalar, mikroformlar ve filmler- için ayrı bölümler ve görevli personel oluşturdu. Böylece bu bölümlerdeki bilgi uzmanları kullanıcılara daha üst seviyede yardıma bulunabilme olanağı elde ettiler. Konusal bölümler oluşturma, 20 yüzyılda büyük ve orta büyüklükteki halk ve akademik kütüphanelerde bilgi hizmetlerinin gelişimi açısından büyük bir öneme sahip olmuştur. (Galvin, a.y.)

Halk kütüphanelerinde daha 1913 yılı gibi erken bir tarihte işletme, endüstri, bilim, teknoloji, müzik ve sanat konularındaki derme ayrı bölümlerde yerleştiriliyor ve ayrı personel görevlendiriliyordu. Benzer yönelim -ayrı konusal derme ve personel- akademik kütüphanelerde 1930'larda başlamıştır. Bu şekilde konusal bölünme aynı zamanda bilgi uzmanlarının görevli oldukları konu alanıyla ilgili bilgi birikimine sahip olmalarını gerektiriyordu. (Bopp, 1991: 15)

20. yüzyılın başlarında – 1930'larda - halk kütüphanelerindeki bilgi hizmeti bölümleri telefonla gelen soruları yanıtlamaya başlamıştır. Hemen aynı dönemlerde, merkez kütüphanede verilen bilgi hizmetine ek olarak şube kütüphanelerde de bilgi hizmeti verilmeye başlanmıştır. (Bopp, a.y.) Dolayısıyla, telefonun ilk kez bilgi hizmetlerinde kullanılması, kütüphaneye uzaktan erişimi de sağlamıştır.

Konu uzmanlarının sorumlu oldukları görevler arasında çalıştıkları bölüme ait kitap ve dergilerin seçimi ve sağlanması, kütüphane kullanıcılarına bilgi hizmeti ve okur danışma hizmeti vermek sayılabilir. Bütün bilim dallarındaki hızlı yayın artışı, belli alanlarda uzmanlaşmış bilgi hizmeti kullanıcılarını, konu uzmanı olan, bilgili ve

o konudaki güncel yayınları takip edebilen bilgi uzmanlarına daha da bağımlı hale getirdi. (Galvin, 1978: 215)

Bilgi hizmetinin gelişmesini etkileyen bu olayların yanında çok önemli bir gelişme daha yaşandı. Bu gelişme de özel kütüphanelerin ortaya çıkmasıdır. Bilgi hizmetinin gelişmesinde tek başına en önemli paya sahip olan gelişmelerin başında özel kütüphanelerin kurulması gelmektedir. (Galvin, a.y.)

Özel kütüphanelerin geçmişi ABD’de 1909’da Special Libraries Association (Özel Kütüphaneler Derneği)’nin kurulmasına kadar geriye götürülebilir. Daha da öncesindeki bir gelişme “mevzuat bilgi hizmeti veren kütüphaneler” (legislative reference libraries)in kurulmasıdır. Bu konudaki en dikkate değer gelişme 1900 yılında, Legislative Reference Department of the State of Wisconsin(Wisconsin Eyaleti Mevzuat Bilgi Hizmetleri Bölümü)’nin kurulmasıdır. Daha sonra 1914 yılında Library of Congress(Amerikan Kongre Kütüphanesi)’te “Legislative Reference Services”(Mevzuat Bilgi Hizmetleri Bölümü) kurulmuştur. Rothstein’e göre özel kütüphaneciliğin bilinen en iyi uygulamaları “mevzuat bilgi hizmetleri” alanında olmuştur. Mevzuat bilgi hizmetleri bölümündeki bilgi uzmanları özel kütüphanelerin ortaya çıkışında büyük rol oynamıştır. (Galvin, a.y.)

Diğer kütüphanelerden farklı olarak, özel kütüphaneler için önemli olan dermelerinin büyümesi değil, kullanıcılarına verdikleri hizmetin yeterliliğidir. Özel kütüphanelerde bilgi hizmeti en basit yardımdan (kitap ve dergilerin yerini göstermek gibi), sınırlı temel bilgi kaynaklarını kullanarak kısa ve kolay soruların yanıtlanmasına, okura aradığı bilgiyi aradığı biçimde ve hızda sunmaya kadar ayrıntılı düzeyde olabilmektedir. (Galvin, a.y.)

Rothstein’e göre özel kütüphanelerde verilen yayın araştırması hizmeti belki de bilgi hizmeti uzmanlarının en önemli tek işlevi olmalı. Bu hizmet sadece belirli bir konu ile ilgili kapsamlı yayın araştırmasını değil, belirlenen yayınlar içinde en yararlı olanlarının seçilmesi, değerlendirilmesi ve özlerinin hazırlanmasını da içerir. Diğer tür kütüphanelerde bilgi hizmetleri bölümündeki bilgi uzmanları tarafından

hazırlanan bibliyografyalar ile aralarındaki ayırt edici temel fark, özel kütüphanedeki bilgi uzmanının bilginin dağıtımında ve sağlanan bilginin doğruluğundaki sorumluluğu üzerine almasıdır. (Galvin, 1978: 216)

Bu dönemde ortaya çıkan ve çok çeşitli şekillerde kayıtlı bilginin konusal analizi ve bibliyografik kontrolünü sağlayan çeşitli araçların yaratılması ile, hem özel hem de diğer tür kütüphanelerdeki bilgi hizmeti uzmanlarının yayın araştırması konusundaki çalışmaları kolaylaştı. Güncel, tam ulusal bibliyografyalar, çok büyük çaptaki ulusal kütüphanelerin, örneğin, Library of Congress ve British Museum'un dermelerinin güncel ve geriye dönük kataloglarının yayınlanması, başlangıçta basılı olarak, daha sonra makineyle okunabilir biçimde National Union Catalog (Ulusal Toplu Katalog)'un yayınlanması, yüzlerce büyük Amerikan Kütüphanesi'nin dermesine erişim sağlamayı kolaylaştırdı. (Galvin, a.y.)

Union List of Serials ve New Serial Titles, indeksleme ve öz hazırlama merkezleri, ikinci dünya savaşının sona ermesinden bu yana bilgisayarın ve elektronik teknolojilerinin kayıtlı bilginin bibliyografik denetiminde ve makineleşmiş depolama ve bilgi erişimdeki yaygın uygulama ve kullanımı, dikkat çekici örneklerdir. (Galvin, a.y.)

OCLC örneğinde olduğu gibi çevrim içi bibliyografik ve veri bilgi sistemlerinin ortaya çıkması – bir diğer örnek de her türdeki tıp literatürünün bibliyografik kontrolünü sağlayan MEDLARS / daha sonra MEDLINE sistemi - bibliyografik bilgi depolama ve erişim sorunlarına bilgisayarın uygulanmasının en yeni gelişmeleri olarak örnek gösterilebilir. Bu geniş çaplı ve gelişmiş kaynakların var olması bilgi hizmeti uzmanlarının dünyadaki her alanda çok hızlı bir biçimde artan literatürün üzerinde kontrol sağlamasını mümkün kıldı. (Galvin, a.y.)

Özel kütüphanelerin gelişimi, büyük kütüphanelerde görülen dermenin konusal bölümlenmesi, konu uzmanı personelin kullanımı, bibliyografik kontrol ve teknik araçlarındaki gelişim ve artış sayesinde kayıtlı bilgiye erişim artmış, bununla beraber araştırmacıların bilgi gereksinimleri de artmıştır. Bu gelişmeler, bilgi

hizmetinin verilmesinde de farklı uygulamaların ortaya çıkmasına neden olmuştur. “Kullanıcılara yardım” olarak bilinen en basit hizmet düzeyinden, kullanıcıların bilgi ihtiyacının tanımlanmasına, bilginin elde edilmesine ve elde edilen bilginin çözümlenerek kullanıcıya sunulması şeklinde ifade edilebilecek çok daha ileri düzeyde hizmet vermeye doğru bir gelişim olmuştur. Bilgi hizmetinin veriliş düzeyinde meydana gelen bu yaklaşımları ilk kez James Wyer ele almıştır. Wyer, 1930 yılında yayınlanan Reference Work adlı çalışmasında, bilgi hizmeti için üç farklı tutum ortaya koymuştur. Bunlar “tutucu” (conservative), “orta” (moderate) ve “açık” (liberal) tutumlardır. (Galvin, 1978: 217; Bopp, 1991:15) Rothstein ise bu üç tutumu “en az” (minimum), “orta” (middling) ve “en çok” (maximum) olarak adlandırıyor. (Rothstein, 1961: 14)

Wyer’in “tutucu” olarak ifade ettiği, Rothstein’in “en az” olarak adlandırdığı yaklaşım, çok sayı da ve farklı tür (halk, üniversite ve okul) kütüphanede verilen bilgi hizmetinin tipik özelliğidir. Bilgi uzmanlarının rolü, kullanıcılara kitap, dergi ve diğer kaynakları kullanmada rehberlik etmektir. Burada önemli olan nokta, bilginin verilmesinden çok, kullanıcıya kütüphaneyi ve kitapları nasıl kullanacağını öğretmek, onun kendi kendine yardım etmesini sağlamaktır. Amaç, kullanıcıyı kendi kendine yeter bir hale getirmektir. Bilgi uzmanı, bilginin ve bilgi kaynaklarının kullanıcı için seçiminde herhangi bir sorumluluk almaz. (Galvin, 1978: 217)

Tutucu bilgi hizmeti düzeyinde, temel bilgi kaynaklarından bulunabilecek, kısa ve kolay yanıtlanabilen kapalı uçlu sorular –örneğin doğum ve ölüm tarihleri, adres bilgileri, bibliyografik bilgiler gibi- bilgi uzmanları tarafından yanıtlanmaktadır. Ancak, araştırma gerektiren açık uçlu soruların yanıtlanmasında kullanıcıya sadece yardım edilmektedir. (Bopp, 1991: 15-16)

Halk kütüphaneleri 19. yüzyılda “halkın üniversitesi” kavramı ile ortaya çıkmış, kamunun sağladığı kaynaklarla bütün vatandaşların kendi kendini eğitmesi amaçlanmıştı. Bilgi uzmanlarının yardımıyla kitapları ve kütüphaneleri kullanmayı öğrenerek kendi kendini yetiştiren vatandaşlar olmaları sağlanmak istenmiştir. Bu tutum eğitim çağındaki gençleri kendi ödevlerini yapacak duruma getirmek şeklinde

algılanmakta ve bu da eğitim sürecinin temel bir ögesi olarak ele alınmaktaydı. (Galvin, a.y.)

Bilgi hizmetlerine açık yaklaşım ise tutucu yaklaşımın tam tersini oluşturur. Rothstein'e göre aralarında üç temel fark vardır: bilginin dağıtımı, kütüphane yardımıyla uzmanlık ve farklı hizmet sunma. Açık bilgi hizmetinin temel felsefesi, kullanıcılara aradıkları bilgiyi hemen kullanacakları biçimde sunmaktır. (Galvin, 1978: 218)

Açık yaklaşıma göre, her alanda bu kadar çok artan ve karmaşıklaşan kayıtlı bilgi karşısında kullanıcıların, bilgi hizmeti uzmanlarının sahip oldukları beceriler ve özel bilgi alanında uzmanlaşabilmeleri hem gerçeğe uygun olmaz, hem ekonomik, hem de yeterli düzeyde olmaz. (Galvin, 1978: 218-129) Bu durumu en iyi dile getirenlerden birisi de Rothstein'dır. Rothstein'a göre, örneğin doktor veya kimyacı kendi alanlarındaki bilgi birikimini bir bilgi hizmeti uzmanı gibi takip etmeye kalksa kendi işlerinin hiç birini yapamazdı. Araştırmacıların yerine yayın araştırmasını niçin bilgi hizmeti uzmanları yapmasın? Hatta bilgi hizmeti uzmanlarının bu işi onlardan daha iyi yapabileceğini belirtmiştir. (Rothstein, 1961: 14)

Açık yaklaşım daha çok uzman yönetici ve araştırmacılardan oluşan sınırlı bir çevreye hizmetin verildiği özel kütüphanelerde uygulama alanı bulmuştur. Özel kütüphanelerin diğer kütüphane türlerinden farkı, belgenin dağıtımına değil bilginin dağıtımına odaklanmaktan kaynaklanmaktadır. Açık yaklaşıma karşı akademik kütüphanelerdeki bilgi hizmeti uzmanlarından da yoğun bir destek geldi. Aynı şekilde, geleneksel kütüphane türlerinin dışında gelişmiş olan özel bilgi merkezlerinde, halk kütüphanelerinde –ticaret ve endüstri kesiminin ihtiyaçları için geliştirilmiş bölümler- ile bilgi yöneltme merkezleri, hatta bazı okul kütüphanelerinde dahi bu destek oluştu. (Galvin, 1978: 219)

Bilgi hizmetlerinde “orta düzey” tutum daha çok genel kütüphanelerde yaygındır. Bibliyografik kaynakların gelişmesi, bilgisayarın bilginin depolanması ve erişimindeki büyük yararlarına rağmen, genel kütüphaneler açık yaklaşımı bilgi

hizmetlerinde yaygın bir biçimde uygulayamamışlardır. Galvin'e göre yukarıdaki gelişmelerin olmasına rağmen geniş halk kitlelerine ve benzer özelliklere sahip olmayan kullanıcılara hizmet veren halk, akademi ve okul kütüphanelerinde bilgi hizmetlerinde açık yaklaşım için aynı seviyede bir gelişim olamamıştır. (Galvin, 1978: 219-220)

Bilgi hizmetinin yapısından kaynaklanan güçlükler nedeniyle, bilgi hizmetlerinin ölçme ve değerlendirilmesi kolay olamamaktadır. Henüz tam anlamıyla bilgi hizmetlerini ne niceliksel olarak ortaya koyacak ne de işlemlerinin çıktılarını değerlendirebilecek bir yöntem ortaya konabilmiş değildir. Sonuçta bir kütüphanenin veya bilgi merkezinin teorik ve pratik amacı, kullanıcılarının her türlü bilgi ihtiyacını mümkün olan en düşük maliyetle karşılamaktır. (Galvin, 1978: 224)

“Kullanıcılara bireysel yardımın sağlanmasında önemli olan ‘en kısa sürede’, en uygun, doğru, isabetli ve güvenilir bilginin bireylerin gereksinimini karşılayacak şekilde sağlayıp, düzenlenerek sunulmasıdır. Danışma hizmetinin ilk oluşturulmaya başlandığı 1876 yılından bu yana, en kısa süre anlayışı ile birlikte kullanıcı beklentilerine göre bu hizmetin verilmesi kavramlarında da büyük ölçüde değişiklikler olmuştur. İşin felsefesi her ne kadar kullanıcıya yardım anlamında aynı ise de, gelişen teknoloji ve bunların bilgi hizmetlerinde hızla yaygınlaşmasına paralel olarak danışma hizmetinin yerine getirilişinde köklü değişiklikler yaşanmaktadır.” (Uçak, 2003: 104)

Meydana gelen bu değişiklikler nedeniyle bilgi hizmetinin veriliş düzeyindeki farklı yaklaşımlar da çoğu zaman birbiri ile iç içe geçmektedir. Kütüphanenin ve kullanıcının bilgi gereksiniminin düzeyine bağlı olarak bazen en az düzeyde yardım, bazen de bilginin kullanıcıya sunulmasını içeren “açık” yani en üst düzeydeki hizmet verilmektedir.

Bilgi hizmetinin ortaya çıkışı ve tarihsel gelişiminin anlatıldığı bu bölümden sonra, bu hizmeti sunan bilgi kurumları ele alınacak ve türleri hakkında genel bilgiler verilecektir.

1.1.3. Bilgi Hizmeti Sunan Kurumlar

Geçmişten günümüzde bilgi ve bilgi hizmeti sunmakla görevli birçok bilgi kurumu ortaya çıkmıştır. Bu kurumlar değişik isimlerle(kütüphane, arşiv, belge-bilgi merkezi, müze gibi) anılmaktadır. Ancak bu kurumların değişik isimlerle anılmaları, amaçlarının, sundukları hizmetin, hizmet ettikleri kullanıcıların ve bu kullanıcıların bilgi gereksinimlerinin farklılıklarından kaynaklanmaktadır. Sahip oldukları bilgi taşıyıcıları farklı da olsa, bu nesnelere farklı yöntemlerle sınıflandırsalar da, yararlandırma biçimleri birbirine benzemese de, temelde hepsinde ortak olan nokta, bir biçimde bilgi taşıyan nesnelere bağlı olarak kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılıyor olmalarıdır.

Bu kurumlar bilgi kaynaklarını kendi amaç ve hedefleri doğrultusunda toplarlar, korurlar, belgelendirirler(kaynaklar hakkında bilgi verecek biçimde tek tek kimliklerini ve içeriklerini tanımlarlar), yararlandırma ortamı sağlarlar(en kolay erişim sağlanacak biçimde yerleştirirler) ve tüm bu işlemlerin sonunda belgelendirme ve bilgilendirme hizmeti verirler.

UNESCO, arşiv, kütüphane ve belge-bilgi merkezlerini, ait oldukları ülkedeki “ulusal bilgi sistemi” içinde aynı amaca hizmet eden “bilgi kurumları” olarak kabul etmektedir. Bilgi kullanıcılarının bilgi gereksinimini karşılayacak bilgi hizmetinin üretimi de bu kurumların ortak amacını oluşturmaktadır. Bilgi hizmeti hangi bilgi kurumunda üretilirse üretilsin temelde aynıdır. (Taner, 1989: 62)

Yontar’a göre “belge-bilgi merkezleri” kavramı dar ve geniş anlamda ele alınabilir. Dar anlamda sadece “belge-bilgi merkezlerini” ifade eder. Geniş anlamda ise kütüphane, arşiv, bilgi merkezi, dokümantasyon merkezi ve müzeyi kapsayacak biçimde ele alınabilir. Çünkü bu kurumların işlevleri ve sundukları hizmetlerde farklılıklar olmasının yanında benzerlikler de bulunmaktadır. (Yontar, 1995: 1)

Çapar, kütüphane, arşiv ve belge-bilgi merkezi adı altındaki kurumların bilgiyi iletmekle görevli olduklarını belirttikten sonra bunları “bilgi sağlama kuruluşları” olarak ifade etmektedir.(Çapar, 1990: 44)

Çapar bir başka yazısında ise bilgi hizmeti sunan kurumların genel anlamda “bilgi işletmesi” olarak kabul edilebileceğini belirtmektedir.

“Bilgi işletmesi, bilginin ortaya çıkışı ile kullanıcıya ulaşması arasında geçen, bilginin toplanması, analizi, işlenmesi, depolanması ve erişimi sürecini gerçekleştiren, bunların sonunda bilgi sistemi zincirinin son halkasını ve aynı zamanda da bilgi işletmesinin temel amaç ve hedefini gerçekleştirmek için çeşitli ikincil bilgi ürünleri ve hizmetleri üreten kuruluştur.” (B.Çapar. 1993: 55)

Belge-bilgi merkezi olarak adlandırılan kurumları işletmecilik bakış açısıyla ele aldığımızda “bilgi işletmesi” olarak adlandırdığımız gibi kar amacı gütmeyen bir “hizmet işletmesi” olarak da adlandırmamız mümkündür. Aynı zamanda bu kuruluşlar bir “üretim işletmesi” olarak da tanımlanabilir. Çünkü bu kurumlar girdilerini(bilgi taşıyıcı nesnelere ve ortamlar) bir işleme tabi tutmakta ve işlenmiş bir ürün olarak yararlanmaya hazır bir çıktı haline getirmektedir. Kütüphane kataloğu, yanıtlanan sorular, müzenin bir sergisi, arşivin yayınladığı bir belge, bu kurumların ürünlerine somut birer örnektir.

Ersoy (1991: 10) ve Keseroğlu (1991: 5; 2005: 23) ise bu kurumların “bellek kurumları” olarak adlandırılabilirliğini belirtmektedir. İcimsoy, PULMAN ilkeleri çerçevesinde konuyu inceleyen yazısında bu kurumları “ulusal ve yerel bilgi kaynağı ve hafızası”(2002: 1) ve “bellek kurumları”(2002: 3) olarak ifade etmektedir. Belma T. Akşit ise ‘bellek’ yerine eş anlamlısını tercih ederek “...hafıza örgütleri (müze, arşivler, kütüphane ve bunun gibi yerler)” ifadesini kullanmaktadır. (Akşit, 2006)

Buraya kadar yapılan açıklamalar sonucunda kütüphane, arşiv, müze ve belge-bilgi merkezlerini aynı ad altında toplamak amacıyla yapılan bir çok adlandırmanın bulunduğunu görmekteyiz. UNESCO “bilgi kurumları”, Yontar “belge-bilgi merkezleri”, Çapar “bilgi işletmesi” ve “bilgi sağlama kuruluşları”,

Ersoy, Keseroğlu ve İcimsoy “bellek kurumlar”, Akşit “hafıza örgütleri”, Türkiye’de Kütüphanecilik Alanında Bilgisayar Uygulamaları I. Sempozyumu Sonuç Raporu’nda ise (1987: 227) “bilgilendirme kurumları” olarak adlandırılmaktadır.

Ortak nesnesi “bilgi taşıyıcıları”, ortak hizmetleri “bilgi hizmetleri” ve ortak işlevleri de “bilgi hizmeti sunmak” olan bu kurumlar, “bilgi kurumları” olarak adlandırılabilceği gibi, evrensel kültür mirasının, ulusal ve yerel düzeydeki bilgi kaynakları ve belleğini oluşturan “bellek kurumlar” biçiminde de ifade edilebilir.

Aşağıda bilgi hizmeti veren kurumlarla ilgili tanımlar yer almaktadır. Bu tanımlar ortak nesnesi bilgi taşıyıcıları olan, belge ve bilgi hizmeti sunmakla görevli bu kurumların yapısını, benzerlik ve farklarını ortaya koymaya çalışacaktır.

1.1.3.1. Kütüphaneler

Terim olarak kütüphane “kullanmak için örgütlenmiş materyallerin dermesidir.” (McGarry, 1997: 254) Eski Yunanca’da “bibliothekē” (biblion, kitap biçiminde papirüs tomarı; theke, saklamak, depolamak, korumak), Romalılarda Latince bir kelime olan “Libraria” (Latince liber, kitap anlamına gelmektedir) kelimeleri kütüphane karşılığı olarak kullanılmıştır. Daha sonraları Batı dillerine de geçen bu kelimeler, örneğin Fransızca Bibliothek, Almanca’da Bibliothek, İngilizce’de Library, günümüzde de kullanılmaya devam etmektedir. (Keseroğlu, 1989: 1-2; McGarry, a.y.)

Dilimizde kitapların toplandığı yer anlamına gelen kütüphane terimi, Arapça “kitab” kelimesinin çoğulu “kütüb” ile Farsça “hane” kelimesinden meydana gelmiştir. Değişik dönemlerde kütüphane dışında da kelimelerin (kitapsaray, bibliyotek, kitaplık gibi) kullanılması denenmiş ancak bunlar tutmamıştır. (Keseroğlu, a.y.)

Türkçe sözlükte kütüphanenin tanımı “kuruluş amaç ve görevine uygun kitap, film, plak gibi her türlü düşünce ve sanat ürününü toplayan, düzenleyen ve genel olarak ilgilenen okurlara sunan kuruluş” olarak yapılmıştır. (Türkçe Sözlük, 1998: c.2, 1443-1444)

Kütüphanelerin tarihsel gelişimlerdeki özelliklerini de içeren bir tanım ise şu şekilde yapılmıştır:

“Kütüphaneler ilk ortaya çıktıklarında belgelerin “korunduğu”, “depolandığı”, “kitapların yazıldığı yer olmuş, Ortaçağ’da Batıda din kurumlarının desteğini bulmuş bir kurum; doğuda eğitim ve din kurumları içinde ve dışında vakıf geleneğine bağlı olarak kurulan, Rönesans ve Barok dönemlerinde “şahsiyeti, zenginliği ve sosyal gücü belirleyen” bir yer anlamına gelirken, “bugün bütün dünyanın onayladığı, görev alanları, hizmet ilkeleri çalışma yöntemleri belirlenmiş kitaplık türleri ortaya” çıkmıştır. (Keseroğlu, 1989: 4-5)

“Antikçağ kütüphaneleri, günümüzde olduğu gibi, çeşitli amaçlar göz önüne alınarak kuruldukları için, kendi aralarında farklı türler gösterirler. Bunlar ya dinsel kurumlara ya da eğitim kurumlarına bağlı olarak ortaya çıkmış ve bağlı oldukları kurumlara göre ayrı ayrı özelliklere sahip olmuşlardır. Ancak bu arada bazı kütüphaneler –özellikle Roma kütüphaneleri- tapınak gibi dinsel kurumlara bağlı olmakla beraber, aynı zamanda halka açık olmaları nedeniyle bugünkü halk kütüphaneleri gibi hizmet vermiştir. Saray kütüphaneleri gibi, bir kısmı da sadece devlet adamlarının hizmetinde olmuştur. Bir yere bağlı olmayan halka açık kütüphaneler de bulunmaktadır. Evlerde oluşturulan özel kütüphaneler ise ancak dar bir çevreye hizmet etmiş olan kütüphanelerdir.” (Yıldız, 2003: 311)

Antikçağda kurulan kütüphanelerin türleri genel olarak din kurumlarına bağlı olanlar, kamuya açık olanlar, hükümdarlara ait olanlar, okul kütüphaneleri, yüksek okul kütüphaneleri, milli kütüphane ve özel kütüphaneler olarak belirtilebilir. (Yıldız, 2003: 311-317) Ancak bu dönemdeki kütüphane türleri her ne kadar günümüz kütüphane türleri ile benzerlik gösteriyorsa da, bugünkü anlamda kütüphane türlerinden birçok yönleriyle farklı olduklarını da belirtmek gerekir.

Baysal kütüphane terimi yerine kitaplık terimini kullanmayı tercih ederek, tür ayırımı gözetmeksizin yaptığı tanımda kütüphaneyi şu şekilde tanımlamaktadır:

“Kitaplık, belirli ve sınırlı bir çevrenin ya da herkesin yararlanması için, yazılı, basılı, görsel-işitsel ve çizgisel her türden yayınları toplayan, düzenleyen, en elverişli yararlanma ortamını yaratacak araçları ve yöntemleri kullanarak çevresindekilere ulaştıran kuruluştur.” (Baysal, 1982: 1)

Ülkemizde kütüphanecilik alanında bilgisayar uygulamalarını ele alan sempozyumun sonuç raporunda da kütüphane tanımı yapılmıştır. “Kütüphane, bilgi iletişim sürecinin en önemli halkalarından birisidir; bilgi kaynağı ile kullanıcısı arasında bağlantıyı sağlar; bilgiyi kullanıcıya ulaştırır.” (Türkiye’de Kütüphanecilik..., 1987: 228)

“Kütüphane, dünyanın neresinde üretilirse üretilsin “bilgi”nin denetim altına alınması; yani varlığının belirlenmesi, toplanması, düzenlenmesi ve her kesim ve düzeydeki bilgi kullanıcılarına en hızlı ve uygun ve doğru bir biçimde ulaştırılmasını amaçlayan bir kurumdur. Bu amacı gerçekleştirmek için, kütüphane, bir dizi teknik hizmetler gerçekleştirir, ve çeşitli kütüphane hizmetleri ya da “bilgi hizmetleri” sunar.” (“Türkiye’de Kütüphanecilik...,” a.y.)

Kütüphaneler kendi içinde türlere ayrılır. Üniversite kütüphaneleri, milli kütüphaneler, okul kütüphaneleri, halk kütüphaneleri ve özel kütüphaneler olmak üzere beş genel tür altında toplanmaktadır.

Başka bir bakış açısıyla kütüphaneleri sahip oldukları “dermenin konusuna” göre de gruplara ayırabiliriz. Örneğin sanat kütüphaneleri, tıp kütüphaneleri, hukuk kütüphaneleri gibi.

Kütüphaneleri harita kütüphaneleri, görsel işitsel kütüphaneler, elektronik kütüphaneler gibi “dermelerinin türlerine” göre de sınıflandırabiliriz.

Günümüzde kütüphanelerin yapısını ve hizmetlerini etkileyen çok sayıda teknolojik gelişme olmuştur. Bilgisayar yazılım ve donanım teknolojisindeki gelişmeler, internet, www ve elektronik bilgi kaynaklarının ortaya çıkması tahmin edilemeyecek değişim ve gelişmelere neden olmuştur. Yukarıda yapılan kütüphane sınıflandırmalarına belkide “geleneksel kütüphane”, “elektronik kütüphane” ya da “melez kütüphane” kavramlarını da eklemeliyiz. Dolayısıyla yukarıda yer alan tanımlar, özü itibarıyla geçerliliğini korusa da bugünkü bakış açısıyla bazı eksikleri olduğu söylenebilir. Aslında kütüphaneyi gelişen bir canlı gibi düşünürsek yapılan tanımlar bir süre sonra değişmek durumunda kalacaktır. Öyleyse günümüz kütüphanesinin özelliklerine biraz daha vurgu yapan bir tanımla bu bölümü bitirebiliriz. Kütüphane, ister yazılı ve basılı ortamda isterse elektronik ortamda olsun, her türlü bilgi taşıyıcısını sahip olma ya da erişim yoluyla elde eden, en uygun yararlanma ortamını sağlayarak zaman ve mekan sınırlaması olmaksızın kullanıcıların bilgi ihtiyacını karşılayan bir bilgi kurumudur.

1.1.3.2. Dokümantasyon Merkezleri

İngilizce “documentation center”, dilimize “belge merkezi” olarak çevrilmektedir. Burada kullanılan “documentation” teriminin anlamı belge değil, belgeye dayalı işlemler ve hizmetlerdir. Yani belge işlemdir. Oysa belge dediğimiz zaman İngilizce “document” kelimesinin karşılığı olmaktadır. Dolayısıyla bu kavramı karşılayacak yeni sözcük/ler bulmamız gerekmektedir. (Yontar, 1995: 2)

“Belge/dokümantasyon merkezi belirli belgelerle ilgili talepleri karşılamak için belge teslimi yapmak üzere onları sağlayan, örgütleyen ve depolayan bir örgüttür....bu merkezin belgelerle ilgili amacının, belge arşivlemek değil, belge dağıtmaya yönelik olduğu belirtilmektedir.” (Yontar, 1995: 3)

“Her türden yayınları, belgeleri, verileri (data) içerikleri açısından inceler, inceleme sonuçlarını depolar, düzenler, sorulduğunda bunlar üzerine bilgi verir, bununla birlikte ya da yalnızca sürekli yayınlar yaparak, çalışmalarının sonucunu ilgililere

duyururlar. Öz dergileri (abstract) yayınlama ya da belirli kullanıcılara isteklerine göre seçerek bilgi verme işi belgebilim merkezlerinin işidir.” (Baysal, 1982: 57)

Belge/dokümantasyon merkezleri “belgelerin içerik tanımlaması ve analizlerinin yapılmasına, bunların yayılmasına ve bilgi kaynaklarının duyurulmasına yönelik faaliyetler yapan” kurumlar olarak tanımlanmaktadır.

“Çeşitli bibliyografyalar ile öz ve dizinlerin hazırlanması, duyurulması, yayınlanması gibi işlevler üstlenebilen bu merkezler, daha ziyade araştırmacılara hizmet verirler. Yine, genellikle kendilerine talep gelmesini beklemeksizin dokümantasyon faaliyetlerini sürdürürler....Ulusal belge merkezleri, resmi ve özel kuruluşlara bağlı belge merkezleri gibi gruplara ayrılırlar.” (Yontar, 1995: 5; Reitz, t.y.)

Belgelendirme ve bilgilendirme arasında, biri olmadan diğeri olmaz biçiminde bir ilişki söz konusudur. Biliyoruz ki bilgi doğada her yerde vardır. İnsan onu belgeleyerek sürekli çoğaltır. Öyle ise bilimsel araştırmanın bir görevi de doğada ve toplumda bulunan ve henüz belgelenmemiş olan bilginin kayda geçirilmesini yani belgelendirilmesini sağlamaktır. Belge/dokümantasyon merkezlerini de kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını talep gelmesini beklemeksizin karşılamak üzere belgeye dayalı bibliyografik listeler ve içerik çözümlenmeleri yaparak bunları elektronik ortamda duyuran bilgi kurumları olarak tanımlamak mümkündür.

Günümüzde dokümantasyon merkezi kavramına artık çok sık rastlanmamakta, onun yerini yavaş yavaş bilgi merkezi kavramı almaktadır. TÜBİTAK Dokümantasyon Merkezi bugün yoktur. Yerine ULAKBİM vardır. Buna karşılık üniversitelerdeki “kütüphane ve dokümantasyon daire başkanlığı” kurum ve kavram olarak yaşamaktadır.

1.1.3.3. Bilgi Merkezleri

Bilgi ve bilgi hizmeti sunmakla görevli kurumlardan biri de bilgi merkezleridir.

“Normal olarak belgeleri toplayan, örgütleyen, depolayan, belgelere erişim sağlayan ve onları dağıtan bağımsız bir örgüt ya da bir örgütün yönetsel birimidir.” Bu merkezler “...yayın tarama, bibliyografya, ve özler hazırlama, seçmeli bilgi yayımı gibi” temel birçok hizmet sunmaktadır. (Yontar, 1995: 3-4)

Bilgi merkezleri (information centre);

“...kullanıcı talebini beklemeden ve/ya da talebe bağlı olarak, kullanıcı gereksinimlerine uygun bilgi sağlamak olan bu merkezler, hizmetlerini sözlü olarak, aynı zamanda yazılı, basılı ve baskı dışı araçlarla gerçekleştirirler. Kullanıcıların, bilgi almak üzere mutlaka bilgi merkezlerine gitmeleri gerekmeyebilir. Bilgi merkezleri hem araştırmacı, hem de araştırmacı olmayanlara hizmet verebilirler.” (Yontar, 1995: 5)

Bilgi merkezleri de gruplara ayrılırlar. Bilgi merkezi (information center), bilgi çözümleme merkezi (information analysis center), bilgi ve bilgi yöneltme merkezleri (information and referral center), bilgi dağıtım merkezleri (information clearinghouse) ve bilgi bankalarından (data banks) söz edilebilir.

Bilgi merkezi (information centre) olarak adlandırılan merkezlerde,

“...kullanıcılara sunulan bilgi, analize ve değerlendirmeye tabi tutulmaz. Bilgi gereksiniminin düzeyi ve kapsamına uygun olarak elde edilen bilgi, doğrudan kullanıcıya sunulur. Böylece, bilginin içeriği veya niteliği konusundaki değerlendirme, kullanıcıya bırakılır.” (Yontar, a.y.)

Bilgi merkezleri de genellikle kullanıcı talebini beklemeksizin bilginin en hızlı ve ihtiyaca uygun bir biçimde elde edilmesi ve dağıtılması görevini

üstlenmişlerdir. Elde edilen bilgiler içerik çözümlenmeleri yapılmadan kullanıcıya sunulur ve bilginin değerlendirilmesi kullanıcıya bırakılmış olur.

1.1.3.4. Bilgi Çözümleme Merkezleri

Bilgi çözümleme merkezleri (information analysis centre) genellikle belirli konularda uzmanlaşmış araştırma merkezlerine bağlı olarak çalışırlar. Bu merkezler,

“...bilgi merkezlerinin en gelişmiş biçimidir; üstlendikleri rol nedeniyle araştırma kurumlarına bağlı olarak çalışırlar....Belirli konularda ... güncel bilgi birikimini değerlendirmek üzere belge ve bilgi toplamak; bunlardan yararlanarak düzenli veya istek üzerine değerlendirme raporları hazırlamak ve doğrudan uygulanabilecek bilgileri ... sunmaktır. ... Bundan başka , bilgi açığı olan alanları saptamak ve bu alanlarda araştırma yapılmasını uyarmak bakımından da önemli bir rol oynarlar. Bu merkezlerin çalışmaları uzmanlaşmış yayınlar ve bilgiler yanında, niteliksel (durum belirten) verileri de kapsar.” (Guinchat, Menou, 1990: 215-216)

“Yayınlanmış ya da araştırmalar sonucunda tam olarak belirmiş verileri incelemek, çeşitli görüş açılarından, özel yararlanıcı gereklerine göre gözden geçirmek, yeni bir bileşim yapmak ve bunlar üzerine, yayınları inceleyen bültenler, konu incelemeleri, istatistik tablolar, “Science Progress” diye adlandırılan türden gelişme raporları halinde, sonuç durumundaki bilgiyi vermekle görevli kuruluşlardır.” (Baysal, 1982: 57)

Baysal bu kurumları, bilgi analiz merkezleri yerine “bilgi çözümleme merkezleri” olarak ifade ediyor. (Baysal, a.y.)

Bu merkezlerde “bilgi, analiz edilip değerlendirilerek kullanıcılara sunulur”. (Yontar, 1995: 6) Doğru bilgiyi, doğru kişiye doğru zamanda sunmakla görevli kuruluşlardır. (Katz, 1974: c.2., 16)

Bilgi çözümleme merkezleri, bilgi ve dokümantasyon merkezlerine benzemekle beraber daha ayrıntılı hizmet vermeleri yönüyle ayrılır. Konularında

uzman ve deneyimli kişilerin görev aldığı bilgi çözümlenme merkezleri, sadece bilgi ve belgeleri elde etmekle kalmaz aynı zamanda ayrıntılı içerik çözümlenmeleri yapıp bunları rapor haline getirerek talep olsun ya da olmasın ilgili kişilere sunmakla görevli kuruluşlardır. Bilginin içeriği ve doğrulundan sorumludurlar.

1.1.3.5. Bilgi ve Bilgi Yönelme Merkezleri

Bilgi ve bilgi yönelme hizmeti 1960'lı yılların sonları ile 1970'li yılların başında ABD'de bazı halk kütüphanelerinde geliştirilmiş bir hizmettir. (Bopp, 1991: 6) Bu hizmetle ilgili daha ayrıntılı bilgi, bilgi hizmeti türleri adı altında bu bölüm içinde ele alınacaktır.

“Bilgi danışma, bilgiye yönelme, belge ve bilgi dağıtımını gibi işlevleri olan bu kuruluşlardan biri, bilgi ve bilgi yönelme merkezleri (information and referral center) adını alan kuruluşlardır. Daha ziyade telefonla bilgi veren bu kuruluşlara, genellikle çabuk yanıtlanabilen sorular yöneltebilir. Bu kuruluşlar, araştırmacının gereksinimini karşılayacak bilgiye ya da bu bilginin elde edilebileceği kuruluş yahut kişilerin listesine sahiptirler. Böylece istenen bilgiyi kendileri veremezlerse, araştırmacıyı bilgi alabilecekleri kaynaklara yöneltilir.” (Yontar, 1995: 6)

“Bu tür hizmet veren kurumlar, kullanıcının bilgi istemine cevap veren belgeleri veya bilgileri sağlamazlar; fakat kullanıcıyı bilgi kaynaklarına (ikincil yayınlar, bilgi merkezleri, meslek örgütleri, araştırma enstitüleri, uzman kişiler v.b. gibi) yöneltiler ve aradıkları bilgi veya belgeyi nerede bulabileceklerini söylerler. Kaynaklar hakkında bilgi içeren rehberler, bilgi kütükleri ve benzeri araçları kullanırlar veya bu amaçla özel kütükler oluştururlar.” (Guinchat, Menou, 1990: 225)

Bilgi ve bilgi yönelme hizmetleri hem ayrı merkezler biçiminde hemde kütüphanelerin içinde bilgi hizmetleri bölümünde örgütlenebilir. Amacı, belge ve bilgi sağlamak yerine, bilgi ihtiyacı olan kişileri bu bilgiyi alabilecekleri en uygun kişi ya da kurumlara yönlendirmektir. Bu amaçla bilgiyi nerede bulabileceklerini gösteren yerlerin ve kişilerin adres ve erişim bilgilerini içeren listeler oluştururlar.

1.1.3.6. Bilgi Dağıtım Merkezleri

Bilgi merkezlerinin bir türü de bilgi dağıtım merkezleridir.

“Bilgi dağıtım merkezleri (information clearinghouse) olarak adlandırılan kuruluşlar ise, belirli belge/bilgileri (örneğin belirli kuruluşların veya belli bir konudaki çeşitli kuruluşların yayınları, araştırma raporları vb. gibi) toplayan, düzenleyen ve istendiğinde dağıtan merkezler olarak işlev görürler. Aynı zamanda, bilgi danışma ve bilgiye yöneltme gibi hizmetler de verebilirler.” (Yontar, 1995: 6)

Bu merkezler de bir çeşit belge bilgi merkezidir. Bilgi merkezi ve bilgi çözümlene mekezleri kadar ayrıntılı işlevleri olmasa da yine de belirli konulardaki belge ve bilgileri elde eden düzenleyen ve talep geldiğinde ilgili kişi ve kuruluşlara sunan bilgi kurumlarıdır.

1.1.3.7. Arşivler

Türkçe sözlükte (1992: 166,88) “belge ve yazıların saklandığı yer” anlamında “belgelik” olarak tanımlanan arşiv terimi, Yunanca resmi bina, güvenilir bina anlamına gelen “arkheion”dan türetilmiştir. (Alpay, 1973: 11) Latince’de ise “archivum” olarak geçmektedir. İngilizce ve Fransızca’da “archives”, Almanca’da “archiv” olarak kullanılan terim Türkçe’de de “arşiv” olarak kullanılmaktadır. (Binark, 1980: 3)

1962 yılında toplanan VII. Milletlerarası Arşiv Yuvarlak Masa Konferansı’nda yapılan ve ortak olarak kabul edilen tanıma göre arşiv:

- a. Kurumların, gerçek veya tüzel kişilerin gördükleri hizmetler, yaptıkları haberleşme veya işlemler sonucu meydana gelen (toplanan, biriken) ve bir maksatla saklanan dokümantasyon;
- b. Söz konusu dokümantasyona bakan kurum,
- c. Bunları barındıran yerlerdir.” (Binark, 1980: 4)

Bir başka tanıma göre de arşiv;

- “1) Gerçek veya tüzel kişilerin yazışmaları sırasında kendiliğinden biriken belgelerin tümü;
2) Böyle belgelerin toplanıp birleştirildiği, korunduğu, örgütlendirilip yönetildiği yer.” (Alpay, 1973: 11)

Arşivcilik terimleri ile ilgili bir sözlükte arşiv, değişik anlamlarını da içerecek biçimde şöyle tanımlanmıştır:

“(1) Arşivlik değeri nedeniyle, yaratılmalarından sorumlu kişilerce, kendi kullanımları için, bunların işlevsel haleflerince veya arşivler tarafından, elenerek veya elenmeden saklanan, güncel olmayan evraklar. (2) Arşivlerin çoğaltımı, korunması ve yaygınlaştırılmasıyla yükümlü kuruluş. Arşiv hizmeti veya arşiv kurumu da denir. Arşivler ve arşivlerin yükümlülüğünü üstlendikleri kuruluş türünün ismiyle de anılırlar. Ör. Üniversite/gazete/radyo/televizyon arşivleri. (3) Arşivlerin korunduğu ve kullanıma sunulduğu bina ya da bina bölümü. Arşiv deposu da denir. (4) Tek bir provenanstan kaynaklanan arşivler. (5) Arşivlerin parçalarını oluşturan unsurlardan her biri. Arşiv belgesi de denir.”(Arşivcilik Terimleri, 1995: 5)

Arşiv;

“tarihi, biçimi ve üzerinde kayıtlı olduğu materyal ne olursa olsun, özel ve tüzel kişilerin, kamu kurumlarının ve özel kuruluşların tüm birimlerinin çalışmalarını yaparken bizzat kendilerinin ürettikleri veya kendilerine gelen tüm belgeler topluluğu” olarak da tanımlanmaktadır. (Aren, 1998: 523)

Arşivler, kurumların ya da devletin hafızası / belleği olarak kabul edilirler. Geçmişle gelecek arasında bağ kuran kurumlardır. Aynı zamanda bir ülkenin bilgi sistemini oluşturan yapının önemli bir parçasını meydana getirirler. (Akbulut, 1991: 292) “Ulusal arşiv hizmetleri, bilgiyi depolama ve yayma ile ilgilenen kütüphaneler, dokümantasyon hizmetleri ve müzelerden oluşan daha büyük çaptaki ulusal kuruluşlardan oluşan yapının bir parçasıdır.” (Cook, 1984: 7)

Arşivler de kütüphaneler ve müzeler gibi ait oldukları devlet, kurum veya kişiler yanında içerdiği belgelerin çeşitlerine göre de türlere ayrılırlar: Devlet arşivleri, şehir arşivleri, noter arşivleri, dini arşivler, özel arşivler, hastane arşivleri, ticari kuruluşların arşivleri, kartografik arşivler, ikonografik arşivler, folklor arşivleri, görsel-işitsel arşivler(film, resim, ses, mikrofilm v.b.) gibi. (Binark, 1980: 9-10; Baysal, 1982: 57)

Arşiv mevcudunu oluşturan belgelerin kendine has birtakım özellikleri vardır. Arşiv belgesi ait olduğu kurumun veya kişilerin yazışmaları sonucu kendiliğinden oluşur. Yani doğal olarak üretilmektedir. Diğer bir özelliği ise, özgün belge olmalarıdır. İlk elden üretilir ve başka bir eşi ya da kopyası yoktur. Dolayısıyla diğer yayın türleri gibi çoğaltılamazlar. (Odabaş, 1999: 358)

Arşiv kurumunun ortaya çıkışında ve gelişmesinde yazının icadı temel bir rol oynamaktadır. Kentlerin ortaya çıkışı, ticaretin gelişmesi, alacak ve borç kayıtlarının düzenli tutulup saklanması, hukuk kuralları, anlaşmalar vb. toplumsal ve ekonomik gelişmeler arşiv kurumunun gelişmesinde önemli bir rol oynamıştır. (Özdemirci, 1999: 371)

Arşiv tarihi çok eski devirlere dayanır. “...eski Yunan ve Roma çağlarına değin uzanan tarihsel bir kökene sahiptir.” (Dearstyne, 2001: 9) İlk kütüphanelerin de ortaya çıktığı Mezopotamya’da M.Ö.2000 yılında hem devlet hem de tapınak arşivlerinin bulunduğu bilinmektedir. Yine M.Ö. 1800-2000 yıllarına ait, Hitit’lerin arşivlerinin saklandığı (Hattuşas – Boğazköy) bir devlet arşivi meydana çıkarılmıştır. Kraliyet ve şehir arşivleri 8. yüzyılda, imparatorluk arşivleri de 13-14. yüzyıllarda kurulmuştur. Ortaçağ Avrupa’sında ise arşivler önce kiliselerde kurulmuştur. Daha sonra 14. yüzyıldan itibaren düzenli arşivlerin kurulduğu görülmektedir. (Binark, 1980: 22; Alpay, 1973: 12)

Fransız İhtilali’nin arşivlerin tarihinde önemli bir yeri vardır. İhtilalin olduğu 1789 yılı modern anlamda arşivlerin kuruluş tarihi olarak da görülmektedir. İhtilalin getirdiği özgürlük anlayışı sayesinde arşivler belirli kurum ve kişilerin hizmetinde

olmaktan çıkıp geniş kitlelerin yararlanmasına açılmış ve tarihsel araştırmalarda da kullanılması kolaylaşmıştır. (Özdemirci, 1999: 371)

Türklerin tarihinde de arşivin önemli bir yeri vardır. Orta Asya’da Uygur Türkleri’yle başlayan, Anadolu Selçukluları ve Osmanlı Devleti ile devam eden bu gelenek günümüze dek sürmüştür. Osmanlılarda arşiv belgeleri İstanbul’un fethine kadar başkent Bursa ve Edirne’deki arşivlerde tutulmuştur. Fetihden sonra arşiv belgeleri İmparatorluğun yeni başkenti İstanbul’a taşınmıştır.1846 yılında “Hazine-i Evrak” adı altında devlet arşivi niteliğinde bir teşkilat kurulmuş ve 1848 yılında da binası tamamlanmıştır. (Binark, 1991: 15-17)

Cumhuriyetin kuruluşundan sonra da Osmanlı dönemine ait “Hazine-i Evrak” teşkilatında bulunan belgelerin korunması çalışmaları sürdürülmüştür. Bu çalışmalar neticesinde 1982 yılında Başbakanlığa bağlı “Osmanlı Arşivi Daire Başkanlığı” kurulmuştur. Cumhuriyet dönemine ait arşiv belgelerinin kontrol altına alınması için de 1976 yılında“Cumhuriyet Arşivi Daire Başkanlığı” kurulmuştur. Daha sonra bu iki ayrı Başkanlık, 1984 yılında tek bir idari yapı altına alınmış ve “Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü” kurulmuştur. (Özdemirci, 1999: 373-375)

Buraya kadar verilen tanımlarda da görüleceği gibi arşiv, hem kişi veya kurumun yazışmaları sonucu kendiliğinden oluşan ve biriken özgün belgeleri hem de bu belgelerin korunup saklandığı yer veya binayı ifade etmektedir.

1.1.3.8. Müzeler

Müzeler de kütüphaneler ve arşivler gibi evrensel kültür mirasını oluşturan “bellek ya da bilgi kurumları” arasında yer almaktadır. Gerek sahip oldukları koleksiyonun bilgi değeri açısından gerekse bilgilendirme yöntemleri açısından diğer bilgi kurumlarıyla benzerlik gösterirler.

Tarihsel süreç içerisinde müzenin ortaya çıkışı kütüphane ve arşivlerden daha eski dönemlere dayanmaktadır. Bunun nedeni de müze malzemesinin doğrudan yazılı belgelere dayanmıyor olmasıdır. Oysa arşiv ve kütüphanelerin temel malzemesi yazılı belgelerdir. Bu nedenle ortaya çıkmaları yazının icadıyla birlikte olmuştur.

“Tarih süreci içerisinde doğa nesnelere ve sanat yapıtlarının bir araya getirilmesi ilk kez Paleolitik çağ mezarlarında (M.Ö. 100.000-40.000) görülmüştür. ... Eski Mısır ile Mezopotamya’da da değerli eşyaların mabetlerde, mezarlarda, kutsal alanlarda veya saraylarda bir arada sergilendikleri de görülmüştür. Dinsel amacın ön plana çıktığı bu sergilemenin yanı sıra savaşlarda galip gelen hükümdarlar ele geçirdikleri ganimetleri kuvvet ve kudret gösterilerinin bir simgesi olarak halkın görebilecekleri yerlere koymuşlardı. ... Sanatsal ağırlıklı objelerin bilinçli olarak toplanması ilk defa eski Yunan’da görülmüştür. Antik çağda çeşitli objeler mabetlerin “thesauroi” denilen hazine dairelerinde korunmuştur. ... Hellenistik Çağın ünlü krallarından I.Ptolemaios da (M.Ö.304-285) M.Ö. 300 yıllarında o dönemin önemli bir kültür merkezi olan İskenderiye’de ilk müze ve kütüphaneyi kurmuştur.” (Yücel, 1999: 19)

Eski çağlarda değerli nesne ve sanat eserleri mağara, mezar, tapınak, saray, kent merkezi gibi yerlerde gerek dinsel gerekse zenginlik, gösteriş ve güç ifadesi olarak toplanıp sergilenmiştir. Ancak bunlar bugün anladığımız biçimde bir müze oluşturmak düşüncesiyle yapılmamış olsalar bile yine de ilkel anlamda da olsa müzelerin başlangıcı olduğu belirtilebilir. Avrupa’da orta çağ da dahi henüz bugünkü anlamda müze kurma fikri ve eserlerin sergilenme düşüncesi mevcut değildi. Daha çok sanat yapıtlarının toplanması ve koleksiyon oluşturma fikri ön planda olmuştur. (Yücel, 1999: 19-20)

Önceleri kilise ve manastırlarda oluşturulan daha sonra zengin ve soylu kişilerin ve ailelerin oluşturduğu bu koleksiyonlar kilise, saray ya da malikanelerde halkın erişiminden uzak bulunmaktaydı. Halk bu koleksiyonları ancak kendilerine belirli zamanlarda verilen özel izinlerle çok kısa bir süre için görebilme şansına sahipti. Batı toplumunun bir ürünü olan müze ve müzecilik kavramının ortaya çıkışı

bu koleksiyonların kamulaştırılmasıyla ancak 18. yüzyılda gerçekleşmiştir. Böylece önce Avrupa’da yaygınlaşan müzeler daha sonra 19 ve 20. yüzyıllarda A.B.D. de gelişme göstermiştir. (Atagök, 1997: c.2. 1322)

Müze kelimesi Fransızca’dan gelmektedir. Yunanca “museion” (musaların tapınağı-ilham perilerinin yeri) sözcüğünün Latincesi olan “museum” dan gelmektedir. Mitolojide (Yunan ve Roma mitolojisinde) dokuz musa’nın sanat tanrıçalarını temsil ettiğine ve sanatlara yön verdiği inandır. (“Müze”, 1999: c.9, 76)

Türkçe sözlükte ise müze şu şekilde tanımlanmıştır: “Sanat ve bilim eserlerinin veya sanat ve bilime yarayan nesnelere saklandığı, halka gösterilmek için sergilendiği yer veya yapı.” (Türkçe Sözlük, 1998: c.2, 1621)

Uluslararası Müzeler Birliği (The International Council of Museums) ICOM’ a göre müze;

“...kültürel değer taşıyan unsurlardan oluşan bir bütünü çeşitli biçimlerde korumak, incelemek, değerlendirmek, özellikle halkın beğenisinin yükselmesi ve eğitimi için sergilemek amacıyla kamu yararına yönetilen sürekli bir kurumdur”. (Atagök, 1997: c.2, 1320-1321)

Amerikan Müzeler Birliği’nin (The American Association of Museums) tanımına göre ise müze;

“...varlığının başlıca amacı geçici sergiler düzenlemek olmayan, federal ve eyalet vergilerinden muaf olan, topluma açık olup, toplum çıkarları çerçevesinde yönetilen, sanatsal, bilimsel (canlı ya da cansız), tarihsel ve teknolojik materyaller de dahil olmak üzere, eğitimsel ve kültürel değerlere sahip nesne ve örnekleri koruyan, muhafaza eden, inceleyen, yorumlayan, bir araya getiren ve toplumun öğrenmesi ve eğlenmesi için sergileyen, kar amacı gütmeyen daimi bir kurumdur. Bu nedenle müzeler bir önceki cümlede belirtilen gereklilikleri karşılayan botanik bahçelerini, zooloji parklarını, akvaryumları, planetaryumları, tarihi kuruluşları, tarihi evleri ve mekanları da kapsamaktadır.” (Demir, 2001: 4)

Buraya kadar yapılan tanımlarda da görülebileceği gibi müze tanımlarında ortak olarak belirtilen üç nokta bulunmaktadır. “Kamu yararı”, “kar amacı gütmeme”, “sürekli bir kurum”.

Müzeler de diğer bilgi kurumları gibi çeşitli özellikleri bakımından genel müzeler, arkeoloji müzeleri, sanat müzeleri, askerî müzeler, devlet müzeleri, üniversite müzeleri, ulusal müzeler, eğitim müzeleri, açık hava müzeleri gibi türlere ayrılır. (Demir, 2001: 10-11)

Diğer kurumlar gibi müzeler de bilgi çağına uyum sağlamak için yapılarında ve hizmetlerinde yenilik ve değişiklik yapmak durumundadırlar. Bu nedenle “yeni müzecilik anlayışı” adı ile ortaya yeni düşünceler konulmuştur. 1950’li yıllarda A.B.D.’de ortaya çıkan bu düşünceleri savunanların ileri sürdükleri öneriler “müzenin bilgi aktarması temeline dayanmaktadır.” Yani müze bir “bilgi” kurumudur, kaynağında “bilgi” yatmaktadır. Müzeyi ziyaret edenlerin ziyaret sonunda elde edeceği bilgi ve deneyim gibi kazanımlar müzenin bir ürünü olarak görülmektedir. (Atasoy, 1997: 97)

“Hemen hemen bütün müzeler, kültürel çekim merkezlerine dönüşmelerini sağlayan düzenlemelerden yararlanmaktadır. Müzebilimin kaydettiği ilerlemeler, tozlu müze imgesini ortadan kaldırmıştır. Etkin işaretleme, görsel-işitsel kurgular, açıklayıcı kitapçıklar, telsizle yönlendirme, eserlerin okunurluğunu artırmaktadır. Ziyaret-konferanslar, film programları, eğitim sistemiyle kurulan bağlar, müzenin ziyaretçileriyle ilişkilerini değiştirmektedir. Çocuk ve yetişkin atölyeleri, ziyaretçiyi etkin bir konuma sokmaya çalışmaktadır. Ağır lama ve hizmet alanları (kafeterya, restoran, kitapevi, kart satış yeri, dükkanlar), kütüphane ve dokümantasyon merkezi, müzenin işlevlerini çeşitlendirmektedir. (“Müze”, 1999: c.9, 80)

Müzeler ellerindeki kaynakları, diğer bir deyişle bilgi kaynaklarını toplumla paylaşarak bugün olduğu gibi gelecekte de var olmaya çalışmaktadır. Bu durumun tersi olursa, toplumdan uzak kalarak var olmalarının anlamını yitirmeye başlayacaklardır.

Özellikle bu son bölümdeki açıklamalardan anlaşılacağı üzere müze, kütüphane ve arşiv adı altındaki bilgi kurumları temel özellikler bakımından birbirine çok benzemektedir. En temel özellikleri ise “bilgi taşıyan nesnelere” sahip olmalarıdır. Kütüphanelerle müzeler bir yerde belirgin olarak birbirlerinden ayrılır. Müzedeki eserler “tektir” ve eğitim ve araştırma için orijinal belge olma niteliği taşır. (“Museums”, 2002: c.24, 480) Arşivlerle sahip oldukları belgelerin ‘tek’ yani özgün olması bakımından benzerlik gösterirler. Kütüphane nesnesinin temel özelliği ise zaman ve uzam(mekan) içinde taşıma ve ulaştırma yeteneğine sahip olmaktır. Müzedeki bir eser ise sadece zaman içinde taşıma yeteneğine sahiptir. Bu nedenle kütüphaneciliğin ilgi alanına girmez. Fakat o eserle ilgili yazılı, basılı, görsel-işitsel belgeler kütüphanenin ilgi alanına girer. (Baysal, 1982: 22)

Müzelerde, diğer bilgi kurumları gibi bilgi taşıyan nesnelere toplayan, koruyan, değerlendiren, belgelendirme işlemlerini yaparak toplumun öğrenmesi, eğlenmesi ve değerlerini yükseltmesi için sergileyen, kâr amacı gütmeyen kamu yararına çalışan ve varlıklarını sürdürme konusunda kararlı kuruluşlardır.

Bilgi taşıyıcı nesnelere bakımından hem ortak hem de ayrıcalıklı özelliklere sahip olan müze, arşiv ve kütüphanelerin, sundukları hizmetler sonucunda elde edecekleri kazanımlar ise aynıdır. Müze ziyaretçisi müzeden bilgi ve deneyim elde ederek “bilgilendirilmiş bir ziyaretçi” olarak ayrılacaktır ki, bu müzenin nihaî bir ürünü olacaktır. Aynı şey kütüphane ve arşiv için de geçerlidir. Kütüphanenin nihaî ürünü “bilgilendirilmiş kullanıcı”, arşivlerin nihaî ürünü de “bilgilendirilmiş araştırmacı” olacaktır.

1.2. Bilgi Hizmeti Türleri

Bilgi hizmeti türlerini genel olarak üç başlık altında toplamak mümkündür: Bilgi(information), öğretme(instruction), rehberlik(guidance). (Bopp, 1991: s.4:

Janes, 2003: 4-5) Her bir başlık da kendi içinde daha ayrıntılı hizmet türlerine ayrılmaktadır.

Bilgi hizmetinde, sorunun zorluğuna ve yanıtı bulmanın bilgi hizmeti uzmanının ne kadar zamanını aldığına bakılmaksızın, okurun sorusu veya bilgi ihtiyacı karşılanmalıdır. Öğretme hizmeti, temel bilgi kaynaklarının(basılı veya çevrim içi) seçiminde yardım, katalog kullanmayı öğretme, kütüphanede bilgi kaynaklarının nasıl düzenlendiğini ve bilgi hizmeti uzmanının ona nasıl yardım edebileceğini öğretme gibi hizmetleri kapsar. Rehberlik hizmeti ise öğretme hizmetine benzer yönlerinin bulunmasıyla birlikte, kullanıcıya belirli becerileri öğretmekten çok, yardım ve tavsiyelerde bulunmayı içerir.

Kısaca özetlemeye çalıştığım bu hizmetler aşağıda ayrıntılı olarak ele alınmaktadır.

1.2.1. Bilgi Sağlama Hizmeti

Bu hizmet basit ve kolay yanıtlanabilen sorulardan araştırma gerektiren soruları yanıtlamaya, kütüphanelerarası ödünç vermeden seçmeli bilgi yayımı hizmetine kadar birçok hizmet çeşidini içerir. Aşağıda bu hizmet çeşitleri ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

1.2.1.1. Kullanıcı Sorularını Yanıtlama

Kullanıcılar bilgi gereksinimlerini karşılamak için bilgi hizmeti uzmanlarına soru sorarlar. Bu sorular, bazen kolay bazen de zor yanıtlanabilecek türden olabilir. Ancak kullanıcı her zaman soruyu nasıl sınırlayacağını da bilemez. Bu durumda bilgi hizmeti uzmanı kullanıcının sorusunu anlamak ve nasıl yanıtlanacağına karar vermek için bazı sorular sormak durumundadır. Kullanıcı ile bilgi hizmeti uzmanı arasındaki bu görüşme(reference interview) kullanıcının bilgi ihtiyacını belirlemek amacıyla yapılır. Kullanıcının sorusunu doğru ve tam olarak anlamak çok önemlidir.

Kullanıcı soruları değişik açılardan ele alınarak gruplandırılabilir. Çok genel bir gruplandırma şu şekilde yapılabilir: 1) Kullanıcı bilinen şeyi sorabilir. Belirli bir kitabın, makalenin, filmin ya da başka bir materyalin kütüphanede var olup olmadığını sorabilir. Ya da bilinen bir yazarın kitap veya kitapları olabilir. Bilgi uzmanı sadece kataloğa ya da bir bibliyografyaya bakarak bu soruyu yanıtlayabilir, İnternet de bu tür soruların yanıtlanmasında sıkça kullanılır. 2) Belirli bir konuda bilgisi olmadığı halde o konuda bilgi isteyebilir. Bu tür soruları yanıtlamaya kullanıcı ile görüşme yaparak başlamak gerekir.(Katz, 1992: c.1, 11-12)

Bir başka bakış açısıyla ele alındığında ise sorular dört gruba ayrılabilir.

1) Yöneltme (direction) gerektiren sorular: Bu tür sorulara kullanıcıyı kütüphane içinde ilgili yere, kişiye ya da bölüme yönelterek yanıt verilebilir. Aşağıda bu tür sorulara bazı örnekler yer almaktadır. Kütüphane kataloğunu hangi bilgisayarlardan tarayabilirim? Sanat konusundaki kitaplar nerede? Fotokopi nerede çektirebilirim?

2) Hemen yanıtlanabilen sorular (ready reference questions): Türkçe'ye "kısa ve kolay müracaat soruları" (Kurbanoğlu, 1996: 270) veya "hemen yanıtlanabilen...danışma sorusu" (Uçak, 2004: 411) olarak çevrilen bu sorulara Lancaster "factual-type questions" adını vermektedir. (Lancaster, 1993: 151) Bunu Türkçe'ye "olaylara dayanan tür sorular" şeklinde çevirebiliriz.

Bu tür sorulara yanıt verme işi en temel bilgi hizmetlerinden birisidir. Ansiklopedi, almanak, indeks veya istatistik türü temel bilgi kaynaklarına bakılarak çabuk ve kolay bir şekilde yanıtlanabilir. İnternet de bu tür soruların yanıtlanmasında sıklıkla kullanılır. Genellikle gerçek olaylara dayanan bilgi içerirler. Örneğin adres bilgisi, bir kelimenin anlamı, bir olayın yeri veya tarihi, bir kurumun tarihçesi ve etkinlikleri gibi. Bazen de kütüphanenin belirli bir kitaba, dergiye ya da veri tabanına sahip olup olmadığı sorulabilir. Hemen yanıtlanabilen danışma soruları genellikle 5N 1K olarak adlandırılan soru kelimelerini içerir. Kim, ne, nerede, ne zaman, neden ve

niçin gibi. Uzaya ilk çıkan astronot kimdir? İlk uzay aracı ne zaman fırlatılmıştır? İlk olimpiyat oyunları ne zaman ve nerede yapılmıştır?

Hemen yanıtlanabilen sorular halk ve üniversite kütüphanelerinde bilgi hizmetleri bölümlerine sorulan soruların büyük çoğunluğunu oluşturmaktadır. Bu nedenle bazı kütüphaneler iki ayrı bilgi hizmeti bölümü oluşturmaktadırlar. Bir tanesi, hemen yanıtlanabilen sorularını yanıtlamak için, diğeri ise daha zor ve araştırma gerektiren zaman alıcı soruları yanıtlamak için oluşturulan bölümdür.(Bopp, 1991: 5)

3) Belirli bir araştırma gerektiren sorular (specific-search question): Nükleer enerji konusunda hangi kaynaklar var? Penguenler hakkında son beş yılda yazılmış makale veya kitap var mı? Türkiye’de enflasyonun nedenleri nelerdir? Mimarlık tarihi konusunda kütüphanede hangi kitaplar var?

Eğer bir konuşma metni veya okul ödevi hazırlamak için bir konuda bilgi aranıyorsa genellikle kullanıcının ihtiyacı bibliyografik bilgidir. Bu tür bilgi ihtiyacı kütüphane kataloğundan, bibliyografyalardan ya da veri tabanlarından sağlanabilir.

Hemen yanıtlanabilen sorular ile belirli bir araştırma gerektiren(specific-search question) sorular arasında temel bir fark vardır. Belirli bir araştırma gerektiren soruların yanıtı olarak hemen daima kullanıcıya bir belge, bir kitap veya bir rapor verilir. Oysa hemen yanıtlanabilen sorular genellikle veriler ile yanıtlanır ve bu yanıtlar temel bilgi kaynaklarından elde edilen kısa yanıtlardır. Bazen bir iki kelimelik yanıtlar bile olmaktadır. Bu aralarındaki önemli bir farktır.(Katz, 1992: c.1, 12-14; Bopp, 1991: 5)

4) Araştırma gerektiren sorular (research questions): Bu tür soruları yanıtlamak belirli bir zaman alabilir. Yanıtları uzun ve çoğu zaman yoruma dayalıdır. Genellikle yetişkin ve konusunda uzman olan kişilerden gelir. Bu kişiler bir profesör, bir şirket yöneticisi, bir bilimci veya herhangi bir konuda bir problemi çözmek için ya da bir sorunu gidermek için bilgiye ihtiyacı olan herhangi bir kişiden gelebilir. Enflasyonun

Türk insanı üzerindeki etkileri nelerdir? Nükleer santrallerin çevreye ne tür etkileri vardır? Eğitim düzeyi ile demokrasi arasında nasıl bir ilişki vardır? Kütüphaneler ülke kalkınmasında nasıl bir rol oynar? (Katz, 1992: c.1, 14-15)

1.2.1.2. Bibliyografik Araştırma ve Doğrulama

En çok kullanılan bilgi hizmeti türlerinden biri de “bibliyografik araştırma ve doğrulama”(bibliographic verification) dır. Kullanıcıların bibliyografik bilgi gerektiren sorularını yanıtlamayı içerir. Hemen yanıtlanabilen sorulara benzer. Ondan farklı yönü, kişiler, olaylar veya kurumlar hakkında bilgi vermek yerine, yayınlar hakkında doğru ve tam bilgileri sunar. Hem bibliyografik araştırma hem de bibliyografik doğrulama içeren bir hizmettir. Bibliyografik araştırma “yayın ya da yayınsal araştırma” olarak da ifade edilebilir. “Yayın kimliği bulmak üzere başvurma yayınlarını kullanma” şeklinde tanımlamak mümkündür. (Alpay, 1973: 21)

Yayın kimliği o yayını ayrıntılı olarak tanıtan bilgileri içerir. Bu tür bilgiler kütüphane kataloglarında, bibliyografyalarda, indekslerde ve toplu kataloglarda olur. Bu hizmeti sunan bilgi hizmeti uzmanı belirtilen kaynakların basılı veya elektronik versiyonlarını taramak durumundadır. Araştırmaya yeni başlamış acemi denilebilecek bir kullanıcı, bu işin, bilgi hizmetinin neden bu kadar önemli bir türü olduğunu düşünebilir. Bunun sebebi öğrencilerin, araştırmacıların veya diğer kişilerin bibliyografik alıntıları tam olarak elde etmeme alışkanlıklarından kaynaklanmaktadır. Çoğu zaman bir gazetede, dergide yada bilimsel bir kitap veya makalede bile tartışılan yayın hakkında yeterli ve tam bilgi verilmez. Hatta okul öğrencileri bile çoğu zaman ödevlerinde kaynaklar hakkında tam bilgi vermezler. Bazen aynı konuda bilimsel çalışma yapanlar da birbirlerine tavsiye ettikleri yayınlar hakkında tam ve doğru bilgi vermezler. İşte bu nedenlerle, yayınların kimlikleri hakkında doğru ve tam bilgiyi bulma görevi bilgi hizmeti uzmanına düşmektedir. (Bopp, 1991: 5)

Bibliyografik araştırma, bilgi uzmanının eksik bilgiyi bulmak için elinde var olan mevcut bilgiyi kullanmasını gerektirir. Bazen araştırma sırasında kütüphaneci kullanıcının verdiği bu bilginin sadece eksik olduğunu değil aynı zamanda doğru olmadığını da fark etmektedir. Bilgi hizmeti uzmanı eksik bilgileri tamamladıktan veya yanlış bilgileri doğruladıktan sonra o yayının kütüphanedeki yeri bulunabilir veya kütüphanelerarası ödünç alma yoluna gidilebilir ya da yayın kitap evinden satın alınabilir. (Bopp, 1991: 6)

Katz, bibliyografik araştırma gerektiren soruları yanıtlamada kullanılan en önemli ve yararlı yöntemin bilgi ağları olduğunu belirtmektedir. Örneğin OCLC veya diğer kütüphanelerin kataloglarını bu iş için çok yararlı kaynaklar olarak görmektedir. (Katz, 1992: c.1, 164) Günümüzde elektronik veri tabanları ve internet sayesinde bu iş daha da kolaylaşmıştır.

Katz bu tür soruları üç başlık altında toplamıştır:

1) Bibliyografik sorular (bibliographic query): Yayının bibliyografik tanımında eksik olan bilgileri bulmayı gerektirir. Bilgi ağları (örneğin OCLC) sayesinde bir kişinin kitap, dergi ya da başka bir kaynak türü hakkındaki tam ve doğru bilgi isteği sağlanır.

2) Doğrulama soruları (verification query): Belirli bir yayın hakkında mevcut bilgilerin doğrulanmasını gerektiren sorulardır. Kullanıcı, bir yazarın adının doğru yazılışını, yayınevinin doğru adını veya kitabın basıldığı tarihi hatta sayfa sayısını bile öğrenebilir.

3) Yer belirleme soruları (location query): Yayının o kütüphanede mi yoksa başka yerde mi olduğunu belirlemeyi gerektiren sorulardır. Sistem yayının kütüphane içinde nerede ya da hangi kütüphanenin sahip olduğunu gösterir. Kütüphanelerarası ödünç verme yolu ile bu yayın istenebilir. (Katz, 1992: c.1, 165)

1.2.1.3. Kütüphanelerarası Ödünç Verme

Kütüphanenin kendi dermesinde bulunmayan yayın veya yayınları kullanıcısının adına başka bir kütüphaneden ödünç alması ve kullanıcıya ya kütüphane içinde ya da kütüphane dışında yararlanması için ödünç vermesi olarak tanımlanabilir.

Kütüphanelerarası ödünç verme (Interlibrary Loan –ILL) sadece kitap ödünç almak için yapılmamaktadır. Özellikle bilimsel dergilerden makale istekleri de bu hizmet kapsamında yapılmaktadır.

Bu hizmet yerel, ulusal ve uluslararası düzeyde olabilir. İşlemler için sisteme dahil olan kütüphane veya bilgi merkezleri arasında belli bir anlaşma ve kurallar düzeni oluşturulması gerekir. Kullanılacak formlar, ödünç verilebilecek yayın türleri, ödünç verme süreleri, kullanıcı türü, postalama ve ücretler gibi konular önceden belirlenmelidir. Bu kurallar genellikle ulusal düzeyde belirlenir. (Guinchat, Menou, 1990: 221)

Sistemin işleyebilmesi için toplu kataloglara ihtiyaç vardır. Günümüzde ise artık bilgi ağları, internet ve kütüphane katalog ve hizmetlerinin elektronik ortamda veriliyor olması bu iş için uygun ortamlar oluşturmaktadır. Elektronik posta ve kütüphanelerarası ödünç istek formlarının kütüphane web sayfalarında yer alması bu hizmetin kolay, hızlı ve doğru olarak yapılmasını sağlamıştır. Hatta bazı durumlarda kullanıcı kütüphaneye gitmeden de başvuru işlemlerini yapabilmektedir.

Kütüphanelerarası ödünç verme bazen kütüphanelerarası işbirliği olarak da adlandırılmaktadır. Bu bir ölçüde doğru da olsa, aslında işbirliği faaliyetlerinden bir tanesini oluşturur. Çünkü kütüphanelerarası işbirliği daha geniş bir kavramdır.

Kütüphanelerarası ödünç verme, bilgi hizmetleri bölümünün temel işlevlerinden bir tanesidir. Çünkü bu iş bibliyografik araştırma ve doğrulama işlemlerinin bir sonucu olarak ortaya çıkar. Bu nedenle bilgi hizmeti bölümünde

verilmesi daha mantıklı görünmektedir. Ödünç isteğinde bulunacak kütüphane öncelikle yayın veya yayınların bibliyografik bilgilerini doğrulamak durumundadır. Ancak bazı kütüphaneler idari olarak bilgi hizmetleri bölümünden ayırmakta, bazıları da ödünç verme bölümünün bir görevi olarak kabul etmektedir. (Bopp, 1991: 6; Katz, 1992: c.1, 9)

1.2.1.4. Bilgi ve Bilgi Yönelme Hizmetleri

Bilgi uzmanı nasıl ki başka kütüphanelerdeki kaynakları tespit edip kullanıcı için ödünç alabiliyorsa aynı şekilde kütüphanenin sağlayamadığı, kullanıcının bilgi veya hizmet ihtiyacını sağlayabilecek kişi veya kurumları da tespit edebilir. Kullanıcının ihtiyaç duyduğu bilgiyi karşılayacak kütüphane dışındaki kaynaklar ile bilgi ihtiyacı olan kişi arasındaki bağlantıyı kolaylaştırmak amacıyla geliştirilmiş olan bir bilgi hizmeti türüdür.(Bopp, a.y.)

Bilgi ve bilgi yönelme hizmeti (Information and Referral Services – I & R) olarak adlandırılan bu hizmet, bilgi ihtiyacı olan kişileri, gerekli veri veya bilgi için uygun kaynağa yönelme hizmetidir. Bu yönelme işi, kütüphanelere ve dokümantasyon merkezlerine olabileceği gibi uygun resmi veya özel kurumlara ya da kişilere de olabilir. Kolay ve çabuk yanıtlanabilen soruların yöneltildiği bu kuruluşlar genelde telefonla bilgi verirler. Bu yönelme merkezleri veri veya doküman sağlamazlar. (“Referral Service”, 1997: 398)

“Bu kuruluşlar, araştırmacının gereksinimini karşılayacak bilgiye ya da bu bilginin elde edilebileceği kuruluş yahut kişilerin listesine sahiptirler. Böylece istenen bilgiyi kendileri veremezlerse, araştırmacıyı, bilgi alabilecekleri kaynaklara yöneltirler.” (Yontar, 1995: 6)

Kütüphane dışı kaynaklar olarak adlandırabileceğimiz bu kaynaklar sosyal hizmet kurumları, resmi daireler veya kişiler olabilir. Kütüphane bu hizmeti sağlayabilmek için belirtilen kaynakların güncel bir listesini oluşturur. Bu liste temel bir kaynak durumundadır. (Bopp, 1991: 6)

Bilgi ve bilgi yöneltme hizmeti 1960'lı yılların sonlarında bazı halk kütüphaneleri tarafından geliştirilmiştir. Halk kütüphanelerindeki okur danışma hizmetinin (reader's advisory service) modern bir uzantısı olarak ortaya çıkmıştır. 1970'li yıllarda çok popüler olan bu hizmetin amacı, hukuksal, tıbbi veya kişisel sorunları olan insanların, problemlerinin çözümüne yardım edebilecek sosyal kurumlarla ilişki kurmasını sağlamaktır. Bilgi uzmanı kullanıcı ile görüşme yapar, onun ihtiyaçlarına karar verir, sonra uygun bir kurumla ilişkiye geçer ve o kurumda kendilerine kimin yardım edebileceğini tespit eder ve kullanıcıyı o kişiye yönlendirir. Bazı bilgi uzmanları kullanıcının problemi çözülene kadar süreci takip eder. (Bopp, a.y.; Rettig, 1986: 696)

Katz bu hizmeti geleneksel olmayan bilgi kaynakları olarak adlandırmaktadır. Bu hizmet için bazen "toplum bilgi merkezi"(community information center) bazen de "toplum bilgi ve bilgi yöneltme hizmeti" terimleri kullanılmaktadır. Ancak genellikle "bilgi ve bilgi yöneltme hizmetleri"(information and referral services - I & R) olarak kullanılır. Temel olarak bu bilgi hizmetinin amacı, kullanıcıların sağlık, kiralama, tüketici hakları, hukukî ve benzer problemlerinde onlara yardım edecek kaynaklara erişim sağlamada yardım etmektir. Kütüphaneler bu hizmet kapsamında işsiz kalmış kişilere yeni iş imkanları hakkında ücretsiz bilgi de sağlarlar. (Katz, 1992: c.1, 21)

Bu hizmetlerin temelinde, toplumun tüm bireylerinin yaşamlarını daha bilinçli ve etkin sürdürmelerini sağlamak yatmaktadır. Bireylerin yaşamlarına anlam katmak ve bilginin değeri hususunda eğitilmelerini sağlayacak toplumsal bir mekanizma oluşturmaktır. Günlük yaşamda karşılaşılan sorunlarla ilgili bilgiler, örneğin yasal haklar, sosyal dayanışma, tüketici hakları gibi, gelişmiş ülkelerde toplum bilgi merkezi olarak adlandırılan kuruluşlar tarafından sağlanmaktadır. Bu kurumlar başvuruda bulunan kişilere doğrudan yardımda bulunmaz. Nereye, kime, nasıl başvuracağı ve nasıl bir yol izleyeceği konusunda bilgi verir. (Cribb, 1981: 92)

Bilgi ve bilgi yöneltme hizmeti bir yönelim ya da akım olarak da kabul edilmektedir. Kütüphane hizmetini, normalde kütüphaneyi kullanmayan kişilere ulaştırmayı amaçlayan bir akımdır. Belli bir konuda bilginin varlığından ve birey olarak toplum yaşamında sahip oldukları hakların farkında olmayan insanların üzerindeki eşitsizliğin üstesinden gelme çabasıdır. Bilgi uzmanı kullanıcıya bilgi vermeye başlar ama eğer yeterli olmaz ise kişiyi doğru kurum veya kişilere yönlendirir. Bu yönlendirme işi bilgi uzmanının kullanıcı için kurum veya kişiden randevu almasına kadar uzanabilir. Hatta okuma yazma problemi olan kullanıcılar tarafından anlaşılabilirsin diye çok çeşitli şekillerde bilgi sunulmaya çalışılmaktadır. Bu hizmetin kapsamı kütüphanecinin hayal gücü ve kullanıcıların ihtiyaçları kadar çeşitli olabilir. Örneğin Los Angeles Şehir Kütüphanesi bir çok dilde bilgi sağlayan ücretsiz telefon hizmeti sistemine sahiptir. Buradaki bilgi uzmanları Los Angeles'teki çeşitli kurumlar tarafından sağlanan hizmetlerin karmaşıklığından yakınan kullanıcılara tavsiyelerde bulunurlar. Ancak her işte olduğu gibi bu işte de para ve personel en önemli sorunu oluşturmaktadır. (Katz, 1992: c.2, 15-16)

1.2.1.5. Ortak Bilgi Hizmetleri

İngilizce'de "cooperative reference services" olarak ifade edilen kavram Türkçe'ye "danışma hizmetinde işbirliği" (Selvi, 1998: 18) ve "kütüphanelerarası işbirliği hizmeti" (Zenginer, 2001: 49) olarak çevrilmiştir. Bu çalışmada ise "ortak bilgi hizmetleri" olarak kullanılacaktır. Eğer kavram "cooperative reference services" olarak değil de, "cooperation in reference services" olarak kullanılsaydı "bilgi hizmetinde iş birliği" veya "interlibrary cooperation" olarak kullanılsaydı o zaman "kütüphanelerarası işbirliği" şeklinde kullanmanın daha doğru olacağı kanısındayım. Ancak çeviride bu şekilde bir farklılık olsa da aslında ifade edilmek istenen kavramın aynı olduğu düşüncesindeyim. Söz konusu olan işlem ya da hizmet, bilgi hizmetinin belirli kurallar çerçevesinde düzenlenmiş bir ortaklık dahilinde verilmesidir.

Bilgi ve bilgi yöneltme hizmetine benzer bir hizmettir. Kullanıcının bilgi isteğini ya da sorusunu başka bir kütüphaneye yönlendirme işlemidir. Genellikle

küçük ve belirli konularda uzmanlaşmış kütüphanelerde, mevcut koleksiyon yeterli olmadığı için bilgi uzmanının soruyu yanıtlayamaması durumunda geçerli olan bir hizmettir. Bu durumda soru genellikle ortaklık anlaşması bulunan bir başka kütüphaneye yönlendirilir. (Bopp, 1991: 7)

Yerel kütüphaneler kullanıcıların sorularını birbirlerine yönlendirebilmek için bir konsorsiyuma katılırlar. Böyle bir hizmet aynı zamanda eyalet düzeninde de organize edilir. Örneğin bu tür gelişmiş bir ortak bilgi hizmeti programı A.B.D.'nin Illinois Eyaleti'nde mevcuttur. Bütün kütüphane türlerini kapsar. Eyalet 18 bölgesel sisteme bölünmüştür. Her sistemde bir merkez kütüphane bulunur. Bu kütüphane kendine ait bir temel bilgi kaynakları dermesine ve bilgi hizmeti uzmanına sahiptir. Sistemdeki kütüphanelerden herhangi birinden kullanıcı soruları bu kütüphaneye yönlendirilir. Eğer soru veya sorular bu merkez kütüphane tarafından cevaplanamaz ise, dört adet olan ve Illinois Eyalet Kütüphanesi'nde, Chicago Halk Kütüphanesi'nde, Urbana-Champaign'deki Illinois Üniversitesi ve Carbondale'deki Güney Illinois Üniversitesi'nde bulunan Illinois Research and Reference Centers (IRRCs)' lardan birine yönlendirilir. Bu merkezlerdeki bilgi uzmanları içinde buldukları bu büyük kütüphanelerin sahip oldukları geniş dermeler sayesinde diğer yerel kütüphanelerin yanıtlayamadıkları soruları yanıtlayabilirler. (Bopp, 1991: 8)

Ortak bilgi hizmetleri, yol ve yöntemleri belirlenmiş bir sistem dahilinde, kullanıcıları veya sorularını bir diğer kurumdaki personele yönelterek bilgi sağlama yardımı yöntemidir. Ortak bilgi hizmetleri dendiğinde her türlü işbirliği ve her türlü iletişimin ifade edildiği anlaşılmalıdır. ("ALA Guidelines for Cooperative...", 2006: 1)

Kütüphane ve Bilgi Bilimi ile ilgili çevrim içi bir sözlükte ise ortak bilgi hizmetleri yukarıdaki tanıma benzer bir şekilde açıklanmaktadır. Resmi olmayan bir biçimde gerek duyulduğu zaman yaparız şeklinde değil de, daha önceden aralarında yapılmış belirli bir anlaşma çerçevesinde, kullanıcıları ya da sorularını başka bir kütüphane veya başka bir kurumdaki bilgi uzmanına yönlendirerek sağlanan bilgi hizmeti şeklinde tanımlanmaktadır. (Reitz, 2006)

Amerikan Kütüphane Derneği'nin (ALA), Referans ve Kullanıcı Hizmetleri Bölümü'nün (RUSA: Reference and User Services Association) Ortak Bilgi Hizmetleri Komitesi (Cooperative Reference Service Committee) bu konuda bir rehber hazırlamıştır. 1998 yılında hazırlanan bu rehberin amacı, ortak bilgi hizmeti sağlamak ve bu hizmetleri değerlendirmek isteyen kurumlara yardım etmektir. Daha sonra 2005 yılında tekrar gözden geçirilen rehber, 2006 yılı haziran ayında RUSA Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır.

Ortak Bilgi Hizmetleri Rehberi konuları dört bölüm altında ele almaktadır: Hizmetin amaçları, yönetim, hizmetlerin dağıtımı ve değerlendirme. Bu bölümler altında ifade edilenler geniş kapsamlı olmaktan öte, politika ve yöntemleri belirlemek için bir çerçeve oluşturmak amacındadır. (“ALA Guidelines for Cooperative...,” 2006: 1)

1.2.1.6. Seçmeli Bilgi Yayımı

Yayın sayılarındaki sürekli artış ve kullanıcıların devam eden bilgi istekleri, yeni bir hizmet türünün ortaya çıkmasına neden olmuştur. Araştırmacıları ilgili oldukları konu alanlarında yayınlanan yeni bilgilerden haberdar etmeyi sağlayan bu hizmet “güncel duyuru hizmeti”dir. İkincil belgelerin yayımını içeren bu hizmet, 1947 yılında Fleming adlı bir kütüphaneci tarafından başlatılmıştır. (Akış, 2000: 55)

Güncel duyuru hizmetleri farklı şekillerde olabilir. Bilgi bültenleri, seçmeli bilgi yayımı, indeksleme hizmetleri veya güncel yazının eleştirileri şeklinde olabilir. Bültenler ve seçmeli bilgi yayımı bunların içinde en önemlileridir. Bülten denilen duyurular basılı bir liste olabileceği gibi, bilgisayarda hazırlanarak ta araştırmacılara dağıtılabilir. Bu bültenler yayınların bibliyografik künyelerini, bazen de özlerini içerir. Yeni bültenler günlük, haftalık veya aylık olarak hazırlanırlar. (Rowley, 1996: 10-11)

“Güncel duyuru hizmeti, kullanıcının bilimsel, teknik ve yönetsel bilgilerini ve becerilerini güncelleştirme bakımından son derece önemli bir rol oynar.” (Guinchat, Menou, 1990: 225)

Güncel duyuru hizmetlerinin bir türü de ‘seçmeli bilgi yayımı’ (Selective Dissemination of Information – SDI) hizmetidir. “Günümüzde mevcut en iyi güncel duyuru hizmeti SDI (Seçimli Bilgi Yayımı) sistemidir.” (Guinchat, Menou, 1990: a.y.) Bazen güncel duyuru hizmeti ile eş anlamlı olarak da kullanılır. Dilimize “seçmeli bilgi duyurusu” (Baysal, 1982: 158), “seçimli bilgi duyurusu” (Rowley, 1996: 10), “seçme bilgi yayımı” (İskeçeli, 1970), “seçmeli bilgi yayımı” (Akış, 2000; Dizin, 1993), ve “seçimli bilgi yayım” (Guinchat, Menou 1990: 228) olarak çevrilmiştir. H.P.Luhn tarafından 1958 yılında gerçekleştirilmiş bir hizmettir. Bilgiyi yayma alanında en önemli gelişmelerden biri sayılmaktadır. Hatta tarihsel bir buluş olarak da kabul edilmektedir. (Baysal, 1982: 158)

Seçmeli bilgi yayımı hizmetinin verilmesini ve gelişimini etkileyen sebepler kısaca şu başlıklar altında ifade edilebilir:

- 1- Bilginin üretimindeki artış ve çeşitlenme,
- 2- Bilgisayar kullanımındaki artış,
- 3- Veri tabanlarının çeşit ve sayıca artışı. (Akış, 2000: 81)

Seçmeli bilgi yayımı kullanıcının isteklerine göre uyarlanmış bir bilgi hizmetidir. Seçmeli bilgi yayımı, “bilgisayarın kullanıcılara bir yığın olarak değil, birey olarak bakma yeteneğini kazanmasının simgesi” olarak da ifade edilmektedir. (Baysal, 1982: 158) Daha çok akademik ve özel kütüphanelerdeki araştırmacılar için verilen bir hizmettir. Araştırmacı ilgilendiği alan ile ilgili bilgi ihtiyacını bilgi uzmanına tanımlar. Bilgi uzmanı da bu bilgilere bağlı olarak kullanıcıya ait bilgi profilini oluşturur. (Bopp, 1991: 9) Daha sonra seçilmiş yayınlar analiz edilerek dizin terimleri tespit edilir. Bunlar bilgisayara aktarılır. Kullanıcının isteyeceği bilgileri ifade eden dizin terimleri ile karşılaştırılır. Çakışan veya benzer olanları tespit edilir.

Bilgisayar benzer dizin terimleri sayesinde tespit edilen dokümanlara ait özet verir. Bu özet yayınlarla birlikte kullanıcıya gönderilir. (İskeçeli, 1970: 197)

Seçmeli bilgi yayımı “kullanıcının ilgi alanı ile ilgili basılı olan güncel bilgiyi, kullanıcı kütüphaneden istemeden, belirli periyodik dönemler halinde, sürekli bir biçimde veren bir tür güncel duyuru hizmetidir.” (Akış, 2000: 75) Tanımda da görüleceği gibi bu hizmet kullanıcıdan talep gelmeden kendisine sunulur. Kişiye veya bir grup kullanıcıya birlikte verilebilir. Hazırlanan özlerin yayımın içeriği hakkında yeterli bilgi vermesi ve kullanıcı profilinin doğru hazırlanmış olması hizmetin başarısını etkileyen unsurlardır. (Guinchat, Menou, 1990: 228)

Seçmeli bilgi yayımı hizmetinin kullanıcı açısından en büyük yararı ona zaman kazandırmasıdır. Ayrıca kendi alanındaki çok sayıda var olan bilgi materyalini tarama zahmetinden de kurtulacaktır. Bir de tarama yaparken karşılaşacağı birtakım sorunlarla uğraşmamış olacaktır. Dolayısıyla kendi işine daha fazla zaman ayırmış olacak ve üretimi artacaktır. (Akış, 2000: 82)

Bazı ticari kuruluşlar da seçmeli bilgi yayımı hizmeti sunmaktadır. Örneğin Institute for Scientific Information firması, “Current Contents” adı altında “Life Sciences”, “Physical Sciences”, “Social and Behavioral Sciences” gibi bir çok konu alanında içindikiler sayfası şeklinde hazırlanan güncel duyuru dergileri yayınlamaktadır. Bunlar daha dergiler yayınlanıp piyasaya çıkmadan, ilgili konulardaki dergilerin içindikiler sayfalarını duyuran yayınlardır. (Katz, 1992: c.2, 18)

Elle de yapılabilen seçmeli bilgi yayımı hizmeti günümüzde veri tabanlarının artması ve çeşitlenmesi ile birlikte artık tamamen bilgisayar ortamında gerçekleştirilmektedir. Hatta kullanıcılar veri tabanlarını kullanarak kendi kendilerine bu hizmeti alabilirler. Belirledikleri anahtar kelimeler sayesinde, veri tabanları güncellendikçe ilgili oldukları konulardaki yayınlar kendi elektronik posta adreslerine otomatik olarak gelecektir.

1.2.1.7. İnternet ve Veri Tabanı Taramaları

Bilginin kayıt edildiği ortamlar değiştiği gibi bu ortamlarda bilginin kayıt edilme biçimi ve erişim yöntemleri de değişmektedir. Günümüzde bilginin gittikçe artan oranda kayıt edildiği ortam elektronik ortamdır. Yani bilgi, bilgisayar ortamında elde edilebilecek bir biçimde kaydedilmektedir. Bilginin, bilgisayar ortamında erişilecek biçimde kaydedilmesi demek, bu bilgilere çok değişik erişim uçlarından erişebilmemiz anlamına gelmektedir. Örneğin basılı ortamda kayıtlı bilgiye bir veya birkaç erişim ucundan ulaşmak mümkünken, bilgisayar ortamında kayıtlı bilgiye içerdiği her bir bilgi parçacığından ulaşabilmek mümkün olmaktadır. Tabii bunun için bilginin belirli bir biçimde kayıt edilmesi gereklidir. O zaman, arama yapmak istediğimiz bilgi parçası ile elektronik ortamda kayıtlı bilgi parçacıkları karşılaştırılabilir ve çakışanlar listelenir ya da metin olarak karşımıza gelir. İşte bu şekilde tarama yapmaya uygun bir biçimde bilginin kayıt edildiği elektronik ortamlara “veri tabanı” adı verilir.

Veri tabanı bilgi parçalarının toplamı olarak düşünülebilir. Bir kütüphane kataloğu ya da OPAC(Online Public Access Catalog) (Halka Açık Çevrimiçi Katalog)’ı veri tabanına iyi bir örnektir. Bir kütüphanenin kataloğunda yer alan bibliyografik künyelerin her biri bir “kayıt”tır. Yani anlamlı bir bilgi bütünü oluşturur. Her bir kaydı oluşturan parçalara da “alan” denilir. Alanlar kayıtları, kayıtlar da veri tabanını oluşturur. Alanların azlığı ya da çokluğu, bir kaydın ne kadar çok ayrı parçaya ayrılabilmesine bağlıdır. Yine örneğimize dönersek, bibliyografik künyeyi oluşturan örneğin yazar adı, soyadı, yayın adı, yayın yeri, tarih vb. bilgilerin her biri “alan”dır. Bu alanlar bir araya geldiğinde tam bir bibliyografik künye kaydını oluştururlar. Bilgisayarın bize sunduğu olanaklar sayesinde bu alanların her birinden tarama yapmamız mümkün olmaktadır. Tarama yapabildiğimiz bu alanlara erişim ucu da diyebiliriz. (Dickinson, 1994: 2; Rowley, 1996: 59)

Veri tabanlarını içerdikleri bilginin veriliş biçimine göre genel olarak dört gruba ayırmak mümkündür. Bunlar; tam metin, bibliyografik, rehber türü ve sayısal bilgi veren veri tabanlarıdır.

Tam metin veri tabanları adından da anlaşılacağı gibi bir metnin tamamını verirler. Örneğin bir ansiklopedinin veya sözlüğün tamamı, dergi makalelerinin tamamı gibi. Kullanıcı bilginin tamamına erişebilme şansına sahiptir. Yazıcıdan çıktısını alabilir, diskete veya bilgisayarına kaydedebilir ya da ekrandan okuyabilir.

Bibliyografik bilgi veren veri tabanları, yayınların bibliyografik künyelerini ve genellikle özetlerini de verir.

Rehber türü veri tabanlarına örnek olarak bir telefon rehberi verilebilir.

Sayısal veri tabanları, belirli bir konuda sayısal bilgi verir. Örneğin borsa bilgileri veya istatistik bilgi gibi. (Dickinson, 1994: 4-5)

Veri tabanları genellikle yıllık ya da birkaç yıllık abone olmayı gerektiren bir yapıdadır. Erişim ya IP numaraları üzerinden ya da kullanıcı adı ve şifre ile mümkün olmaktadır. Bu süre içerisinde veri tabanında yapılacak güncellemelerden de otomatik olarak yararlanma imkanı doğmaktadır.

Ancak günümüzde bu şekilde ücretli veri tabanlarının yanında ücretsiz erişim sağlayan ve “açık erişim” olarak adlandırılan bir yapılanma da ortaya çıkmıştır. Bilgi kaynaklarının bu şekilde ücretsiz olarak ve veri tabanı biçiminde üretilerek kullanıma sunulması, bilgiye eşit şartlarda ve ücretsiz erişebilme imkanı tanımaktadır. Bu tür bir erişime örnek olarak DOAJ (Directory of Open Access Journals) veri tabanı verilebilir. Ücretsiz olarak binlerce dergiye tam metin erişim sağlamaktadır.

Bilgiye erişimde kullandığımız diğer bir araç da “arama motorları”dır. Bunlar veri tabanları gibi bilgiyi belirli biçimde içeren bir yapıya sahip değildir. Elektronik ortama aktarılmış ve serbestçe erişim imkanı bulunan bilgi içeren kaynakları

tarayarak arama yaptığımız konu ile ilgili olan her türlü elektronik bilgiye erişim sağlayan araçlardır. Günlük yaşamda sıkça kullandığımız Google, Yahoo, Altavista gibi araçlar dünya çapında gelişmiş arama motorlarına örnek olarak verilebilir. Bu tür arama motorlarında bir tarama yaptığımızda, konumuzla ilgili kullandığımız anahtar kelimeyi içeren dünyada elektronik ortamda kayıtlı bilgilerin büyük bir oranına erişim sağlayabilmekteyiz. Ancak, bu bilgiler hem denetimli hem de denetimsiz bilgiyi içermektedir. Bu yüzden özellikle bu taramalarda bilgi hizmeti uzmanlarının bilgi ve tecrübelerinden yararlanmak son derece önemlidir.

İnternet ve veri tabanı taramaları bilgi hizmetlerinde en çok verilen hizmet türleri arasında yer almaktadır. Özellikle kullanıcıların kolay ve çabuk yanıtlanabilen soruları ile araştırma gerektiren konularda bilgiye en hızlı ulaşma yolu olarak yer almaktadır.

1.2.1.8. Bilgi Danışmanlığı

Bilgi danışmanı, ücret karşılığında bilgi hizmeti sağlayan kişi için kullanılan bir terimdir. Müşteriler için bilginin toplanması, değerlendirilmesi ve bir araya getirilerek ücret karşılığında sunulması işi de bilgi danışmanlığı olarak adlandırılır. Bilgi danışmanını ve danışmanlığını adlandırmak için İngilizce’de kullanılan birçok terim vardır: Information broker, information consultant, information specialist, freelance librarian, information on demand, fee-based information service, information retailer, infomediary. (Crawford, 1988: 1; Bopp, 1991: 10)

Bilgi danışmanlığının başladığı tarih olarak SVP (S’il Vous Plait) adlı Fransız bilgi hizmeti bürosunun 1930’larda Paris’te kurulması kabul edilir. Bilgi danışmanlığı 1960’ların sonu ve 1970’lerde ABD ve diğer ülkelerde yayılmaya başlamıştır. 1987 yılında İngiltere’de 150, ABD’de 447 adet ücretli bilgi hizmeti sunan kişi ve ofis bulunmaktaydı. (Crawford. 1988: 2, 6) Daha yeni tarihli bir kaynağa göre ise ABD ve Kanada’nın her yerinde bilgi danışmanları vardır. Kar amaçlı hizmet veren ve ağırlıklı olarak bir veya iki kişiden oluşan bu bilgi örgütleri

1000-1500 arasındadır. Çok azı, belki bir iki düzine kadarı, üç veya daha fazla profesyonelden oluşmaktadır. Bu bilgi kurumlarının her biri kendi ücret politikasını belirler. Ücret politikalarını belirlerken de şu unsurları dikkate alırlar:

- 1- Bilgi kurumunun soru veya proje üzerinde harcadığı zaman.
- 2- Fotokopiden çevrim içi taramaya kadar olan doğrudan maliyetler.
- 3- Telefon konuşmalarından seyahate kadar olan görünmeyen masraflar.

(Katz, 1992: c.2, 39)

Bilgi danışmanının var olmasının birçok nedeni vardır. Ama temel nedenlerden biri, toplumun bazı kesimlerinin bilgi ihtiyacını karşılamada kütüphanelerin yeterli olamamasıdır. Çünkü bilgi uzmanları ya ödeneksizlikten ya da personel yokluğundan veya sadece geleneksel nedenlerle bilinçli olarak belirli tür hizmetleri sunamaz. (Katz, 1992: c.2, 38)

Bilgi danışmanlığının gelişmesini etkileyen bir diğer neden de 1960'lı yıllarda geleneksel kütüphanelerde kaynaklarda meydana gelen azalmadır. Bu nedenle çok sayıda bilgi uzmanı ya işsiz kalmış ya da işinin bittiğini düşünmüştür. Örneğin California'da vergi kesintisi programı nedeniyle, ticaret kesimine bilgi hizmeti sunan birçok referans halk kütüphanesi kapanmıştır. Bazı bilgi uzmanları bu boşluğu doldurmak için ticaret kesimine bilgi hizmeti sunmak için girişimde bulunmuş ve bilgi danışmanlığı büroları kurmuştur. Ücretsiz halk kütüphanesi hizmeti geleneğinden dolayı çok sayıda bilgi uzmanı ve kullanıcı bilginin ücretsiz olması konusunda hemfikirdi. Ancak bu bakış açısı ticaret ve endüstri kesimi için aynı değildi. Çünkü firmalar teknik veya özel bilgi uzmanlarını kendi bilgi ihtiyaçlarını karşılamaları için ücret karşılığında kiralamaya alıştı. (Crawford, 1988: 2-3)

Ticaret ve endüstri kesimi bilgi danışmanları için en büyük müşteri grubunu oluşturmaktadır. Bunlardan başka resmi kurumlar, gönüllü kuruluşlar ve akademik çevre için çalışan bilgi danışmanları da vardır. (Crawford, 1988: 20)

Bilgi danışmanı bir çok iş yapar. Ama temel olarak müşterinin en iyi bilgi kaynağına sahip olması için danışmanlık yapar. Bunun anlamı genellikle şudur. Danışman soruyu alır ve gerekli bilgiyi veya alıntılar listesini sağlayacak geniş bir araştırma yapar. Bu araştırma elle veya çevrim içi ya da her ikisini de içerecek biçimde olur. Örneğin, bir müşteri X ürünü satacak bir iş kurmanın uygun olup olmayacağını öğrenmek isteyebilir. Bilgi danışmanı, X ürününün piyasadaki yönelimlerini tanımlamaya yardım edecek bilgi kaynaklarını tespit eder, gelişme için stratejik plan gösterir, hatta pazar tahmini yapar. Elde ettiği bilgiler bir alıntı listesi ya da bir bibliyografya şeklinde de sunulabilir. Ancak en güzeli yazılı bir rapor şeklinde sunmaktır. (Katz, 1992: c.2, 39)

Günümüzde internetin ve çok sayıda ticari veri tabanlarının olması bilgiye çevrim içi olarak zaman ve mekan sınırı olmadan ulaşmayı mümkün kılmaktadır. Ancak bu ortamlarda o kadar çok bilgi vardır ki, içlerinden hangi bilginin seçileceğini belirlemek ayrı bir uzmanlık gerektirmektedir. Elektronik bilgi kaynaklarını tanıyan, tarama yöntemlerini bilen ve bilgi okuryazarlığı konusunda becerilerini geliştirmiş bilgi uzmanları bilgi danışmanlığı işini kolaylıkla yapabilir.

1.2.2. Kullanıcı Eğitimi

Kullanıcı eğitimi (user education) kütüphanelerde bilgi hizmetlerinin önemli bir ögesidir. Sadece kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden yararlanmaları anlamına gelmez. Aynı zamanda kütüphanenin de mevcut potansiyelinin kullanıcılara sunulmasıdır. Kullanıcı eğitiminin yapılma nedenlerinin başında daha kaliteli kütüphane kullanıcısı oluşturabilmek düşüncesi gelir. (Tutumel, 1992: 152)

Kullanıcı eğitimi üniversite, okul ve halk kütüphanelerinde bilgi hizmetinin önemli bir ögesini oluşturur. Değişik türdeki özel kütüphanelerde de çeşitli düzeylerde kullanıcı eğitimi verilmektedir. Bu eğitimin en sık görülen üç türü aşağıda belirtilmektedir:

- 1- Kütüphaneyi verimli bir şekilde kullanmayı öğretme.
- 2- Bilgiye erişmek için belirli stratejiler önermek.
- 3- Temel ve önemli bilgi kaynaklarının kullanımını öğretmek. (Bopp, 1991: 10)

Kullanıcı eğitimi genel olarak şu şekilde tanımlanabilir.

“Kütüphanenin varolan ve potansiyel kullanıcılarını bilginin değerinden ve mevcut bilgi kaynaklarının varlığından haberdar etmek, bilgiye karşı olumlu davranışlar edinmelerini sağlamak, bilgi kaynaklarını kullanmaları için onları güdülemek ve bu kaynakları bulup kullanabilmeleri için gerekli becerileri kazandırmaktır.” (Cribb, 1981: 90)

Kütüphaneden yararlanan kişilere artık “okur” yerine “kullanıcı” diyoruz. Çünkü kütüphaneye gelenler sadece kitap veya dergi okumak için gelmez. Okuma amacı dışında başka amaçlarla da kütüphaneye gelirler. Bu amaçları kısaca şu şekilde sıralayabiliriz:

- Temel bilgi kaynaklarından yararlanmak,
- Yayın ödünç almak,
- Aradığı konu ile ilgili bilgi almak ve bilgi uzmanına soru sormak,
- Kütüphanedeki kaynaklardan fotokopi çektirmek,
- Kütüphanedeki kitapdışı belgeleri kullanmak veya internete bağlanmak,
- Kütüphanenin abone olduğu veri tabanlarından yararlanmak,
- Varsa kütüphanenin sunduğu diğer hizmetlerden yararlanmak için.

(Cribb, 1981: a.y.)

Çok değişik amaçla kütüphaneye gelen kullanıcılara kütüphane ve kütüphane kaynakları ile bu kaynaklardan nasıl yararlanılacağını öğretmek, kısaca onları bilinçlendirmek gerekir. Kullanıcı eğitimi de bu bilinçlendirme işini gerçekleştirmek üzere yapılır.

Kullanıcı eğitimi etkinlikleri, bilgi hizmetlerinde kullanıcı için bilginin kendisini bulmak yerine, kullanıcıya bilginin nasıl bulunacağını öğretmek amacıyla ortaya çıkmıştır. Bu yaklaşım biçimi çoğu zaman gereklidir. Örneğin, okul ödevlerinde her bir öğrenci için ödevin araştırmasını yapmak ve cevabı bulmak, bilgi hizmeti uzmanının yetenek ve görevini aşmaktadır. Bunun yerine kullanıcıların bilgiyi nasıl bulacağını öğrenmeleri daha uygun bir yaklaşımdır. Ayrıca bilgi kaynakları ve kayıtlı buldukları ortam her gün gelişmekte ve çeşitlenmektedir. Bu nedenle kullanıcı da bunlar hakkında bilgi sahibi olmaz ise aradığı konudaki bilgilere ulaşamaz. (Bopp, 1991: 10-11)

Kullanıcı eğitiminin başlangıcını gösteren izlere 1820 yılında Harvard Koleji'nde rastlanmıştır. Gerçekten de kütüphane hizmetlerinin önemli bir parçası olarak kabul edilen kullanıcı eğitiminin gelişmeye başlaması 1850'li yıllara rastlamaktadır. (Weiss, 2003: 233)

Rubin, 19. yüzyılın sonlarına doğru ABD'de meydana gelen ekonomik ve sosyal gelişmelerin, bu ülkede kullanıcı eğitiminin başlamasına neden olan yapı ve kavramlar olduğunu ileri sürer. Dört maddede topladığı bu gelişmeler şu şekilde özetlenebilir:

1- Kütüphanelerin sayıca artmasının yanında, hem bina hem de derme olarak büyümeleri ve daha karmaşık bir yapıya bürünmeleri.

2- İşinin ehli olan profesyonel kütüphane liderlerinin olmayışı nedeniyle yeni yetişen genç ve niteliksiz kütüphanecilere yardım sağlanamaması.

3- Kütüphanenin sadece bir kitap deposu olduğu görüşünün önemini kaybetmesi ve bilgi uzmanlarının yaptıkları işi kullanıcı ile derme arasında arabuluculuk ilişkisi olarak tanımlamaları.

4- Felsefe ve tarih gibi derslerin ağırlıklı olduğu klasik İngiliz eğitim modelinin önemini kaybetmeye başlaması ve sanayi devriminin etkisiyle teknik eğitime ağırlık veren eğitim modelinin önem kazanmaya başlaması. (Weiss, 2003: 234)

Bilginin hızla artması, bilginin depolanmasında, düzenlenmesinde, erişiminde ve kullanımında köklü değişimlere yol açtı. Bu nedenle bireyler sadece kütüphane kullanımını için değil, aynı zamanda genel olarak bilginin nasıl elde edileceği ve kullanılacağı konusunda da eğitime ihtiyaç duymaya başladı. (Wilson, 1991: 121)

Samuel Green 1876 yılında yayınladığı makalesinde, kullanıcı eğitimi ve bilgi uzmanlarının bu konuda neler yapması gerektiğini belirtirken, aynı zamanda bilgi uzmanlarının kitapları koruyan bir bekçi olmak yerine bir “eğitimci” olmaları gerektiğini de belirtmiştir. (Wilson, a.y.)

Kullanıcı eğitiminin tarihsel gelişimini dört döneme ayırarak incelemek mümkündür: 1. dönem 1850-1920; 2. dönem 1920-1970; 3. dönem 1980’li yıllar; 4. dönem 1990’lar ve sonrası.

1. dönem 1850-1920: Bu dönem eğitim sisteminde birtakım gelişmelerin olduğu dönemdir. Genel eğitimin yerini uzmanlaşmaya yönelik eğitim almıştır. Kütüphaneler de bu dönemde eğitim sistemindeki gelişmelere bağlı olarak eğitimi desteklemek amacıyla dermelerini nicelik ve nitelik olarak geliştirmeye ağırlık vermişlerdir. Bilgi uzmanları kitapları seçmeye ve korumaya ağırlık verdiler. Bilimsel gelişmelerin gereksinimlerini karşılamak amacıyla kütüphaneler gelişmiş bir erişim sistemi oluşturmak için detaylı kataloglama yapmaya başladı. Ayrıntılı sınıflama ve yerleştirme sistemleri oluşturarak kullanıcılarla etkileşimi en aza indirdiler. (Wilson, 1991: 127)

Kütüphanelerde meydana gelen bu gelişmeler kullanıcıların bir karmaşa yaşamalarına neden oldu. 1880’lerde Columbia, Cornell ve Michigan Üniversitelerinde kütüphane kullanımı ve kitaplarla ilgili dersler verildi. Oberlin Koleji bilgi uzmanı Azariah Root, 1899-1927 yılları arasında düzenli olarak devam eden kullanıcı eğitimi programı düzenlemiştir. Burada kullanıcıları kütüphane sistemi ve bilgi kaynakları hakkında bilgilendiriyordu. Samuel Green de Worcester Halk Kütüphanesi’nde kullanıcılara bilgi hizmeti sunarak bir çeşit öğretim programı uygulamıştır. (Wilson, a.y.)

2. dönem 1920-1970: Bu dönem kuruluş dönemi olarak da adlandırılır. 1920’li ve 1930’lu yıllar kütüphanenin eğitimdeki rolünün artması ve öğrencilerin eğitimine önem verildiği yıllardır. Louis Shores bibliyografik öğretim kavramını ortaya koyan ve savunan kişi olarak bilgi hizmeti alanında öncü kabul edilmektedir. 1960’ların başında, Patricia Knapp Monteith Kolejinde belirli bir disipline bağlı olarak kullanıcı eğitimini eğitim sisteminin bir parçası haline getirmiştir. Knapp, kütüphanenin bir öğrenim merkezi olması gerektiği fikrini de ortaya koyan kişidir. (Weiner, 2005: 6; Wilson, a.y.)

1960’lı yıllardaki sosyal alandaki çalkalanmalar kütüphanelere de yansdı. Öğrenciler eğitim reformu istediler. Bilgi patlaması yaşandı. Üniversiteye giden öğrenci sayısı arttı. Öğretmenler ders kitaplarını bırakıp araştırmaya dayalı çalışmalara yöneldiler. Kütüphaneler ve bilgi uzmanları da bu büyük değişime kütüphane ve kütüphane kaynaklarını kullanmayı öğretme fikrini savunarak bir çeşit yanıt verdiler. Bilgi uzmanları klasik rollerinden sıyrıldılar. Kitap toplayan, kataloglayan ve kitapların koruyucuları olmayı bıraktılar. Eğitici ve kütüphaneyi ve kütüphane kaynaklarını kullanmayı kolaylaştırıcı bir rol üstlendiler. (Wilson, a.y.)

1967 yılında Amerikan Kütüphane Derneği (ALA) bünyesinde ilk kez “Kütüphane Kullanıcısı Eğitimi Sürekli Komisyonu” kurulmuştur. (Cribb, 1981: 93)

Kullanıcı eğitimi programları her yere yayılmaya başladı. Konferanslar düzenlendi. Çok sayıda makale yayınlandı, standartlar ve rehberler hazırlandı. Belki de 1970’lerin en önemli gelişmesi materyale dayalı uygulamalı eğitimden teoriye dayanan eğitime geçilmesidir. Bilgi uzmanları öğrencilere örneğin *Readers’ Guide* veya *Oxford English Dictionary* gibi kaynakları öğretmek yerine bir araştırmanın nasıl yapılacağını, bilginin nasıl elde edilip değerlendirileceğini öğretmeye başladılar. (Wilson, 1991: 127-128)

3. dönem 1980’ler: 1980’li yıllar boyunca kullanıcı eğitimi çok sayıda kütüphanede bilgi hizmetlerinin önemli bir ögesi olarak kabul edildi. ALA 1980’de yayımladığı bir bildiri ile kullanıcı eğitimini meslekte resmen kabul ettiğini belirtti.

Bu dönem aynı zamanda bilgi uzmanlarının kullanıcı eğitimi konusunda nasıl eğitileceği ile ilgili tartışmalara da sahne olmuştur. (Wilson, 1991: 128)

4. dönem 1990'lar ve sonrası: Kullanıcı eğitimi konusunda ikinci nesil gelişmelerin başladığı dönem olarak da adlandırılır. Bu dönemde artık toplum yaşamında bilgi her alanda kendini hissettirmeye başladı. Bilgiye dayalı bir ekonomide bireyler bilgi okuryazarı olmak durumundadır. Sorunları çözümlenebilmeli, sorulara yanıt verebilmek için bilgiyi tanımlamalı, bilgiyi değerlendirmeli, yeni bilgiyi yaratırken bütün bunları birleştirebilmelidir.

Ev ve iş yerlerinde bilgisayarların artması ve iletişimdeki büyük değişimler nedeniyle kütüphanelere ve bilgiye uzaktan erişim gittikçe artmaktadır. Bundan böyle artık kütüphaneler fiziksel yapıları ile değil, hizmetleri ve uzman personeli ile tanımlanacaklardır.

1990'lı yıllarda ekonomik, sosyal, kültürel, demografik ve teknolojik alanlarda meydana gelen değişimler, kütüphaneleri ve bilgi uzmanlarını kullanıcı eğitimi konusunda daha aktif olmaya zorlamıştır. Özellikle bilgi okuryazarlığı gittikçe önem kazanmaktadır. Bilgi okuryazarı olan bireyler yaşam boyu öğrenime hazır hale gelmiş demektir. Bu da kullanıcı eğitiminin önemini arttırmaktadır. (Wilson, a.y.)

Katz'a göre kullanıcı eğitimi bir çok bakımdan önem taşımaktadır.

1- Pratik yararları vardır. Bilgi uzmanı kullanıcıların tüm sorularını cevaplayacak zamana sahip değildir. Özellikle araştırma gerektirenleri. Bu nedenle kullanıcılara aradıkları bilgiyi kendilerinin bulmasını öğretmek iyi ve yararlı bir fikirdir.

2- Teorik yönden yararlıdır. Kullanıcı eğitimi eğitim sürecinin bir parçasıdır. Kullanıcının, bilginin hayatındaki rolünü anlamasını sağlar. Neyin iyi, neyin kötü veya farklı olduğunun değerlendirmesini yapmayı öğretir.

3- Kullanıcılara yarar sağlar. Aradıkları konu ile ilgili kendileri bilgilere ulaşarak bir metin oluşturabilirler.

4- Bilgi uzmanına bir statü sağlar. Bilgi uzmanı öğretici rolü nedeniyle toplum içinde daha olumlu bir statü kazanır.

5- Teknolojik alandaki yeniliklerden dolayı anlamlıdır. Özellikle bilgisayar ve yazılım alanındaki gelişmeler, bilgi kaynaklarının ve hizmetlerinin elektronik ortamda yararlanmaya sunulması bu tür bir öğretimi gerekli kılmaktadır. (Katz, 1992: c.2, 146-147)

Kullanıcı eğitimi kavramı (user education) için bugüne kadar bir çok terim kullanılmıştır. Kütüphane tanıtımı(library orientation), kütüphane öğretimi(library instruction) ve bibliyografik öğretim(bibliographic instruction) gibi. Ancak bu kavramlar kullanıcı eğitiminin değişik düzeylerini ifade etmektedirler. Dolayısıyla kullanıcı eğitimi diğer terimlerin işlevlerini de içeren daha geniş anlamlı bir kavramdır.

Kütüphane tanıtımı, kütüphanenin kullanıcılarına ve potansiyel kullanıcılarına kütüphanenin sunduğu hizmetleri, dermesini, fiziksel mekanını ve dermenin nasıl düzenlendiğini öğretir. Kütüphane tanıtımını, kullanıcı eğitiminin ilk basamağı olarak tanımlanır ve genel amaçları şu şekilde sıralanabilir:

- 1- Kullanıcıları, kütüphanenin mekanı ve fiziksel imkanları ile tanıştırmak.
- 2- Kütüphanenin hizmet birimleri ve buralarda görev yapan personel ile tanıştırmak.
- 3- Belirli kütüphane hizmetleri örneğin, kütüphanelerarası ödünç verme ya da veri tabanı taramaları gibi tanıştırmak.
- 4- Kütüphanenin uyguladığı politikalar hakkında bilgilendirmek. Örneğin ödünç süresi, hizmet verilen gün ve saatler, fotokopi hizmetleri vb.
- 5- Dermenin yerleştirme düzeni hakkında bilgi vermek.
- 6- Kullanıcıları kütüphaneye gelme ve kaynakları kullanma konusunda isteklendirmek.
- 7- Arkadaşça ve yardımsever bir ortamda iletişim kurmak. (Wilson, 1991: 122)

Kütüphane öğretimi, kütüphane materyalleri konusunda daha derin açıklamalara odaklanır. Örneğin süreli yayın indekslerinin, bibliyografyaların ve temel bilgi kaynaklarının kullanımı, kütüphane kataloğunda arama yapmak gibi faaliyetlerin öğretilmesi. Kütüphane öğretimi kullanıcı eğitiminin ikinci basamağını oluşturur. Genel amaçları ise şöyledir:

- 1- Readers' Guide to Periodical Literature adlı yayının kullanımını öğretmek.
 - 2- Kütüphane kataloğundan bir konu hakkında yayın bulabilmeyi öğretmek.
 - 3- Temel bilgi kaynaklarını tanıtmak ve nasıl kullanılacaklarını göstermek.
- (Wilson, a.y.)

Günümüzde sayıları ve çeşitleri giderek artan, kullanım oranı yüksek çevrim içi veri tabanlarının kullanımını öğretmek de bu etkinliklerin önemli bir parçası durumuna gelmiştir.

Bibliyografik öğretim kavramı ise özellikle 1970'li yılların ortalarından itibaren kullanılmaya başlanmıştır. Kullanıcıların bilgiyi nasıl ve nerede bulacaklarını öğretmek amacıyla tasarlanmış etkinlikleri - bilgi hizmetinde görüşme işleminin haricinde kalan diğer etkinliklerdir - ifade etmek amacıyla kullanılmaktadır. 1980'lerden sonra, bibliyografik eğitimde "ikinci nesil" adı verilen bir gelişme ortaya çıktı. Bu gelişme öğrenimde kavramsal yaklaşım modelini ifade eder. Belirli yöntemleri öğretmek yerine genel prensipleri öğretmeyi içerir. (Wilson, 1991: 123-124)

Bibliyografik öğretim, kullanıcılara aradıkları bilgilere kendilerinin ulaşmalarını sağlamak amacıyla verilmektedir. Dolayısıyla, aradığı bilgiyi kendisi bulabilmeyi öğrenen kullanıcı bilgi hizmetlerinden daha mı az yararlanacaktır? Diğer bir ifade ile, bibliyografik öğretim bilgi hizmetlerinde kullanıcı isteklerini azaltır mı? Bu konuda yapılan araştırmalar bibliyografik öğretim programlarının bilgi hizmetlerindeki kullanıcı isteklerini arttırdığını göstermiştir. Bilgi hizmetlerinde kullanıcıların sorduğu soru sayısında artış olduğu tespit edilmiştir. Bibliyografik öğretim programları kullanıcıları daha bilinçli ve kendine güvenir hale getirdiği için,

kullanıcı da bilgi hizmetlerinden daha fazla yararlanmak istemektedir. (Saunders, 2003: 38)

Günümüzde artık kullanıcı eğitiminin boyutları değişmektedir. Sadece kütüphane ve kütüphane kaynakları tanıtılıp öğretilmekle kalınmamaktadır. Verilen eğitimler bilgi okuryazarlığına doğru yönelmektedir. Bilgiyi bulabilen, bilginin değerinin farkında olan, bilgiyi değerlendirebilen, doğru bilgiyi yanlış bilgidan ayırabilen ve bu bilgileri yeni bilgi üretmek için kullanabilen bireyler yetiştirmek kullanıcı eğitiminin hedefi haline gelmiştir. Bunları başarabilenler yaşam boyu eğitim ilkesinin gereklerini yerine getirebilecek altyapıyı kazanmış olacaktır.

Buraya kadar kullanıcı eğitiminin tanımı, ortaya çıkışı ve gelişimi, kavramın içeriği ve yararları konusunda ayrıntılı bilgi verilmeye çalışılmıştır. Bundan sonra ise kullanıcı eğitiminin verilmiş biçimleri üzerinde durulacaktır.

1.2.2.1. Bire Bir Eğitim

Bire bir ya da bireysel eğitim dediğimizde yapılan iş, bilgi hizmeti uzmanının kullanıcıya kütüphaneyi ve kütüphane kaynaklarını tanıtarak onlardan yararlanma yöntemlerini öğretmesidir. Genellikle bilgi hizmetinin verildiği noktada yapılan öğretimdir. Bir planlama ve uzun dönemli çalışmayı gerektirmez. Ancak mevcut kullanıcılara böyle bir hizmeti bireysel olarak vererek geniş bir kullanıcı kitlesine eğitim vermek mümkün değildir. Uzun zaman alması eleştirilen bir yönüdür.

Bireysel olarak kütüphane kullanıcılarına kütüphane kaynaklarının nasıl düzenlendiğini ve kullanılacağını öğretmek çok eski ve hâlâ kullanılan bir yöntemdir. Genellikle ilk defa kütüphane ve kütüphane kaynaklarını kullanarak araştırma yapacak kullanıcılara yönelik doğal olarak sunulan bir öğretim türüdür. Grup öğretimi gibi önceden planlı olarak yapılmaz. Kullanıcının ihtiyacı olduğu anda verilen bir hizmettir. Ancak kütüphane yeterli elemana, zamana ve kaynağa sahip ise bire bir eğitimi de belirli kullanıcı grupları için planlı olarak düzenleyebilir. Örneğin

bir üniversite kütüphanesinde, üniversiteye yeni katılan akademik personele belirli bir süre içinde randevu verilerek bireysel eğitim programları da uygulanabilir. Bu tamamen kütüphanenin kendi koşullarına bağlıdır.

İlk etapta bilgi hizmeti uzmanı kütüphane kataloğunda taramanın nasıl yapılacağını ve kütüphanedeki yayınların yerleştirme düzeni hakkında bilgi verir. Temel bilgi kaynaklarını tanıtır. Eğer basılı bir kaynağı tanıtacak ise o kaynağın nasıl düzenlendiğini ve içerdiği bilgiye nasıl ulaşacağını öğretir. Önceden hazırlanmış broşürler, kütüphane içindeki yönlendirici işaretler, bilgisayar ortamında hazırlanmış eğitim programları kullanılan yardımcı araçlar olarak sayılabilir. Bunların içinde en güzeli deneme amacıyla yapılan uygulamalardır.

Günümüzde elektronik bilgi kaynaklarının hızlı bir şekilde artması ve çeşitlenmesi, internetin günlük yaşamımızın bir parçası olması, kütüphane kataloglarının OPAC'a dönüşmesi, kullanıcılara bu tür kaynakların kullanımını ve bilgiye nasıl erişebileceklerinin de anlatılması gerekmektedir. (Bobb, 1991: 11) Veri tabanlarının tanıtımı, tarama teknikleri, boolean mantığı, anahtar kelime taraması, ara yüzün kullanımı vb. bilgiler de kullanıcılara anlatılmalıdır.

Bilgi hizmeti uzmanı kendisinden yardım isteyen kullanıcı ile "bilgi hizmeti görüşmesi" yaparken onun ne düzeyde bir kullanıcı eğitimine gereksinimi olduğunu da anlayabilir. Kütüphaneyi tanıyıp tanımadığını, kütüphanedeki basılı ve elektronik kaynakları bilip bilmediğini ya da çevrim içi kütüphane kataloğunu nasıl taraması gerektiğini bilip bilmediğini sorduğu sorular ve aldığı yanıtlar doğrultusunda anlayabilir. Böylece vereceği kullanıcı eğitiminin düzeyini de belirleyebilir.

1.2.2.2. Grup Eğitimi

Kütüphaneden yararlanacak kullanıcı gruplarına belirli dönemlerde yeni katılımlar olur. Gerek üniversite olsun, gerek okul olsun gerekse bir şehir olsun buraya yeni gelen kişiler mutlaka olacaktır. Bu kişilere bireysel bir eğitim yerine

grup olarak kütüphane öğretimi yapmak daha yararlıdır. Böyle bir eğitim için oryantasyon olarak adlandırılan kütüphane turları en iyi yöntemdir. Kütüphanenin yerleşim düzeni, kaynakların nasıl düzenlendiği, kullanıcılara yardımcı olacak personel, basılı ve elektronik bilgi kaynakları, kütüphane kataloğu tanıtılmaktadır. (Bobb, a.y.)

Grup eğitiminde kullanılan yöntemler konferans, seminer, özel dersler, gösteriler ve rehber eşliğinde kütüphane turları olarak sıralanabilir. (Keyman, 1982: 165)

Gruplara verilecek eğitimin içeriği kullanıcı gruplarına göre farklılık gösterebilir. Bir üniversite kütüphanesinde grup eğitimi öğrencilere ayrı, akademik personele ayrı verilebilir. Çünkü bu iki grubun bilgi ihtiyacı, kütüphane bilgisi ve kaynaklar hakkındaki bilgisi farklıdır. Aynı durum okul kütüphaneleri için de geçerlidir. Orada da öğrenciler ile öğretmenler ayrı kullanıcı grupları oluşturmaktadırlar. Dolayısıyla öğrencilere verilecek eğitimin ayrıntı düzeyi ile akademik personele veya öğretmenlere verilecek eğitimin düzeyi aynı olmayacaktır. Öğrencilerin eğitim programları daha sınırlı düzeyde olup, akademik personelin ya da öğretmenlerin programının düzeyi daha ayrıntılı olacaktır.

1.2.2.3. Çevrim İçi Eğitim

Yüksek öğretimde çevrim içi eğitim ve öğretim faaliyetleri çok hızlı bir şekilde gelişmektedir. ABD’de 4000 büyük kolej ve üniversitenin yaklaşık yarısı internet üzerinden dersler sunmakta ya da kampus içinde web kullanımını arttırmaya çalışmaktadır. Yaklaşık iki milyon üniversite öğrencisi çevrim içi ders almaktadır. Bu sayının 2006 yılında beş milyona yükselmesi beklenmektedir. Çevrim içi eğitim konusundaki gelişmeler sadece ABD ile sınırlı değildir. Dünyanın gündeminde olan bir olaydır. Yapılan araştırmalar, çevrim içi eğitimin Afrika, Asya, Amerika, Avustralya ve Avrupa’da akademik araştırma ve bilimsel tartışmaların önemli gündem maddelerini oluşturduğunu göstermektedir. (Yi, 2005: 47-48)

Çevrim içi eğitime yönelten sebepler eğitimci ve araştırmacılar tarafından tartışılmakta ve birbiri ile ilişkili üç grupta toplanmaktadır.

- 1- Sosyo ekonomik değişkenler.
- 2- Demografik değişkenler.
- 3- Teknolojik değişkenler.

Genel olarak baktığımızda sosyo-ekonomik çevre öyle bir durumda ki, dünya gittikçe artan bir şekilde karmaşık, küresel olarak birbiri ile ilişkili ve bilgi tabanlı olmaktadır. Böyle bir dünyanın isteği, vatandaşlarının bilgi ve teknoloji okuryazarı olması, iş dünyasının da rekabet içinde etkinlik göstermesidir. Bu şekildeki bir çevre sürekli eğitimi gerekli kılıyor. Böylece yaşam boyu öğrenim ve kendini geliştirme bir kural haline geliyor. (Yi, 2005: 48)

İnsanlar, yaşamlarında etkisini giderek arttıran bilgi ile başa çıkabilmek için yeni beceriler öğrenmeye ihtiyaç duyuyor. Bilgiyi nasıl bulacağını, değerlendireceğini ve günlük yaşamlarındaki sorunların çözümünde ve işlerinde nasıl uygulayacaklarını öğrenmek istiyor. Diğer taraftan, halk ve üniversite kütüphanesi kullanıcıları karmaşık el kitaplarını okumak, veri tabanlarının güçlükleri ile uğraşmak veya karmaşık tarama mekanizmalarını öğrenmek istemiyor. Bilgi uzmanları bu durumla başa çıkabilmek için, gerektiği zamanda erişim ve bilgi okuryazarlığı eğitimini kolaylaştıracak kütüphane sistemleri tasarımını sağlamak zorundadır.

İnsanların elektronik ortamdaki bilgiyi bulmalarında ve kullanmalarında başarılı olmalarını sağlamak amacıyla yardım etmek son derece karmaşık bir işlemdir. Elektronik bilgi ortamındaki bu yeni ihtiyaç ve isteklerden bilgi hizmetleri çok fazla etkilenmiştir. Bilgi hizmeti uzmanları, oldukça yüksek düzeyde rekabeti gerektiren bu ortamda var olabilmek için hizmetlerinin amaçlarını ve yararlarını yeniden düşünmek zorundadır. (Rader, 2000: 26)

Bilgi hizmetlerini etkileyen değişimleri şöyle sıralayabiliriz.

1- Kullanıcılar yardım ihtiyaçlarının teknoloji yoluyla karşılanmasını istiyor. Bu nedenle “yardım masası”(help desk) bilgi hizmetinin bir parçası durumuna geldi.

2- Kullanıcıların bilgiye erişiminde ve kullanımında yardıma ihtiyacı var. Bu ihtiyacı karşılamak üzere bilgi okuryazarlığı bilgi hizmetine dahil oldu.

3- Kullanıcının zaman ve mekan sınırı olmaksızın uzaktan yardıma gereksinimi var. Bu nedenle elektronik iletişim bilgi hizmetinin önemli bir işlevi haline geldi.

4- Kullanıcı bulunduğu yerde yardım istiyor. Dolayısıyla bilgi hizmeti uzmanı kullanıcıların bulunduğu yere giderek onların ihtiyaç duyduğu hizmeti sağlamaktadır. (Rader, 2000: 28)

Öğrenci sayısı hem artıyor hem de değişik ihtiyaçlarla birlikte çeşitleniyor. Daha çok çalışan yetişkin, daha çok kadın ve daha çok yarı zamanlı çalışan kişiler yüksek öğretime kayıt oluyor. Bu kişiler geleneksel olmayan öğrenci olarak adlandırılıyor. Yaşamlarında çok çeşitli rolleri var. Aile, iş ve kendilerine ayırdıkları zaman ile eğitim amaçları arasında bir esnekliğe ihtiyaçları var. Böylece çevrim içi eğitim onlar için zaman ve mekan sınırlarını aşma olanağı veriyor. (Yi, 2005: 48)

Üniversite kütüphaneleri yüksek öğretim kurumlarının ayrılmaz bir parçasıdır. Elektronik ortamdaki değişiklikler çevrim içi eğitimi üniversitelerdeki ders programlarının odak noktası haline getirdi. Kütüphaneler de içinde buldukları üniversitelerdeki bu değişikliğe dayanarak öğrencilerin ihtiyaçlarına ve daha geniş bir çevrede toplumun ihtiyaçlarına yanıt verme ihtiyacı duydu. Üniversite kütüphaneleri dinamik kurumlardır. İnternet öğrencilerin eğitimlerinin bir parçası olunca, üniversite kütüphaneleri de kaynaklarını ve hizmetlerini çevrim içi ortamda dolaşıma sunarak, öğrencilerin eğitim yaşamlarındaki yerlerini korumak istemişlerdir. (Yi, 2005: 49)

Günümüzde üniversite kütüphanelerinin büyük çoğunluğu melez kütüphanedir. Geleneksel kütüphane hizmetlerine, elektronik kütüphane özelliklerini

ekleyerek bu duruma gelmişlerdir. Özet olarak, elektronik çağdaki kütüphane hizmetlerindeki değişim, kütüphane kaynaklarına ve hizmetlerine zaman ve mekan sınırı olmaksızın uzaktan erişimi vurgulamaktadır.

Üniversite kütüphanelerinin eğitimsel işlevleri kütüphane hizmetlerinin bütün yönlerini, özellikle kütüphane öğretimi ve bilgi okuryazarlığı programlarını kapsamaktadır. Toplumun değişen ihtiyaçları ve yüksek öğretimdeki yenilikler, kullanıcı eğitimi programlarını çevrim içi olmaya zorlamaktadır.

Bilginin değerlendirilmesi, bilgi okuryazarlığının özünü oluşturmaktadır. Akademik çalışmaların başarılı olabilmesi için bilgi uzmanlarının işbirliğine gereksinim vardır. Çünkü bilgi uzmanları ile işbirliği yapılırsa öğrencilerin araştırma becerilerinin kalitesi artacaktır. Bu nedenle öğretim üyeleri ile bilgi uzmanları öğrencilerin çalışmalarının kalitesini yükseltmek ve araştırma becerilerini geliştirmek için birlikte çalışma yollarını aramalıdır. Bilgi uzmanları çevre ve eğitimdeki yeni yönelimleri de dikkate alarak eğitime yönelik web siteleri hazırlamalıdır. Araştırma yöntemlerini öğreten özel ders içeriklerini çevrim içi ortamda sunmalıdır. Böylece öğrencilerin bütün bilgi kaynaklarını bulabildiği çevrim içi ortamlarda kalitesiz bilgilerle akademik çalışma yapmasını önlemek mümkün olabilir. Örneğin Google gibi. (Yi, 2005: 51)

Eğer bilgi uzmanları öğretim üyeleri ile işbirliği içinde çalışır, çevrim içi ortamları bilgi okuryazarlığı becerilerini kazandırmak için verimli bir şekilde kullanırsa, bilgi okuryazarlığı programları öğrencilerin öğrenmelerinde çok daha fazla etkili olacaktır. Bu iş çevrim içi yapılırsa çok daha verimli ve düşük maliyetli olmaktadır. Ayrıca öğrencileri eleştirel düşünmeye de teşvik etmektedir.

Toplum yapısı karmaşıklaştıkça, bilgiye dayalı yaşam arttıkça, üniversiteye gidenlerin sayısı da artmaktadır. Dolayısıyla klasik anlamda üniversitedeki bilgi uzmanlarının sınıflarda ya da kütüphanede bilgi okuryazarlığı programları düzenlemeleri gittikçe zorlaşmaktadır. Böyle bir durumda daha az öğrenciye daha sınırlı sürelerle öğretim yapılabilmektedir. Oysa webe dayalı öğretim programları

düzenlenir ise öğrenciler zaman ve mekan sınırı olmaksızın –hem de çok sayıda öğrenci- çevrim içi olarak erişebilir. Kısacası, iyi tasarlanmış ve iyi yönetilen web tabanlı bilgi okuryazarlığı programları bilgi uzmanlarının çok daha fazla öğrenciye ulaşmalarını sağlar ve sınırlı imkanlarla daha zengin içerik sunmalarına olanak tanır. Ayrıca bir başka önemli nokta da şudur. Bilgi uzmanları birbirleri ile sürekli paylaşımda bulunurlar. Katalog alışverişinde bulunurlar, kitap alışverişinde bulunurlar vb. Bilgi okuryazarlığı öğretim programlarını da web sayfalarına koyarak çevrim içi erişime açtıklarında, diğer üniversite veya başka tür kütüphanelerdeki bilgi uzmanları bu sayfalardan yararlanabilir. Böylece bilgi uzmanları bilgi ve deneyimlerini birbirleri ile paylaşmış olur. (Yi, 2005: 52-53)

Çevrim içi eğitim sadece sınıfta veya kütüphanede yapılan eğitimin elektronik ortama taşınması değildir. Aynı zamanda öğretim ve öğrenim felsefesinin de değişimidir. Çevrim içi eğitim öğrenci merkezlidir. Öğretmenin karşısında pasif bir şekilde oturmak yerine, öğrencinin eğitim sürecinde aktif rol almasını gerektirir. (Han, Goulding, 2003: 252)

Klasik anlamdaki basit bibliyografik öğretim ileri düzeyde bilgi okuryazarlığı programına dönüştüğünde, mekana bağlı öğretimin yerini zihinsel beceriye dayalı bilgi öğretimi aldığı anda, öğretici ile öğrenci arasındaki zihinsel ilişki yüz yüze ilişkiden daha önemli bir olay haline gelecektir. (Yi, 2005: 56) Bu değişim insan ilişkilerinde yeni bir başlangıç yaratması bakımından çok önemlidir.

Geçmişte bilgi uzmanları kütüphane öğretimi, kütüphane tanıtımı ve bibliyografik öğretim yöntemleri ile kullanıcılarını eğitiyordu. Oysa günümüzde kütüphaneler, kullanıcılarına, bilgi toplumunun gereklerini yerine getirebilsinler diye bilgi okuryazarlığını ve bilgisayar kullanma becerilerini öğretmeye çalışıyor.

1.2.3. Rehberlik Hizmeti

Bilgi hizmetinin rehberlik işlevi kütüphane yazınında bilgi ve eğitim işlevi kadar sık tartışma konusu yapılmasa da uzun bir geçmişe sahiptir. 20. yüzyılın ilk yarısında halk kütüphanelerinde “okur danışma hizmetleri” (readers’ advisory services) adı altında önemli bir hizmet olarak sunulmuştur. Ancak günümüzde bu hizmet çok az görülmektedir. Kütüphanelerde rehberlik hizmeti varlığını özel kütüphanelerde “bibliyoterapi”, okul ve üniversite kütüphanelerinde ise “dönem ödevi danışmanlığı” şeklinde sürdürmektedir. Bazı halk kütüphanelerinde okur danışma hizmetleri hâlâ devam etmekte ve kullanıcıların bireysel okuma alışkanlığı ve ilgilerine yönelik kütüphane kaynaklarının seçilmesinde yardım edilmektedir. (Bopp, 1991: 12)

Günümüzde kütüphanelerin dışında da bilgiye erişim imkanları artmıştır. Dolayısıyla, bilgi hizmetinin rehberlik işlevi de bu gelişmeye bağlı olarak artabilir. Sonuçta rehberlik işlevi elektronik çağda önemini “bilgi danışmanlığı“ adı altında yeniden kazanabilir. Bilgi hizmeti uzmanları kütüphane kullanıcılarına kitap ve diğer okuma materyallerini seçme işinde rehberlik yapmak yerine, elektronik bilgi kaynaklarının seçiminde danışmanlık yapabilir. (Bopp, a.y.)

Bilgi hizmetinde rehberlik, “okur danışma hizmeti”, “bibliyoterapi”, “dönem ödevi danışmanlığı” ve “araştırma danışmanlığı” adı altında işlevlerini yerine getirmektedir. Aşağıda bu hizmetlerle ilgili bilgiler yer almaktadır.

1.2.3.1. Okur Danışma Hizmeti

Okur danışma hizmeti (readers’ advisory service), 19. yüzyılın sonlarında kullanıcılara kişisel yardım kavramını geliştiren bilgi uzmanlarının amaçlarının açık bir şekilde yansımalarıdır. Samuel Green’in 1876 yılında yayınladığı makale bilgi hizmeti fikrinin doğmasına neden oldu. Aynı zamanda kullanıcılara ilgi alanlarına, ihtiyaçlarına ve okuma düzeylerine en uygun kitapları seçmede yardım etmek

konusunda da büyük etkisi olmuştur. Bu tür bir hizmete olan ihtiyaç halk kütüphaneleri tarafından kısa sürede benimsenmiş ve uygulamaya konulmuştur. Ancak 1923 yılına kadar kütüphanelerde bu hizmeti veren ayrı bir bölüm kurulamadı. 1923 yılında Chicago Halk Kütüphanesi'nde ayrı bir "okur danışma hizmeti" bölümü kuruldu. Oysa bu tür bir hizmetin temeli sayılabilecek bir gelişme daha 1885 yılında meydana gelmiştir. Bu tarihte St. Louis Halk Kütüphanesinde "kütüphane hostesi"(library hostess) adı altında bir görev alanı oluşturulmuştur. (Bopp. a.y.; Rettig, 1986: 693,695)

Okur danışma hizmetini, halk kütüphanesi kullanıcılarının okuma ihtiyaçları konusunda uzmanlaşmış, deneyimli bir kullanıcı hizmetleri uzmanı tarafından sunulan hizmetler olarak kısaca tanımlamak mümkündür. Okur danışmanı, kullanıcının geçmişteki okuma tercihlerine dayanarak kitap adı veya yazar önerir. Bu hizmetin verilmesinde yardımcı olmak üzere yayınlanmış çok sayıda rehber türü kitap vardır. Örneğin *Reader's Adviser*, *Find a Good Book*, *Fiction Catalog*, *Public Library Catalog*, *The Reader's Adviser* ve *The Reader's Catalog* gibi. Gençler ve çocuklar için de seviyelerine uygun okur danışma hizmeti verilmektedir. *KidsReads.com* bu konuda çocuklara danışma hizmeti veren bir web sitesidir. Belirtilen kaynakların ve benzerlerinin bir özelliği de uzmanlar grubu tarafından hazırlanmalarıdır. Genellikle uzman bir editör vardır ve her konu alanını uzmanlarınca hazırlanır. Bu tür yayınlar hem kütüphane hem de bilgi uzmanı için yararlıdır. Bu yararları şu şekilde sıralayabiliriz:

1- Dermenin değerlendirilmesinde kullanılır. Kütüphane dermesindeki kitapları bu yayınlarda yer alan kitap listeleri ile karşılaştırarak genel bir değerlendirmede bulunulur.

2- Derme geliştirmede yararlanılır. Sınırlı bütçe ile doğru ve temel dermeyi bu listedeki yayınlardan seçim yaparak oluşturmak mümkündür.

3- Bir konu alanında belirli bir yayını bulmada kullanıcılara yardım eder. Bu kaynakların çoğu konu başlıklarına göre düzenlendiği için, herhangi bir başlık altında yer alan yayın isimleri incelenebilir. (Reitz, 2006; Katz, 1992: c.1, 115-116)

Okur danışma hizmeti “reader’s advisory” iki kelimededen oluşmaktadır. “Reader” (okur) Sanskritçe “radh” (başarmak veya tamamlamak = to succeed or to accomplish) kelimesinden gelmektedir. “Advice” (tavsiyede bulunma, danışmanlık yapmak) Latince “videre” (görmek = to see) kelimesinden gelir. İki kelimeyi birleştirdiğimizde “to succeed in seeing” (görmeyi başarmak) anlamına gelen bir kavram ortaya çıkmaktadır. (Sturm, 2003: 173)

Bilgi uzmanı, kullanıcının okuma alışkanlıklarının “resmini” görmeye çalışır. Zihninde oluşturmaya çalıştığı bu resmi tamamlamak için birçok kitap tavsiye eder. Kullanıcı önerilen kitapların beklentilerine uygun olduğunu görür ise başarılı bir görüş (succesful seeing) hem bilgi uzmanı hem de kullanıcı için gerçekleşmiş olur. (Sturm, a.y.) Diğer bir deyişle, bilgi uzmanı “görmeyi başarmış” olur.

Okur danışma hizmeti “Free Library of Philadelphia” tarafından şu şekilde tanımlanmıştır. Okumada rehberlik, belirli bir ihtiyaç veya ilgi alanına uygun materyal seçimi, bir amaca yönelik en iyi bilgi kaynaklarının belirlenmesine yardım etmek, kütüphane kullanımı ve belirli bir kitaptan nasıl yararlanılacağına öğretilmesi, kütüphane dışındaki kaynaklardan veya yönlendirme merkezlerinden sorulara cevap bulma hizmeti. (Katz, 1992: c.1, 114-115)

Çoğunlukla halk kütüphanelerinde yaygın olan okur danışma hizmeti genellikle bilgi hizmetlerinin bir bölümü olarak faaliyetlerini sürdürür. Üniversite ve özel kütüphanelerde normalde pek rastlanan bir hizmet değildir. Çünkü bu tür kütüphanelerin kullanıcıları belirli bir eğitim seviyesinde oldukları için okumaya ve kütüphaneyi kullanmaya bir şekilde motive olmuşlardır. Okuma alışkanlığı ve kütüphane kullanma becerisi olan kullanıcılarıdır.

Okur danışmanı kullanıcı ile görüşerek onun ilgi alanını, ihtiyaçlarını ve okuma kapasitesini belirlemeye çalışır, daha sonrada bu amaç ve ihtiyaçlara uygun kitap listesi hazırlar. Aynı zamanda kullanıcıda meydana gelen gelişmeleri ve okuma ihtiyaçlarındaki değişimleri de takip eder. Bu değişimler kullanıcının yeni önerilere ihtiyacı olacağını gösterir. Birçok kütüphanede okurların ilgi alanlarını gösteren

listeler tutulur. Kütüphaneye kullanıcının ilgi alanına uygun bir kitap geldiğinde ilgili kullanıcıya verilmek üzere ayrılır. Aynı zamanda ara sıra da olsa güncel duyuru hizmeti ve kütüphane kullanmayı öğreten hizmetler de verilir. (Rettig, 1986: 695; Bopp, 1991: 12)

Okur danışma hizmetinin amaçlarını şu şekilde sıralamak mümkündür..

- 1- Yetişkin bireylere ilgi alanlarına göre düzenli okuma programları sağlamak.
- 2- Okumaya karşı fazla ilgisi olmayan kullanıcıların en iyi kitapları seçmesinde yardım etmek.
- 3- Okuma listeleri hazırlamak.
- 4- Yetişkin eğitimi grupları ile çalışmak.
- 5- Genel olarak bireysel gelişime olduğu kadar yetişkin okuryazarlığına katkıda bulunmak. (Rettig, a.y.)

1920’li yıllarda okur danışma hizmeti hızlı bir şekilde çoğalmış, 1930’lu yıllarda ise altın çağına ulaşmıştır. Bu yıllarda, birçok büyük şehirde merkez kütüphanenin yanında şube kütüphanelerde kurulmaya başlandı. Küçük şehirlerde çok sayıdaki kütüphanede okur danışma hizmeti bilgi hizmetlerinin bir faaliyeti olarak düzenli şekilde sürdü. 1940’larda azalmaya başladı. Kütüphane içindeki merkezi bilgi hizmetleri bölümü konusal olarak bölümlere ayrılmaya başlayınca okur danışma hizmeti de bilgi hizmeti bölümünden ayrıldı. 1950’lerde yavaş yavaş yok olmaya başladı. 1960’lı yıllarda neredeyse bütün resmi okur danışmanlığı hizmetleri dağıldı. Bu dağılmaya ve yok olmaya rağmen işlevleri dağılmadı. Bütün kütüphane türlerinde bilgi hizmetleri bölümü içinde değişik düzeylerde işlevlerini sürdürdü. 1972 yılında Regan’ın yaptığı bir araştırma sonucunda okur danışma hizmeti kavramının eskisi gibi pek kullanılmadığı ortaya çıktı. (Bopp, 1991: 12; Rettig, 1986: 696; Katz, 1974: c.2, 204)

Okur danışma hizmetinin halk kütüphanelerindeki uzantısı “bilgi ve bilgi yöneltme merkezleridir.” Bu merkezler 1970’li yıllarda büyük bir ilgi gördü. Amacı ise, insanların günlük yaşamlarında karşılaştıkları yasal, sosyal, sağlık veya kişisel

sorunlarının çözümü için sosyal kurumlarla ilişki kurmalarını sağlamaktı. Bilgi ve bilgi yöneltme merkezi, klasik bilgi hizmetleri bölümünden farklıdır. Onların kullandığı bilgi erişim araçlarını kullanmaz. Bilgi ve bilgi yöneltme merkezindeki bilgi uzmanı kullanıcı ile görüşerek onun ihtiyacını anlamaya çalışır ve sosyal kurumlardan hangisinin bu ihtiyaca cevap verebileceğine karar verir. Daha sonra kullanıcıyı bu kurumdaki uygun kişiye yönlendirir. Bazen sorun çözülmeye kadar olayı takip eder. Ancak bu hizmet de 1970’li yılların sonlarına gelindiğinde iyice azalmış ve halk kütüphanelerinin %13’ünde varlığını sürdürmeye çalışan bir hizmet durumuna gelmiştir. (Rettig, a.y.) Günümüzde kullanıcıların bu konudaki ihtiyaçları bilgi hizmeti bölümleri tarafından farklı biçimlerde de olsa karşılanmaya çalışılmaktadır.

1.2.3.2. Bibliyoterapi

İnsan ruhunun yazıyla, dolayısıyla da kitapla ilişkisi, Eski Yunan kütüphanelerinin birinin giriş kapısının üzerinde yazan “insan ruhunun iyileştirildiği yer” cümlesiyle yeterince açık bir biçimde ifade edilmiştir. (Öner, 2007: 135)

Rehberlik hizmetinin uzmanlaşmış bir alanı olan bibliyoterapi bir tür bilgi hizmetidir. Amaçları bakımından okur danışma hizmeti ile ilişkilidir. Genellikle okur danışma hizmetinin özel bir türü olarak kabul edilir. Kelime olarak ele alındığında, Grekçe kitap anlamına gelen “biblio” ile tedavi anlamına gelen “therapia” kelimelerinin birleşmesi ile meydana gelmiştir. “Kitapla tedavi” anlamına gelir. İlk defa 1920 yılında Christopher Morley tarafından kullanılmıştır. Günümüzde bibliyoterapistler tedavi edilecek grupların ihtiyaçlarına uygun olarak seçilmiş kitap, film veya diğer medya türlerini kişisel gelişim veya grup üyelerinin iyileştirilmesinde yardımcı olmak üzere kullanmaktadırlar. (Bopp, 1991: 12-13; Sturm, 2003: 173; Altay, 1969: 241)

Bibliyoterapi klinik ve gelişimsel bibliyoterapi olmak üzere iki grupta ele alınmaktadır. “Klinik bibliyoterapi” doktorlar ve hastane bilgi uzmanları tarafından,

duygusal ve davranışsal rahatsızlıkları olan kişiler için kullanılır. Örneğin ruhsal bakımdan rahatsızlığı olan hastalarda kendini anlama ve davranış değişikliğine yönelmesi için cesaretlendirmek amacıyla kullanılır. “Gelişimsel bibliyoterapi” okul veya halk kütüphanelerinde normal bireylerin kişisel bilgilerini, bireysel gelişimlerini ilerletmek ve yaşamın değişik dönemlerindeki gelişimsel rollerini başarı ile tamamlamalarını sağlamak için kullanılır. (Bopp, 1991: 13; Öner, 2007: 140)

Kitapla tedavi, yetişkinler kadar çocukların ve gençlerin de sosyal, duygusal veya kişisel problemlerinin çözümünde yardımcı olması için kitapların kullanılmasıdır. Kitaplar, okurun, kitaptaki karakter ve problemleri tanımasına ve onları kendi yaşamları ile ilişkilendirmesinde yardımcı olur. Okur başkalarının hayal kırıklıkları ve korkularla nasıl başa çıktığını öğrenir ve o çözümlerin kendi problemleri ile başa çıkmasında alternatif çözümler oluşturmasına izin verir. Kitap okumak, okura diğer insanların deneyimlerini öğrenme ve onlarla kendi problemleri arasında ilişki kurma şansı verir. (Legault, Boila, 2003: 1-2)

Hastaya kitap tavsiye edilmesinin birçok sebebi vardır. Onlardan bazıları şu şekilde belirtilebilir.

1- Hastanın kendi psikolojik ve fizyolojik tepkilerini anlamasına yardımcı olmak.

2- Hasta ve sağlık ekibi arasında yeterli düzeyde iletişim yoksa bunu gidermek ve hastalığın tedavisi sürecinde karşılaştığı terminolojiyi anlamasına yardım etmek için.

3- Hasta kendi sorunlarında utanıyor ve bunları dile getirmekten çekiniyorsa bu durumu ortadan kaldırmaya yardım etmek için.

4- Tedavi sürecinde hastanın olumlu ve yapıcı düşünceler geliştirmesini sağlamak için.

5- Hastanın hayal gücünü geliştirmek ve böylece heyecanlarını kontrol etmesine yardımcı olmak için. (Altay, 1969: 241-242)

Hastalara verilecek kitapların seçimi önemli bir sorun oluşturmaktadır. Bilgi uzmanı bazen özel hizmet sunmak durumunda da kalabilir. Örneğin el ya da kolları

olmayan veya görme özürlü hastalara özel hizmet sunulmalıdır. Ayrıca bilgi uzmanı hastanın okuma sonunda edindiği izlenimleri onlarla görüşerek öğrenmelidir. Grup okumaları yaparak hastaların birbirleri ile tartışıp eleştiri yapma becerilerini geliştirmeye çalışmalıdır. Bibliyoterapide bilgi uzmanı meslek eğitimi yanında psikoloji ve pedagoji alanlarında da bilgi sahibi olmalıdır. Bilgi uzmanı bibliyoterapide kitap tavsiye ederken aşağıdaki noktalara dikkat etmelidir.

1- Hastanın fiziksel gücünü bilmelidir. Ne tür hareketleri yapıp yapamadığını doktorundan öğrenmelidir.

2- Hastanın psikolojik durumunu öğrenmelidir. Algılama düzeyi, zekası ve anlatılanları takip edip edemediği öğrenilmelidir.

3- Hastanın sosyal durumu, aile ortamı, mesleği ve eğitim durumunu bilmek gerekir. (Altay, 1969: 242-243; Öner, 2007: 145)

Bibliyoterapi değişik şekillerde kullanılabilir. Örneğin kişinin kendi görüşlerini oluşturmaya yardım eder, insan davranışlarını anlamayı kolaylaştırır, duygusal ya da ruhsal baskıları azaltır. Okurun, belirli bir probleme sahip tek kişinin o olmadığını anlamasını sağlar, problemlerini açıkça anlatmaya gönüllü olmaya yöneltir. Danışman bibliyoterapiyi birebir veya grup olarak yürütebilir. Clara Lack, bibliyoterapiyi hem hastane hem de halk kütüphanelerinde uygulamış bir kişi olarak, halk kütüphanelerini “gelişimsel bibliyoterapi” tekniklerini uygulamaları için cesaretlendirmeye çalışmaktadır. “Okur tartışma grupları” oluşturmalarını ve burada kullanılacak kitapların hem bireysel hem de toplumsal değer ve amaçların dikkatle gözden geçirilmesine temel oluşturabileceğini belirtiyor. (Legault, Boila, 2003: 2; Bopp, 1991:13)

Bibliyoterapide kullanılmak üzere seçilecek kitaplar roman, hikaye, şiir, tiyatro ya da bilimsel yayınlar olabilir. Ancak bu yayınlarda aranması gereken birtakım özellikler vardır. Bu özellikler genel hatları ile şöyle sıralanabilir.

1- Öğretici olmalıdır.,

2- Evrensel bir dünya görüşü sağlamalıdır.

3- Eğlendirici olmalıdır.

4- Yaşamı sevdiren, yaşamın olumsuz yönlerini düşünmeyi engelleyici yapıda

olmalı.

5- Suç sayılabilecek fikirlerin ve davranışların sadece ceza ile değil eğitimle de düzeltilmesi gerektiği görüşünü benimsetmeli.

6- Düşüncelere, kişilere ve toplumlara saldırmak yerine onlarla beraber yaşamının gerekli olduğunu belirten nitelikte olmalı.

7- Hastanın genel durumuna ve ihtiyaçlarına uygun kitaplar olmalı. (Altay, 1969: 243)

Bibliyoterapi kitaplar yardımıyla hastanın kendisini tanımasına, ruhsal ve duygusal yönden olumlu düşünceler geliştirerek yaşamı değişik boyutları ile algılamasına yardımcı olmaya çalışan bir rehberlik hizmetidir. Aynı zamanda halk, okul ve üniversite kütüphanelerinde de kullanıcıların kendilerini bireysel ve meslekî alanda geliştirmelerini sağlamaya yönelik bir bilgi hizmeti türü olarak sunulmaktadır. Ancak bu hizmet her zaman bibliyoterapi adı altında verilmeyebilmektedir.

1.2.3.3. Dönem Ödevi Danışmanlığı

Dönem ödevi danışmanlığı rehberlik hizmetinin bir başka şeklidir. Bazen dönem ödevi yardımı ya da araştırma danışmanlığı olarak da kullanılır. Meslekî yazında çoğunlukla öğretim hizmetinin bir şekli olarak ele alınmaktadır. Ancak eskiden halk kütüphanelerinde yaygın olarak kullanılan okur danışma hizmeti ile olan benzerliğinden dolayı rehberlik hizmetinin bir şekli olarak ele almak daha anlamlı olacaktır.

Okur danışma hizmetine benzer bir biçimde dönem ödevi danışmanlığı da bilgi hizmeti bölümünden ayrı bir yerde sunulur ve orada bilgi hizmeti uzmanı her bir öğrenciye kişisel olarak çok daha fazla zaman ayırarak rehberlik hizmeti verir. Bilgi uzmanı her bir öğrencinin ihtiyaçlarına karar verir, öğrencilerin kütüphane kullanımını ve araştırma stratejilerini anlayıp anlamadığını değerlendirir, öğrencinin aradığı konu alanı ile ilgili en uygun bilgi kaynaklarını bulmak için hangi kütüphane araçlarına başvurmak gerektiği konusunda bireyselleştirilmiş rehberlik hizmeti

sağlar. Daha sonra incelenmesi gereken temel bilgi kaynaklarının listesini yapar ve bundan başka okur danışmanı olarak konu ile ilgili okunmasını önerdiği bir liste derler.

Dönem ödevi danışmanlığı üniversite kütüphanelerinde oldukça yaygındır. Bazıları yıllık, bazıları da her yarıyılıda sadece dönem ödevlerinin yazıldığı zaman süresince bu hizmeti sunar. Ne şekilde sunulursa sunulsun bu programlar bireyselleştirilmiş ve ayarlanabilir düzeyde sunulur. Genellikle de bilgi hizmeti bölümünde ve grup öğretimi programlarında yer almaz. (Bopp, 1991: 13)

1.2.3.4. Araştırma Danışmanlığı

Bir konuda ayrıntılı araştırma yapmak isteyen kullanıcıya verilecek tavsiyeler normal olarak ya bilgi hizmetinin sunulduğu masada ya da bilgi hizmeti uzmanından uygun bir zaman için randevu alınarak gerçekleştirilir. Kullanıcının ilgilendiği şey aradığı konu hakkında araştırma yapmaktır ancak bunu nasıl yapacağını tam olarak bilmez. Bu durumda yardım için bilgi hizmeti uzmanına başvurulur. Çok sayıda halk kütüphanesi ailelerinin tarihi hakkında bilgi arayan kullanıcılara araştırma tavsiyelerinde bulunur. Bilgi hizmeti uzmanı genel olarak bu tür bir araştırmanın nasıl yürütüleceği hakkında tavsiyelerde bulunur, bilgi kaynakları önerir, kütüphane dermesinde bulunamayan belgelerin nasıl elde edilebileceğini açıklar.

Üniversite kütüphanelerinde bu hizmet akademisyenlere ve öğrencilere sunulur. Bilgi hizmeti uzmanı konu hakkında bilgi sağlama ve temel bilgi kaynaklarının kullanımını öğretmenin dışında daha fazla bilgi elde etmek için en yararlı stratejiler konusunda rehberlik yapar, belirli kaynaklar önerir, özel dermelere veya elektronik kaynaklara yönlendirir. (Bopp, 1991: s.14)

Buraya kadar olan bölümde bilgi hizmeti türleri ve özellikleri ayrıntılı olarak ele alınmıştır. Bundan sonraki bölümde ise bilgi hizmetinin hangi yöntemlerle verildiği anlatılacaktır. Ağırlıklı olarak da bilgisayara dayalı hizmetin ortaya çıkışı ve gelişimi ile elektronik bilgi hizmeti üzerinde durulacaktır.

1.3. Bilgi Hizmeti Sunma Yöntemleri

Günümüzde bilgi hizmetinin sunuluş biçimini büyük ölçüde teknoloji alanındaki gelişmeler belirlemektedir. Özellikle bilgisayar teknolojisi ve yazılım endüstrisindeki gelişmeler gelecekte de hizmetin veriliş biçimini büyük ölçüde etkileyecektir.

Geçmişte basılı kaynaklara dayalı elle yapılan bilgi arama etkinlikleri günümüzde gittikçe azalmaktadır. Ancak basılı kaynaklar var olduğu sürece bilgi taramaları elle de yapılmaya devam edecektir.

1.3.1. Geleneksel Yöntem

Bugün anladığımız anlamda bilgi hizmeti 1876 yılında Samuel Green'in ortaya koyduğu fikirlerin bir ürünüdür. Green'in ortaya koyduğu fikirler genel olarak dört grupta toplanıyordu: "Kütüphane kullanmayı öğretmek", "soru yanıtlamak", "ihtiyaçlara uygun kaynakların seçiminde yardım etmek", "kütüphanenin toplum içindeki önemini arttırmak." O tarihe kadar kütüphaneler yayınları toplar, düzenler ve kullanıcıların gelip yararlanmasını beklerlerdi. Ancak o tarihlerde toplumun okuma yazma oranı da çok düşüktü. Çok sınırlı bir grup okuma yazma biliyordu. Toplumun eğitim seviyesinin yükseltilmesi amacıyla eğitimin geniş kitlelere yayılması sonucu okuma yazma oranı arttı. Toplumun her kesiminden insanlar kütüphanelere gitmeye başladı. Bu kütüphaneler halk kütüphaneleriydi. Kullanıcı sayısındaki bu hızlı artış onlara kütüphaneyi ve kütüphane kaynaklarını kullanmayı öğretme ihtiyacını ortaya çıkardı. Bu ihtiyaç bilgi hizmetinin doğmasına neden oldu. Bu hizmeti vermekle görevli kişide bilgi hizmeti uzmanı olarak adlandırıldı.

Green'in ortaya koyduğu ve bilgi hizmetinin temelini oluşturan işlevler aradan geçen yüz yılı aşkın süreye rağmen değişmemiştir. Değişen, bu işlevlerin yerine getirilmesinde yararlanılan araçlardır. Teknoloji alanındaki gelişmeler de bilgi hizmetlerinin yerine getirilmesinde kullanılan araçlarda belirleyici rol oynamaktadır.

Özellikle bilgisayar teknolojisinin bilgi hizmetlerinde kullanılmaya başladığı döneme kadar olan zaman dilimi “klasik bilgi hizmeti” dönemi olarak adlandırılmaktadır. Bu dönemde hizmetlerin verilmesinde kullanılan yöntem ve tekniklere de “geleneksel” adı verilmektedir. Bazen bu iki kavram eş anlamlı olarak (geleneksel bilgi hizmeti) kullanılmaktadır.

Bilgisayarın kütüphane hizmetlerinde kullanılmaya başlanmadığı bu dönemde hizmet ve işlemler elle yapılmaktaydı. Kütüphane dermesi basılı kaynaklardan oluşmaktaydı. Aynı kaynaktan birden fazla kişi aynı anda yararlanamıyordu. Dermeye erişimi sağlayan katalog, kart katalogdu. Sınırlı erişim uçları ile tarama yapılabilirdi. Kütüphane kaynak ve hizmetlerinden yararlanmak için açık olduğu saatler arasında kütüphaneye gitmek gerekiyordu. Dolayısıyla hizmet süresi sınırlıydı. Belirli bir konu alanında bilgiye erişim için kullanılan bibliyografya ve indeksler de basılı kaynaklardı. Tarama elle yapılmakta ve sınırlı bir erişim imkanı olmaktaydı. Sonuçta elde edilen bilgi o konudaki yayınların bibliyografik künyeleriydi. Daha sonra bu künyelerin kütüphanede olup olmadığının araştırılması gerekiyordu. Erişilen bilgi güncel değildi. Bilgi hizmetinden yararlanmak için kütüphaneye gelip bilgi hizmeti uzmanı ile yüz yüze görüşmek gerekiyordu. Kütüphane tanıtımı ve kaynak kullanmayı öğretmeyi içeren kullanıcı eğitimi programları genellikle kütüphane içinde yapılmaktaydı. (Alkan, 1994:52-53)

Elle yapılan bütün bu hizmet ve işlemler, bilginin hızla artması ve kullanıcıların bu bilgiye hızlı ve kolay erişmek istemeleri nedeniyle ihtiyacı karşılayamıyordu. 1930’lu yıllarda telefon bilgi hizmetlerinde yeni teknoloji olarak kullanılmaya başlandı. Böylece kütüphaneye gelmeden soru sorup yanıt alabilmek mümkün oluyordu. Daha sonraki yıllarda bilgisayarın ortaya çıkması, bilgisayara dayalı işlem ve hizmetlerin gelişmesine neden olmuştur. Ancak henüz bilginin kayıtlı olduğu basılı ortam tamamen ortadan kalkmadığı için geleneksel dediğimiz elle yapılan bilgi erişim hizmeti ve kullanıcıyla bilgi hizmeti uzmanının yüz yüze gelerek görüşmesi varlığını sürdürmektedir. Yakın gelecekte de sürdüreceği söylenebilir.

1.3.2. Bilgisayara Dayalı Yöntem

Teknoloji alanındaki gelişme ve yenilikler 20. Yüzyılın ikinci yarısında bilgi hizmetlerinde önemli rol oynamıştır. Bilgisayar teknolojisindeki gelişmeler ise bu son dönemde bilgi hizmetlerinde meydana gelen değişimin temel ögesini oluşturmuştur. Bu süreçteki gelişmeleri daha rahat görebilmek için belli dönemler içinde ele alırsak karşımıza şöyle bir tablo çıkar.

1930-1970	Bilgisayarın ve çevrim içi erişim sistemlerinin ortaya çıkışı.
1970-1985	Çevrim içi erişim ve tarama hizmetlerinin kütüphanelerde kullanılması.
1985-1994	CD-ROM bilgi kaynaklarının kütüphanelerde kullanılması, bilgi ağları, elektronik kaynaklara doğrudan erişim, lisans anlaşmaları ve konsorsiyumların kurulması.
1994-	İnternet ve web'in kullanılması, yüz yüze bilgi hizmeti yerine e-posta ve web ortamında hazırlanmış formların doldurularak iletilmesi.

(Straw, 2001: 1-12; Uçak, 2003: 106)

Avrupalı belge işlem uzmanları 1930'larda telekomünikasyon(uz iletişim) ve gelişen bir teknoloji olarak televizyonu belgelerin içeriği ile bağlantı kurup onları kullanıcılara göstermenin bir yolu olarak düşündüler. İlk gerçek bilgisayar ENIAC adıyla 1945'te A.B.D.'de yapılmıştır. Piyasada ilk bilgisayarın satılması ise 1953 yılındadır. İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra bilimsel bilgi üretimi hızla arttı. Geleneksel basılı yöntemlerle bilginin elde edilmesi ve taranması imkânsız hale geldi. Her alanda hızla artan bibliyografik bilginin depolanmasında ve taranmasında bilgisayarların olanaklarından ve kapasitesinden yararlanmak en gerçekçi çözüm olarak görüldü. Bilgi erişim ve yayın tarama işinde bilgisayarın kullanılması 1950'lerde başladı. "Bilgi erişim" (information retrieval) terimi 1950 yılında Calvin Mooers tarafından kullanılmıştır. Ortaya çıktığı dönemde kavram bilginin kendisine

değil, bilgiyi taşıyan belgenin bibliyografik künyesine ulaşmayı ifade etmektedir. (Straw, 2001: 2-3; Baysal, 1982: 152-156)

Kütüphanecilik alanında bilgisayar kullanımına 1960'lı yıllarda başlanmıştır. Uygulama iki alanda başlayıp gelişmiştir. Bunlardan ilki bilgi erişim, diğeri de kütüphanenin günlük işlerinde bilgisayarın kullanılmasıdır. Daha sonra ise çalışma ağları(networks) ortaya çıkmıştır. 1960'ların başında indeks ve öz hizmetlerinin üretiminde bilgisayar kullanılmaya başlandı. Örneğin A.B.D.'de Ulusal Tıp Kütüphanesi 1898'den itibaren tıp alanındaki yayınları duyurmak için yayınladığı "Index Medicus"u 1964'te bilgisayara dayalı olarak üretti ve MEDLARS adıyla hizmete sundu. Çok kısa bir süre sonra, 1971'de de MEDLINE adıyla çevrim içi bibliyografik bilgi erişim sistemine dönüştürüldü. Aynı yıllarda indeks ve öz hizmeti sağlayan birçok kuruluş da, ürünlerinin elektronik versiyonlarını yaparak aboneleri olan kullanıcılarına sınırlı bir erişim sağlıyorlardı. 1965'te Amerikan Kongre Kütüphanesi MARC (Machine Readable Cataloguing) (Makineyle Okunabilir Kataloqlama) çalışmalarına başlamıştır. 1971'de OCLC (Online Computer Library Center) 50 kütüphanenin katıldığı bir çevrim içi toplu katalog sistemi kurdu. (Straw, a.y.; Baysal, 1982: 152-156, 160-161)

1970'li yıllarda sınırlı bir çekiciliği olmasına rağmen çevrim içi erişim, basılı ortamda belge erişime karşı büyük bir alternatif oluşturdu. 1970'lerin başında çok sayıda veri tabanı bulunuyordu. Böylece 1970'lerin ilk yarısında bilgisayara dayalı üretilmiş veri tabanları geniş kitlelere ulaştı. Aynı yıllarda bilgisayarların veri depolama kapasitelerinde büyük bir değişim görüldü. Bu gelişme sayesinde bilgisayarın gücü, hafızası ve bütün performansında büyük bir artış meydana geldi. Aynı zamanda çoklu erişime imkan sağladı. 1975'te geniş bant çalışma ağı Telenet'in kurulması ile birlikte bilgisayarlar arasındaki iletişim daha hızlı ve güvenilir hale geldi. Bu tür ulusal ve uluslar arası iletişim ağları bibliyografik veri tabanlarına uzaktan erişimi sağladı. 1972'de DIALOG ve ORBIT gibi yazılım ve tarama protokolleri hayata geçirildi. Bu tür hizmetlerdeki gelişmeler sayesinde çevrim içi bibliyografik taramalar teknik ve ticari olarak mümkün oldu. Böylece

1970'lerin ortalarına doğru, daha hızlı ve güvenilir bir ortam sunan çevrim içi taramada ticari hizmetler kütüphane dünyasına girmiş oldu. (Straw, 2001: 4)

Kütüphaneler çevrim içi hizmetlere abone olan kuruluşların başında gelmekteydi. Çevrim içi tarama, kütüphanelerin sunduğu hizmetlerin boyutlarını geçmişte olmayan bir şekilde genişletti. Kullanıcı sayısı arttı. Çevrim içi hizmet isteklerinde patlama denecek boyutlarda artış meydana geldi ve kütüphaneler için başa çıkılamayacak bir hal aldı. Bilgi hizmeti uzmanları da çevrim içi hizmetlerin ilk kullanıcılarındandır. Kısa bir kullanım süresinden sonra çevrim içi taramaların bazı zorluk ve problemlere sahip olduğu fark edildi. Ticari servisler ücretleri arttırdı ve bu nedenle dikkatli bir zaman yönetimine ihtiyaç doğdu. Uzun yanıtlanma süreleri ve kısıtlayıcı kullanım politikaları ile karşılaştılar. Tarama protokolleri şifreliydi ve hizmeti verimli bir şekilde kullanabilmek için deneyimli ve iyi eğitilmiş olmak gerekiyordu. Bu problemlerden dolayı elektronik hizmetlerin kütüphaneler tarafından çok iyi yönetilmeleri gerekiyordu. Çevrim içi bilgiye erişim, erişimi kontrol edebilecek eğitilmiş kişilere ihtiyaç gösterdi. Bu nedenle yeni bir meslek doğdu: Çevrim içi tarayıcı. Bu meslek 1970'lerin sonu ve 1980'lerin başında kütüphanelerde önemli bir rol oynadı. Çevrim içi tarama hizmetlerine olan talep arttıkça birçok kütüphane çevrim içi taramalar için ayrı bölümler kurdu. 1980'lerde elektronik bilgi hizmeti klasik(basılı kaynaklara dayalı) bilgi hizmetinden ayrı olarak örgütlenmeye başladı. (Straw, 2001: 4-5)

1980'lerde bir başka gelişme ortaya çıktı: OPAC (Online Public Access Catalogue/Catalog) (Herkesçe Erişilebilen Çevrim İçi Katalog). Bilgisayar terminali aracılığıyla çevrim içi erişilebilen kütüphane kataloğudur. Kütüphane kataloğuna kütüphane içi ve kütüphane dışı kullanıcılar tarafından zaman ve mekan sınırı olmaksızın erişilebilmesine olanak sağlamıştır. (Rowley, 1996: 320)

Çevrim içi taramalar tam önemli bir duruma gelmişti ki, kütüphanelerin bilgiye erişimlerini tekrar değerlendirmelerini gerektiren yeni bir teknoloji ortaya çıktı. Compact Disk Read Only Memory (Salt Okunur Bellekli Kompakt Disk) ya da kısaca CD-ROM, 1980'lerin ortalarında kütüphanelere girmeye başladı. CD-

ROM'ların bu kadar çok kullanılmasının sebebi mikrobilgisayarların ortaya çıkmasıdır. IBM firması 1981 yılında ilk mikrobilgisayarı piyasaya sunmuştur. CD-ROM teknolojisi kütüphanelerde kısa bir süre içinde kullanılmaya başlandı. 1985 yılında Silver Platter birçok standart bibliyografik veri tabanının CD-ROM versiyonunu piyasaya çıkarttı. Bibliyografik olmayan sözlükler, ansiklopediler, rehberler gibi tam metin temel bilgi kaynakları da CD-ROM olarak üretildi. Böylece 1980'li yılların sonlarına doğru standart temel bilgi kaynakları tam metin olarak kütüphane kullanıcılarının kullanımına sunulmuş oldu. (Straw, 2001: 6)

CD-ROM, kütüphane kullanıcısının bilgisayar veri tabanlarına kendisinin erişim sağlamasını mümkün kılan ilk kütüphane teknolojilerinden biridir. CD-ROM'lar kullanıcılar tarafından istenildiği zaman taranabiliyordu. Bunun için herhangi bir iletişim ve tarama ücreti ödemeye gerek yoktu. Anahtar kelime ve doğal dil tarama özellikleri kullanıcılara aracı olmadan kendilerinin tarama yapabilmelerine imkan tanıyordu. (Straw, 2001: 7)

CD-ROM'un gelmesi kütüphanelerde elektronik bilgi hizmetlerinin sunulmasını önemli ölçüde değiştirmiştir. CD-ROM ürünlerinin sunulması bilgi hizmeti bölümünün en önemli sorumluluklarından biri olmuştur. Taramanın kontrolü tamamen son kullanıcının elindedir. Çevrim içi tarama dünyası 1970'lerde ve 1980'lerde elektronik ve basılı bilgi hizmeti ayırımını ortaya çıkarmıştı. CD-ROM ürünlerinin bibliyografik olmayan tam metin temel bilgi kaynaklarını da dahil ederek yaygınlaşması basılı ve elektronik bilgi hizmeti arasındaki ayırımı bulanıklaştırdı. CD-ROM ansiklopediler, sözlükler, rehberler ve diğer standart temel bilgi kaynakları kullanıcıların basılı kaynaklara olan bağımlılığını ortadan kaldırdı. 1980'lerin sonlarında çok daha fazla sayıda kullanıcı sorusu elektronik olarak yanıtlanıyordu. Birçok kütüphane CD-ROM kullanmaya başladıktan sonra çevrim içi tarama sayılarında düşüş yaşadıklarını belirtiyordu. Kullanıcılar CD-ROM'ların güncel olamaması (çabuk güncellenememesi), sınırlı tarama kapasitesi vb. problemler nedeniyle bir ölçüde hayal kırıklığına uğradılar. (Straw, a.y.; Ören, 2006: 13)

1990'lı yılların başlarında kütüphanelerde oldukça karışık bir elektronik bilgi hizmeti ortamı vardı. Çevrim içi kütüphane katalogları, CD-ROM'lar, çevrim içi taramalar, elektronik kaynaklar gibi. Bütün bu imkanların yanında 1990'ların başında yeni bir ağ teknolojisi kütüphanelerde kök salmaya başladı. Bu teknoloji internetti. İnternet, kütüphanelerin inanılmayacak kadar çok bilgiye bilgisayar aracılığıyla dünya çapında erişmelerini sağladı.

İnternetin geçmişi, ticari amaç gütmeyen ve sadece Amerikan Savunma Bakanlığı'nın kullanımı için 1969 da geliştirilmiş bir bilgisayar ağı olan ARPANET'e kadar uzanmaktadır. 1982'de IP (Internet Protocol) olarak kullanılmaya başlandı. İnternet'in olanakları WWW(World Wide Web)'in ortaya çıkması ile daha da arttı. WWW 1989'da İsviçre'de bir grup araştırmacı tarafından tasarlanmıştır. Bu bir çoklu ortam ara yüzüdür. Böylece internet hizmetleri metin(yazı), ses, görüntü hatta bilgisayar animasyonu olarak dağıtılmaya başlandı. 1992 yılında grafik web tarayıcısı olan "Mosaic"ın hizmete girmesiyle birlikte WWW'nun gelişimi büyük bir hız kazanmıştır. Daha sonra Nestcape Navigator ve Microsoft Internet Explorer'ın ortaya çıkmasıyla birlikte WWW kullanımı herkes için mümkün olmuştur. 1995'ten sonrada kullanımı patlama derecesinde artış göstermiştir. (Straw, 2001: 8)

Kütüphaneler internetten faydalanan kuruluşların başında geliyordu. 1990'ların sonlarında e-posta, www ve çeşitli tartışma listeleri kütüphane hizmetleri arasına katıldı. OPAC'lar, CD-ROM kaynakları, çevrim içi veri tabanları ve internet erişimi, kütüphanelerin elektronik hizmetlerini sunmalarında kolay ve elverişli bir duruma getiriyordu. Kısa bir süre sonra fark edildi ki, elektronik erişim ve iletişim teknolojisi kütüphanelere kullanıcıları ile farklı ilişkiler kurma imkanı sağlıyordu. İnternet aynı zamanda bilgi hizmetlerinin yapısını da değiştiriyordu. Bilgi hizmeti uzmanları interneti öğrendikçe bilgi hizmetleri durağan bir yapı olmaktan çıkıp, kullanıcıların bilgiye her yerden erişebildiği akıcı bir ortam oluyordu. İnternet teknolojisi, bilgi hizmeti uzmanının kullanıcılar ile olan iletişimini de değiştiriyordu. E-posta teknolojisi bilgi hizmetlerindeki işleri kütüphane duvarlarının dışına taşıdı. Çok daha fazla sayıda kullanıcının kütüphane hizmetlerinden faydalanmasını sağladı.

Kullanıcıların interneti yoğun bir şekilde kullanması sonucu geleneksel yolla yapılan bilgi istekleri azaldı. Bilgi hizmeti uzmanları artık kullanıcılara bilgi teknolojisini öğretmek için daha fazla zaman harcamak zorunda kalıyordu. (Straw, 2001: 9; Ören, 2006: 14-15)

Bilgi hizmeti artık sadece kütüphaneye gelen kullanıcıların aldığı bir hizmet değildir. Soruların çoğu elektronik ortamda çevrim içi bilgi hizmeti soru formu doldurularak, e-posta, AskA(Ask a librarian) veya az sayıda kütüphanede canlı bilgi hizmeti yoluyla gelmektedir. Bilgisayar kullanımının evde, işte, okulda gittikçe yaygınlaşması sayesinde “bilgisayar okuryazarlığı” becerisi giderek artmaktadır. Ancak “bilgi okuryazarlığı” aynı oranda artmamaktadır. Bilgi hizmeti uzmanları bilgi hizmeti bölümünde daha az zaman harcamakta, zamanın çoğunu ise kullanıcılarla bire bir ilgilenmeye, web sayfaları hazırlamaya ve bilgi okuryazarlığı konusunda eğitimlere ayırmaktadır. (Tenopir, Ennis, 2001: 45)

Kullanıcılara daha iyi soru sormalarında, bilgiyi değerlendirmelerinde ve bilginin örgütlenmesini anlamalarında yardım etmek, bilgi hizmeti uzmanlarının internet ortamında yeni rollerini tanımlıyordu. Bugünün bilgi dünyasında bilgi okuryazarlığı becerilerini öğretmek bilgi hizmeti uzmanları için daha önemli hale gelmektedir. (Straw, 2001: 9)

Bilgi hizmetlerinde internetin kullanılması ve elektronik bilgi kaynaklarındaki artış, kullanıcıların sorularında bir azalmaya neden oldu. Ancak sorulan sorulara yanıt verme süresi ise uzadı. Bu nasıl oluyordu? Çünkü kullanıcılar yanıtı kolay bulunabilecek sorular için taramayı kendileri yapabiliyor ve bir şekilde yanıtlarını da bulabiliyorlardı. Yanıtlarını kendilerinin bulamadıkları soruları ise bilgi hizmeti uzmanına soruyorlardı. Web’de çok aradım ama aradığımı bulamadım, bana yardım eder misiniz şeklinde kullanıcı yaklaşımları artmaya başladı. Dolayısıyla soruların zorluk dereceleri ve karmaşıklığı artarken yanıt verme süreleri de uzamaya başladı. (Tenopir, Ennis, 2001: 42)

Sorulara yanıt verme zamanının uzamasının başka bir nedeni daha var. O da çok çeşitli ve fazla sayıda elektronik kaynağın olmasıdır. Bilgi hizmeti uzmanının, yanıtı içeren bir çok opsiyonu değerlendirip bunları kullanıcıya açıklaması uzun zaman almaktadır. Ayrıca internetin hızı, veri tabanlarının kullanım kolaylığı veya zorluğu bunda etken oluyor. Bilgi hizmeti uzmanının zaman harcadığı konulardan bir diğeri de öğrencilere ücretsiz web kaynakları arasından kendi konuları için en uygun olanını seçmede yardım etmektir. Bire bir eğitim uzun zaman almaktadır. Sadece veri tabanının içeriği değil, tarama teknikleri, boolean mantığı vb. daha bir çok konu hakkında bilgi vermek zaman almaktadır. (Tenopir, Ennis, 2001: 44)

Çok sayıda kütüphane elektronik bilgi hizmetini kendi bilgi hizmetlerinin ayrılmaz bir parçası ya da ayrı bir hizmet olarak veya bir konsorsiyumun parçası olarak sunmaktadır. İnsanların çoğu alışverişlerini, banka işlemlerini ve fatura ödemelerini çevrim içi olarak yapmaktadır. Aynı zamanda hem özel hem de iş yaşamlarında birbirleri ile iletişimde e-posta, gerçek zamanlı hizmetler, kısa mesaj hizmetleri veya video konferans kullanmaktadır. Dolayısıyla insanlar kütüphanelerin de bir şekilde elektronik hizmet sunmasını beklemektedir. Bu hizmetler çevrim içi kataloğa erişim, soruları çevrim içi sormak, elektronik kaynaklara uzaktan erişim ve tabi ki elektronik bilgi hizmetlerini içermektedir. (Statistics, ...,2002: 1)

Bilgisayar ve bilgi teknolojileri alanındaki gelişmelerin en fazla etkilediği kurumların başında kütüphaneler gelmektedir. Hizmetlerin veriliş biçimini, özellikle de bilgi hizmetlerini büyük ölçüde etkilemiştir. Buraya kadar olan bölümde teknolojik gelişmelerin kütüphaneye ve hizmetlere etkisi ele alınmıştır. Bundan sonraki bölümde teknolojik gelişmelerin yarattığı elektronik bilgi hizmeti ile ilgili bilgiler verilecektir.

1.3.2.1. Elektronik Bilgi Hizmeti

Kütüphane hizmetlerinin temel ögesi olan bilgi hizmeti sürekli gelişmektedir. Bugün anladığımız anlamda çağdaş bilgi hizmetinin ortaya çıkışı 19. yüzyılın son

çeyreğinde olmuştur. İlk modern bilgi hizmeti kavramı (o zamanki adıyla referans hizmeti) Samuel Swett Green adlı bir bilgi uzmanının 1876 yılında yazdığı “Kütüphaneciler ve Okurlar Arasında Kişisel İlişkiler” adlı makaleye dayandırılır. Green bu makalesinde kütüphaneyi kullananlara kişisel hizmetin ve rehberliğin önemini ortaya koymaktadır. (Han, Goulding, 2003: 251)

Aradan geçen yüz yılı aşkın süre içinde, hizmetin kavramı ve uygulamaları büyük ölçüde gelişti. Green bilgi hizmeti uzmanlarının sorumluluklarını dört genel başlık altında toplamıştı: Öğretim, soru-yanıt, derme geliştirme, halkla ilişkiler ve kütüphane tanıtımı. (“The Changing...”, 1999: 151)

Green’in fikirlerini temel alarak Bopp ve Bunge bilgi hizmetlerini üç gruba ayırmaktadır:

1- Bilgi hizmeti: Hemen yanıtlanabilen sorular, bibliyografik araştırma, kütüphanelerarası ödünç verme, bilgi ve bilgi yöneltme hizmetleri, araştırma soruları, ücretli hizmetler ve bilgi danışmanlığı.

2- Rehberlik: Okur danışma hizmeti, bibliyoterapi, dönem ödevi danışmanlığı, seçmeli bilgi yayımı.

3- Öğretim / eğitim: Bire bir veya grup öğretimi. (Han, Goulding, 2003: 251)

Genel olarak belirlenen bu sorumluluklar değişmeden kalsa da, bu rollerin yerine getirilmesinde kullanılan yöntem ve teknikler büyük bir değişim gösterdi. (“The Changing...”, 1999: 151; Han, Goulding, a.y.) Bu değişimlerin bir kısmı öngörülebilirken bir kısmı da öngörülemeden yaşama geçmiş ve uygulamadaki yerini almıştır. Örneğin 1985 yılında yazdıkları bir makalede Surprenent ve Perry-Holms geleceğin kütüphanecileri üzerine bir senaryo oluşturmaya çalışmıştır. Bu makaleden yaklaşık on beş yıl sonra, bir grup bilgi hizmeti uzmanı bu makaleyi ele almış ve on beş yıl içindeki gelişmelere dayanarak, ortaya konan senaryodaki öngörülerin gerçekleşip gerçekleşmediğini incelemiştir. Buna göre Surprenent ve Perry-Holms vizyonlarında geleceğin kütüphanesinin fiziksel bir alan olmaktan çok işlevsel bir alan olacağını önceden bilmişlerdir. Ayrıca geleceğin bilgi hizmeti uzmanının teknolojik gelişme, bilgi okur yazarlığı ve bilginin elektronik olarak yayımında

merkezi bir rol oynayacağını da daha o zamandan bildiler. (“The Changing...”, 1999: 153)

Geleneksel bilgi hizmetleri yüz yüze, telefonla veya faksla kütüphane içinde gerçekleşen hizmetlerdir. Kütüphane kapandığında bu hizmetler kullanıcılara verilemez. Önceden kütüphane binası içinde saatlerle sınırlı olarak erişilebilen bilgi, şimdi zamana, mekana ve mesafeye bağlı olmaksızın, uzaktan erişim sayesinde kesintisiz 24 saat elde edilebilmektedir. Bu değişimle beraber kütüphaneler elektronik kütüphaneye doğru geliştikçe, bilgi hizmeti uzmanları da yeni ortam ve yeni bilgi ihtiyaçları karşısında hizmetleri nasıl ayarlayacaklarını düşünmeye başladılar. Şüphesiz, elektronik bilgi hizmetleri, geleneksel bilgi hizmetlerine göre kullanıcılara, daha fazla seçenek ve bilgi sunmaktadır. (Han, Goulding, 2003: 259)

Surprenant ve Perry-Holmes bir çok doğru ve ilginç tahminde bulunmasına rağmen çok önemli bir şeyi öngöremediler. O da World Wide Web’in ortaya çıkışı ve yaygınlaşmasıydı. Web’in ortaya çıkışı bilgi hizmetlerinin her yönünü çok fazla etkilemiştir. Fakat bu kişiler bilgi hizmetinin değişen yapısı üzerindeki bilgi teknolojisinin etkisini tam olarak kavrayamadı. (“The Changing...”, 1999: 152)

Bilim en gerçek yol gösterici olmasına rağmen, bir çok şeyi iyice incelersek, yakın gelecekteki gelişmeleri önceden bilmek mümkün olsa bile, hangi birikimin ne zaman ne hızla bir dönüşüm yaratacağını önceden kestirmek mümkün olamıyor. Surprenant ve Perry-Holmes’in interneti önceden kestirememiş olmasının nedeni budur.

Web, CD-ROM ve Windows tabanlı uygulamalar, kullanıcıların hem kütüphane içinden hem de kütüphane dışından doğrudan bilgiye erişmesine imkan sağladı. Kütüphaneler de bu teknolojik gelişmeleri büyük bir ilgi ile karşıladılar. Kataloglarını ve diğer bilgi kaynaklarını internet üzerinden erişime açtılar. Bu gelişme ile beraber bilgi hizmetlerindeki kullanıcı ile yüz yüze görüşme, yerini e-posta ile sorulan sorulara, bilgi okuryazarlığı eğitimine ve web tabanlı eğitime bıraktı. Bilgi hizmeti uzmanı aracılığı ile yapılan bibliyografik tarama ihtiyacı büyük

oranda azaldı, ancak bütün kullanıcı grupları için bilgi, çok daha erişilebilir ve elde edilebilir hale geldi. Yeni teknolojilerin kullanılmasıyla birlikte kütüphanelerarası kaynak paylaşımı artmış, çok yönlü kaynak değişim yöntemlerinin mevcut olması, kütüphaneleri derme geliştirme politikalarını da değiştirmeye yöneltmiş, klasik anlamda kaynağa sahip olmak yerine kaynağa ihtiyaç olduğunda erişim sağlama yöntemine geçilmiştir. (“The Changing...”, 1999: 153)

Kütüphane içinde bilgi hizmetinin verildiği noktada bilgi hizmeti uzmanına yöneltilen isteklerin artık azalmakta olduğunu yapılan bazı istatistikler açıkça göstermektedir. Kullanıcı sorularının azalması, bilgi hizmeti ile bilgi hizmeti uzmanının ortadan kalkacağı anlamına gelmemektedir. Çok sayıda araştırmacı ve uygulayıcı da bilgi hizmetleri ve kullanıcı eğitiminin elektronik kütüphanede de hâlâ gerekli olduğu konusunda hem fikirdir. (Han, Goulding, 2003: 251, 254)

Elektronik kütüphanenin teknolojileri çok daha fazla bilgi ihtiyacını karşılamakta ve hizmetin yöntemini çarpıcı bir şekilde değiştirmektedir. Günümüzde uzaktan eğitim ve e-eğitim gittikçe gelişmekte, kullanıcı davranışları pasif öğrenim modelinden aktif öğrenim modeline doğru yer değiştirmektedir. Eğitim sisteminde benzer bir değişim 19. yüzyılın sonlarına doğru da ortaya çıkmıştı. Bu dönemde de klasik, aktarmaya ve ezbere dayanan eğitim yerine araştırmaya dayalı eğitime geçilmiştir. Bu geçiş bilgi hizmetinin de ortaya çıkışında ve gelişiminde önemli bir rol oynamıştır. Dolayısıyla kütüphane hizmetleri de kullanıcı odaklı olmak durumundadır. Çünkü zaten ekran başında bulunan kullanıcı basit, kendi kendine yapabileceği yardımı ara yüzden istemekte, ancak doğrudan kişisel yardımı ise, beceremediği zaman bilgi uzmanından talep etmektedir. (Han, Goulding, 2003: 252)

Kullanıcı eğitimi ve soru yanıtlama, geleneksel bilgi hizmetinin özünü oluşturur. Kabul edilmektedir ki, kütüphane öğretimi, kütüphane turları şeklindeki kullanıcı eğitimi elektronik kütüphanelerde de hâlâ geçerlidir. Kullanıcılar elektronik kütüphaneyi ve kendi kendine yardım sistemlerini verimli bir şekilde kullanmak için gerekli bilgi ve becerilerini kazanmış olsalar dahi, bazı kullanıcılar bilgi hizmeti

uzmanının kişisel yardımına yine de ihtiyaç duyacaklardır. (Han, Goulding, :2003: 256-257)

Elektronik bilgi hizmeti İngiltere’de 1980’li yılların ortalarında başlamış, ancak hızlı bir şekilde gelişmesi daha yakın zamanda olmuştur. Kullanıcılar elektronik kütüphane kaynak ve hizmetlerine bir ara yüz sayesinde erişirler. Ara yüz (web sayfası), farklı kaynakları çapraz sorgulama, uyarı hizmeti gibi teknolojileri kullanarak farklı kaynakların içeriklerini kullanıcılara toplu halde getiren bir ağ hizmetidir. Kütüphane ara yüzünün amacı da, kullanıcılar için kütüphanenin satın aldığı elektronik kaynakları, kaynakların içeriklerine bakılmaksızın tarayabilmesine olanak sağlamaktır. (Han, Goulding, 2003: 259)

Ara yüzler elektronik kütüphanenin birinci ayırt edici öğeleridir. Bilgi arayanlar ile elektronik kütüphane kaynakları arasında bir geçittir. Kullanıcı ihtiyaçları karmaşık ve sürekli değişen, gelişen bir yapıdadır. Bu nedenle kullanıcının bütün ihtiyaçlarını karşılayabilmek mümkün değildir. Ancak etkin bir ara yüz, kullanıcının kütüphane hizmetlerini ve kaynaklarını kullanma becerisini geliştirir. Elektronik kütüphane, önceden tanımlama yöntemiyle çok sayıda bilgi ihtiyacını karşılayabilir. Eğer kullanıcı hâlâ sorusuna yanıt bulamadıysa “sıkça sorulan sorular” bölümüne bakabilir . Yanıtı yine de bulamadıysa bilgi hizmeti uzmanına yardım için başvurur. (Han, Goulding, 2003: 252,254-255) Görüldüğü gibi tüm olanaklar kullanıldıktan sonra görevliye başvurulmaktadır.

Bilgi hizmeti, kullanıcıların kütüphane kaynak ve hizmetlerine erişim sağlamaları için vardır. Kullanıcıların bilgi ihtiyaçları çok farklı düzey ve çeşitte olabilmektedir. Bunları genel olarak üç grupta toplamak mümkündür:

Birinci grupta genel, hemen hemen bütün kütüphane kullanıcılarının ihtiyaç ve beklentileri yer alır.

İkinci grupta, bazı kullanıcıların ve grupların genel ilgi alanları, örneğin lisans öğrencileri, araştırmacılar, mühendislik yüksek lisans öğrencileri gibi kullanıcı grupları yer alır.

Üçüncü grupta ise bireysel ihtiyaçlar ve belirli tür sorular söz konusudur. (Han, Goulding, 2003: 253)

Birinci grupta yer alan ihtiyaçları karşılamak için, teknoloji, kaynaklar ve hizmetler elektronik kütüphane içinde birleştirilir. Kullanıcı için ara yüz, bilgi ihtiyacını karşılamak üzere kolay bir erişim yoludur. Bu ara yüz herkesin bilgi ihtiyacı göz önüne alınarak tasarlanmıştır. Bu tasarım işinde bilgi hizmeti uzmanı elektronik kütüphanenin işlevlerini desteklemek için, perde arkasında çok sayıda iş yapar. Örneğin derme geliştirme, ara yüzün görünümü vb. (Han, Goulding, a.y.)

İkinci grupta bilgi hizmeti uzmanları, kullanıcıları ekran üzerinde elektronik kütüphaneyi kullanabilmeleri için yetiştirmek üzere kurslar düzenler. Bütün kaynak türleri; sıkça sorulan sorular; çevrim içi yardım; kullanıcı aradığı yanıtı kendisi bulsun diye bilgi uzmanının soruları önceden tahmin ederek hazırladığı “kendi kendine yardım bilgi kaynakları” gibi mekanizmalar bu grupta yer alır. Bu durumda kullanıcılar grup muamelesi görürler. Her gruptaki kullanıcıların benzer ilgileri, soruları ya da ihtiyaçları vardır. Böylece bir kişi, bir grup muamelesi görmüş olur (Han, Goulding, a.y.)

Üçüncü grupta, bilgi hizmeti uzmanı, masasında telefonla, e-posta ile veya etkileşimli yöntemle kullanıcıdan gelecek soruyu bekler. Kullanıcılara çok çeşitli yollarla kişisel yardım sunulur. Bu düzey, okuyuculara bire bir yardım sağlandığı için zaman alıcıdır. (Han, Goulding, a.y.)

Birinci gruptaki kullanıcı ihtiyaçlarını yönetmek için, elektronik kütüphanenin ara yüzü, hizmet verilen toplumun bütün üyelerine uygun olarak tasarlanır. Yeni başlayanlara ve tecrübeli olanlara göre uyarlanabilir ve kullanıcı profillerine göre kişiselleştirilebilir. Etkin bir ara yüz, kütüphane dermesine ve

hizmetlerine erişimi kolaylaştırır. Böylece kütüphane kaynaklarının kullanımı da artar. (Han, Goulding, 2003: 256)

Kütüphaneleri değişime zorlayan iç ve dış güçler vardır. Dış güçler arasında ticari ara yüzlerin web ortamında giderek artması ve bunun da artan bir şekilde kullanıcıları çekmesidir. İç güçler de kütüphaneyi değişime zorlar. Kütüphaneler daha fazla ve daha pahalı elektronik veri tabanları ve e-dergilere abone olur, ama okuyucular da çok sayıda veri tabanına bakmaktan sıkılır. Bu sorunu görmezlikten gelmemek gerekir. Bunu aşmak için çok sayıda veri tabanını tek arayüzden tarayabilecek çözümler ortaya çıkmaktadır. Belirli bir maliyeti olan bu sistemler kütüphanelere ek bir malî yük getirirse de hem veri tabanlarının taranabilirliğini artırmakta hem de kullanıcı memnuniyeti sağladığı için yarar olarak kütüphaneye geri dönmektedir.

Kütüphane kaynaklarına erişimi engelleyen etmenleri de şu şekilde sıralamak mümkündür:

- 1- Bilgi patlaması, uygun veri tabanı ve kaynakları çabucak sağlamayı zorlaştırmaktadır.
- 2- Çok sayıda ara yüz ve erişim noktasının olması okurun değişik arama yöntemleri konusunda bilgi ve beceri kazandırılmış olmasını öngörür.
- 3- Belirli kaynaklar için çok sayıda anahtar kelimeyi hatırlamak da erişimi etkileyen etmenlerdendir. (Han, Goulding, 2003: 255)

Kütüphaneciler, kullanıcılar elektronik kaynaklara erişsin diye yeni ve uygun çözümler bulmak durumundadır. Bulamazlar ise akademisyenler ve öğrenciler başka bir yere gidecekler, böylece kütüphaneyi ve “kalite kontrollü” kaynakları kullanmaktan vazgeçeceklerdir. (Han, Goulding, a.y.) Öyleyse müşteri kaybetmek istemeyen bilgi uzmanları her soruna çözüm bulmak durumundadır.

Elektronik kütüphanelerde bilgi hizmetlerinin geliştirilmesi için şunlar yapılmalıdır:

1- Kullanıcının kendi kendine yardım edebilmesini sağlayan yöntemlerin işlevleri arttırılmalıdır.

2- Elektronik kütüphanenin sunduğu kaynak ve hizmetlerden kullanıcıların en iyi şekilde yararlanması için iyi örgütlenmiş kullanıcı eğitimi programları sunulmalıdır. (Han, Goulding, 2003: 261)

Elektronik bilgi hizmetleri aynı zamanda “A’ya Sor” (Ask A service) olarak da bilinir. Bu bir internete dayalı soru yanıt hizmetidir ve değişik konu alanlarından uzmanlar ile kullanıcıları birbirine bağlar. E-posta veya web ortamında bilgi hizmeti bir süreden beri çok sayıda kütüphanede rutin bir hizmet olarak yapılmaktadır. Ancak gerçek zamanlı bilgi hizmeti henüz deneme aşamasındadır. Fakat canlı bilgi hizmetleri konusunda bazı olumsuz görüşler de ileri sürülmektedir. Örneğin karşılıklı konuşmak, elektronik bilgi hizmetinde problem çıkaran özelliklere sahiptir. Sorunun görüşülmesi sırasında bilgi hizmeti uzmanının okur hakkında yeterli bilgisi olmadığı zaman da bazı güçlükler çıkmaktadır. Elektronik ortamda görüşme zamanını verimli geçirmeyi kontrol etmek zordur. Ayrıca hem yazılım hem de personelin zamanı pahalı olduğundan maliyetlerde artışa neden olur. Ortak hizmet sunma açısından bakıldığında, teorik olarak dünyanın diğer taraflarından konu uzmanlarının kullanıcının sorusunu yanıtlaması ideal bir durumdur. Şu an böyle bir şeyin gerekli olup olmadığı dahi sorulabilir. Coffman ortak elektronik bilgi hizmetinin gerekliliğinden şüphe duyuyor. Çok sayıda kütüphane yanıt için gerekli her şeye sahip. Ayrıca böyle bir hizmetin pratikte uygulanabilirliği de tartışmalıdır. Dil problemi, üniversite ve halk kütüphanelerinin aralarındaki büyük farklılık bu tür ortak çalışmayı güçleştiriyor. Dünya çapında büyük ortak işler yerine, küçük bölgesel ortak çalışmaların daha verimli olduğu da ileri sürülmektedir. (Han, Goulding, 2003. 260-261)

Bunge ve Bopp, bilgi araçları ve sistemlerinin karmaşık yapısının her zaman ara yüzlerden ve kendi kendine yardım öğelerinden daha hızlı değiştiğini belirtmektedir. Bu nedenle kişisel yardımda bulunacak bir uzmanın varlığı, yeni ve önemli bilgi kaynaklarının kullanımı için gereklidir. Elektronik kütüphane hizmetleri olsa bile bilgi hizmeti uzmanının varlığı hâlâ gerekli ve önemlidir. Moya ve

Robinson'a göre insan ögesinin varlığı kullanıcılar için teknoloji karşısında rahatlık ve güven sağlar. (Han, Goulding, 256)

Bugünkü temel problem, elektronik bilgi hizmetlerini devam eden bir etkinlik haline nasıl getirebiliriz sorusuyla biçimlenir. İngiltere'de şu sıralarda daha çok yukarıda birinci ve ikinci grup olarak belirtilen bilgi ihtiyaçlarına odaklanılmış bulunuluyor. A.B.D.'de ise birinci ve üçüncü gruplar daha fazla rağbet görmektedir. Elektronik bilgi hizmetleri konusunda A.B.D.'deki gelişmeler öncü durumda ama, İngiltere'de de kütüphane sektörü oradaki gelişmeleri yakalamak üzere büyük bir gayret içindedir. (Han, Goulding, 2003: 260)

Bir daha asla klasik bilgi hizmeti dönemi olmayacaktır. İçinde bulunduğumuz eklektik dönemi yaratmaya yardım eden ve bilgi hizmeti reformu hareketini yönlendiren değişimin gidişi şüphesiz devam etmektedir ve bilgi uzmanlarını esnek, şartlara uyan ve yaşam boyu öğrenen insanlar olmaya zorlayacaktır. ("The Changing...", 1999: 156)

Elektronik bilgi hizmetleri değişik şekillerde ve düzeylerde sunulmaktadır. Çoğu kütüphane hem geleneksel hem de elektronik bilgi hizmetlerini bir arada aynı birimde sürdürmektedir. Kullanıcı istekleri ve soruları bazen elektronik ortamda alınmakta ama yanıtları geleneksel yöntemle verilmektedir. Ya da kullanıcılar kütüphaneye gelip sorularını sormakta veya telefonla iletmekte, yanıtları ise elektronik ortamda e-posta yoluyla almaktadır. Bazı kütüphanelerde ise elektronik bilgi hizmetleri tamamen ayrı bir birim olarak sunulmaktadır. Ayrı bir personel, e-posta adresi, web üzerinde soru formları ve kütüphane web sayfası içinde ayrı bir elektronik bilgi hizmeti web sayfası şeklinde örgütlenmiş bir hizmet olarak sunulmaktadır. Burada kullanıcı ile iletişim tamamen elektronik ortamda olmakta ve sorulan sorular elektronik ortamda alınmakta yanıtlarda elektronik ortamda sunulmaktadır. Buradaki temel amaç, kullanıcının bilgi hizmetlerine zaman ve mekan sınırı olmadan erişimini sağlamaktır. (Statistics,..., 2002: 1-2)

Kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için teknolojinin ortaya koyduğu imkanları en iyi şekilde kullanmaya çalışan kütüphanelerde, geleneksel ve elektronik bilgi hizmetleri henüz kesin ve net bir biçimde ayrılmamıştır. Kütüphanelerin sahip oldukları özelliklere ve kullanıcı beklentilerine göre bazen geleneksel, bazen elektronik bazen de karma bilgi hizmeti sunulmaktadır. Ancak genel olarak baktığımızda, kullanıcıların bilgi gereksinimlerini en iyi şekilde karşılamak amacıyla olan bilgi hizmetlerinin karma bir yöntemle de olsa bütün kütüphane türlerinde elektronik ortama doğru gelişme gösterdiğini söyleyebiliriz.

Green, bilgi hizmeti kavramını ortaya koyan kişidir. Hizmetin yapısında ve veriliş biçiminde birtakım değişiklikler ve gelişmeler olsa da, WWW'in ortaya çıkması her şeyi temelden değiştirmiştir. Artık değişimin yönünü ve hızını teknolojik gelişmeler belirliyor. Kullanıcıların istek ve beklentileri, bilgi uzmanlarının bilgi ve becerilerini değiştiriyor. Geleceği önceden tahmin edebilmek pek mümkün görünmüyor. Ancak, bütün bu gelişmelere rağmen bilgi hizmetinin felsefesinin temelini oluşturan kullanıcıya yardım ve bilgi ihtiyacını karşılama isteği ve beklentisi değişmiyor. Doğal olarak bilgi hizmeti uzmanına yani insana olan ihtiyaç da değişmeyecektir.

Tezin birinci bölümünü oluşturan bu bölümde, bilgi hizmeti kavramı üzerinde durulmuş, tanımlar ve tarihçe oldukça ayrıntılı bir biçimde ele alınmıştır. Daha sonra bilgi hizmeti türleri ve sunulma yöntemleri ele alınarak bilgisayara dayalı bilgi hizmetinin gelişimi açıklanmış ve elektronik kütüphane konusunda bilgi verilmiştir. Bir bütün olarak bu bölümü ele aldığımızda, Türkçe kaynaklarda bulunmayan bilgi hizmetinin tarihsel gelişimi ve hizmet türlerinin bir arada ve kapsamlı biçimde ele alındığı görülür.

Tezin bundan sonraki bölümünde ölçme ve değerlendirme kavramları ile bilgi hizmetinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi konusu ele alınacaktır.

2. BÖLÜM

BİLGİ HİZMETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Bilgi hizmetinin değerlendirilmesi dendiğinde, bilgi merkezlerinde geleneksel yararlandırma hizmetlerine eklenen elektronik ortam dahil her tür bilgilendirme işinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi anlaşılır. Ölçme sonucunda elde edilen değerler, yorum aşamasında yapılan değerlendirmeye dayanak olur. Bu nedenle önce ölçme eylemiyle konuya girmek doğru olacaktır.

2.1. Ölçme

Ölçme ve değerlendirme kavramları genellikle birlikte kullanılır. Ölçme, değerlendirme sürecinde bir araçtır. Bir değerlendirme yaparken önce ölçme yapmamız, sonra da ölçüm sonuçlarını ölçüt veya ölçütlerle karşılaştırmamız gerekmektedir. Bu karşılaştırmayı yapmadan bir değer yargısına veya bir karara varamayız. Dolayısıyla, doğru bir değerlendirme yapabilmek için doğru ve güvenilir ölçme sonuçlarına gereksinim vardır. Ölçme sonuçlarının bir anlamının olması için de ölçütün var olması gerekir. Öyleyse önce ölçmenin tanımı, türleri ve özellikleri hakkında bazı açıklamalar yapmak yararlı olur kanısındayım.

2.1.1. Tanım

Ölçme bir özelliği tespit etmektir. Dolayısıyla bir “betimleme” işlemidir. Bu betimlemeyi yapabilmek için gözlem yapılmalıdır. Yaşadığımız ortamda veya doğada, varlıkların, nesnelerin ve olayların değişik özelliklerini ve bunlara sahip oluş derecelerini belirlemek için yapılan işe genel olarak “gözlem” denir. Fakat bir gözlemin ölçme adını alabilmesi ya da ölçme olarak nitelendirilebilmesi için “sayı veya sembollerle” ifade edilmiş olması gerekir. Sayı veya sembollerle ifade edilmiş gözlem(ler) “ölçme” adını alır. (Yılmaz, 1998: 3; Turgut, 1983: 3; Tekin, 1987: 31)

Ölçme sonucuna “ölçüm” adı verilir. Ölçme işleminde kullanılan ölçü(ölçme) aracına da “ölçek” denir. “Bir yargıya varmak veya değer vermek için başvuru ilke, kıstas, mısda, kriter” de “ölçüt” olarak adlandırılır. (Milliyet Türkçe..., 1992: c.2, 1134) Diğer bir ifade ile “doğruyu yanlıştan ayırmak, herhangi bir yargı vermek veya değer biçmek için başvuru ilke”ye “ölçüt” denir. (Meydan Larousse..., t.y.: c.3, 743)

Değerlendirme, “...ölçme ile çok yakından ilgilidir. Ölçmesiz değerlendirme olmaz; olsa bile dayanaksız belki de geçersiz bir değerlendirme olur. Geçerli ve güvenilir değerlendirme için geçerli ve güvenilir ölçmelere gerek vardır.” (Binbaşıoğlu, 1983: 13)

Değerlendirme iki şeyin karşılaştırılmasına dayanan bir işlemdir. Bunlardan biri ölçme sonuçları yani ölçüm(ler), diğeri de ölçüt(kriter) denilen ölçülerdir. Herhangi bir ölçme sonucunda elde edilen ölçümler kendi başlarına pek bir anlam ifade etmez. Ölçme sonuçlarının kendileri ‘iyi’ veya ‘kötü’ değildir; onlar yalnız bir şekilde ‘ne’ yi tarif ederler. Yani var olanı gösterirler. Bu verilerin ne anlama geldiği ‘ne olmalıdır’ a bağlıdır. Dolayısıyla, ölçme sonucunun bir anlam kazanabilmesi için, yine aynı alandan, bir kıyaslama ya da karşılaştırma yapabileceğimiz sabit bir değerin(ne olmalıdır) var olması gerekir. Bu sabit değere de ölçüt(kriter, norm, standart) denir. Ölçme sonucunu bu sabit değer yani ölçüt(kriter) ile karşılaştırdığımızda bir fikir edinir, değer yargısı oluştururuz. Bu değer yargısına bağlı olarak da bir karara varırız. (Yılmaz, 1998: 12)

Bir gözlem(leme) türü olarak,

“ölçmenin diğeri gözlem tekniklerine üstünlüğü daha kesin, daha objektif ve daha güvenilir bir yol olmasında, ölçme ile elde edilen verilerin sayı türünden ifade edilebilmesinde aranmalıdır. Toplanan gözlem verilerinin (gözlemlerin) sayı cinsinden ifade edilmiş olması istatistiksel çözümleme ve yorumlamayı kolaylaştırır, yargılarda daha kesin ve açık olmayı sağlar.” (Yıldırım, 1983: 2)

Ölçme ve değerlendirme birbirine yakından bağlı iki ayrı kavramdır. Ölçme ile değerlendirme arasındaki bu yakın ilişki aşağıdaki gibi belirtilebilir:

1- Değerlendirme ölçmeyi de içine alır ve daha kapsamlıdır.

2- Ölçme işlemi önce, değerlendirme daha sonra gelir. Bu, değişmeyen bir sıra oluşturur. Bir değerlendirmenin ön yargı ya da tahmin olmaması için mutlaka ölçme sonucuna dayanması gerekir.

3- Ölçme objektif(nesnel) olmalı, var olan durumu ortaya koymalıdır.

Değerlendirme ise değişken(öznel)dir. (Yılmaz, 1998: 14) Kullanılan ölçüt(ler)e bağlı olarak değişir. Çünkü ölçüt değiştikçe değer yargısı ve ona bağlı karar da değişecektir.

Buraya kadar anlatılanları özetlersek ölçme ve değerlendirme süreci ile ilgili olarak aşağıdaki gibi bir tablo ortaya çıkar:

“Varlıkların, olayların özellikleri” → Gözlem → Sayı veya sembol ile ifade ediş → Ölçme → Ölçme sonucu(ölçüm) → Ölçüt(kriter) → Değer yargısı → Karar” (Yılmaz,

1998: 4,13)

2.1.2. Ölçme Türleri

Ölçme işlemi genel olarak iki gruba ayırabiliriz. Bunlardan biri “doğrudan ölçme” diğeri de “dolaylı ölçme”dir. Doğrudan ölçmede, ölçtüğümüz nesne veya özellik ile, ölçme için kullandığımız araç aynı niteliktedir. Ölçülecek nesnenin veya özelliğin dolaysız olarak ölçülmesi söz konusudur. Örneğin, uzunluğu uzunluk ile, ağırlığı ağırlık ile ölçmek. Bir torba kömürü kilogramla ölçmek ya da kumaşı metre ile ölçmek gibi. Bu durumda ölçülen nitelik ile ölçmek için kullanılan aracın niteliği aynı olmaktadır. (Yılmaz, 1998: 4-5; Tekin, 1987: 32)

İkinci tür ölçme ise “dolaylı ölçme”dir. Dolaylı ölçmede, ölçülen nesne ile ölçme için kullandığımız aracın özellikleri farklıdır. Bazı özellikler doğrudan ölçülemediği için onlarla ilgili başka özellikler gözlenerek dolaylı olarak ölçülürler. Örneğin bir öğrencinin başarısını test ile ölçmek, sıcaklığı termometre ile ölçmek

gibi. Termometrenin içindeki civa yükseldiğinde sıcaklığın arttığını, aşağıya düştüğünde azaldığını söyleriz. (Yılmaz, 1998: 5; Tekin, 1987: 32)

2.1.3. Ölçme Hataları

Yapılan ölçme işleminin sonucu, ölçülen nesne veya özelliğin tam olarak sayısal değerini göstermez. Her zaman tama yakın bir değerini gösterir. Bu nedenle, ölçme sonucu elde edilen değer ile, ölçülen nesnenin ya da niteliğin gerçek değeri arasında oluşan farka “ölçme hatası” denir. Bu hata negatif ya da pozitif yönde olabilir. (Yılmaz, a.y.)

Ölçmede yapılan hata miktarı, ölçümde kullanılan birimin yarısı kadardır. Dolayısıyla ölçme işleminde kullandığımız birim ne kadar küçük olursa hata miktarı da o kadar küçük olur. Yani azalır. Öyle ise ölçme işleminde elde ettiğimiz sonuçlarla ilgili olarak gerçek bir ölçümden söz etmek doğru olmaz. Yapılan her ölçme işleminde belirli bir hata oranı olacağından ölçme sonuçları için “gerçeğe yakın” ifadesini kullanmak daha doğru olacaktır. (Yılmaz, 1998: 5-6)

Ölçme işleminde meydana gelen hataların nedenlerine “hata kaynakları” denir. Hataya neden olan sebepler, ölçme işlemini yapan kişiden, ölçme aracından, ölçmenin yapıldığı ortamdaki, ölçülen özellikten ya da ölçme yönteminden kaynaklanıyor olabilir. Bu hataları üç grupta toplamak mümkündür: 1- Sabit hata 2- Sistemik hata 3- Rastgele hata

1- Sabit hata: Bu hata türünde ölçüm yapılan özellik hangi miktarda olursa olsun hata oranı değişmemektedir. Bu oran ölçümden ölçüme de değişmez. Örneğin bir terazinin her ağırlığı 50 gr. fazla ölçmesi ya da bir öğretmenin okuduğu her sınav kağıdına 5 puan az vermesi gibi.

2- Sistemik hata: Bu hata türünde ölçüm yapılan özelliğin miktarına göre hata oranı belli bir oranda artmakta veya azalmaktadır. Örneğin, bir terazinin 5 kg.lık

bir ağırlığı 100 gr., 10 kg.lık bir ağırlığı 200 gr. fazla ölçmesi gibi ya da bir öğretmenin okuduğu her sınav kağıdında 50 alan öğrenciye 5 puan, 60 alan öğrenciye 10 puan fazla not vermesi gibi.

3- Rastgele hata: Buna tesadüfi hata da denebilir. Bu tür hatalarda hata oranı ölçüm yapılan özelliğin miktarına bağlı olarak değişmemektedir. Örneğin bir terazi ölçtüğü bir ağırlığı miktarına bağlı olmaksızın bazen 100 gr fazla bazen 50 gr. eksik ölçmesi gibi. Bir öğretmenin sınav kağıtlarını okurken bir öğrencinin kağıdına 10 puan fazla verirken diğer öğrencinin kağıdına 5 puan az vermesi gibi. (Yılmaz, 1998: 7-8; Tekin, 1987: 56)

2.1.4. İyi Bir Ölçme Aracında Bulunması Gereken Özellikler

Sağlıklı bir değerlendirme yapabilmek için doğru ve güvenilir ölçme sonuçlarına yani ölçümlere gereksinim vardır. Değerlendirme yaparken kullanacağımız ölçme yöntemi veya aracının doğru ve güvenilir sonuçlar vermesi için birtakım özelliklere sahip olması gerekir. Bu özellikler güvenilirlik, kullanılabilirlik, geçerlilik ve yararlılık olarak sayılabilir. Aşağıda bu özelliklerin ne ifade ettiği konusunda genel bilgiler yer alacaktır.

2.1.4.1. Geçerlilik

Geçerli ölçüm/ölçümler, üzerinde çalışılan kavramı doğru olarak ölçebilmelidir. İyi bir ölçme aracı veya yöntemi neyi ölçmek istiyorsak o niteliği veya nesneyi ölçebilmeli ve bizim amacımıza uygun veriler elde edebilecek özelliğe sahip olmalıdır. Geçerli bir ölçüm aracı veya yöntemi geliştirmek için öncelikle şu soruları sormak gerekiyor.

1- Yapılacak ölçme, ölçmeye çalıştığımız kavramla ilgili olarak toplumda oluşmuş genel kanaati yansıtıyor mu?

2- Sorular, ölçmeye çalıştığımız nesne veya özelliği ölçebilir mi?

3- Oluşturulan sorular grubu, ölçülmeye çalışılan kavramın bütün yönlerini içeriyor mu?

Genel olarak belirlemek gerekirse, bir ölçme aracı kullanılış amacına ne oranda hizmet ediyorsa o oranda geçerli kabul edilir. Örneğin, kütüphanelerde ödünç verme ölçümleri “ne kadar yayının ödünç verildiği” bakımından geçerli bir ölçümdür. Ama, kütüphanedeki “toplam materyal kullanımı” bakımından geçerli bir ölçüm değildir. Ancak kütüphane içinde kullanılan materyalleri de ölçtüğümüz zaman geçerli bir ölçme olur. (Whitlatch, 2000: 13; Yılmaz, 1998: 35,40; Van House, Weil, McClure, 1990: 14)

Kullanıcının aradığı yanıtı bulup bulamadığına dair geçerli ölçme sorularına güzel bir örnek Murfin and Gugelchuk tarafından ortaya konulmuştur:

- _____ evet, tam istediğim gibi
- _____ evet, sınırlar içinde
- _____ evet, sorduğuma yanıt değil ama diğer bilgiler ve materyaller faydalı olacak
- _____ evet, ama tam istediğim yanıt değil
- _____ sadece bir kısmı
- _____ hayır (Whitlatch, 2000: 14)

Kullanıcı işi bittikten sonra yukarıdaki boşluklardan uygun olanını işaretleyerek sorusuna aldığı yanıtın düzeyini belirler.

2.1.4.2. Güvenilirlik

Ölçme yönteminin sahip olması gereken bir diğer özellik de “güvenilirlik” tir. Güvenilir ölçümler tutarlı olmalıdır. Ölçülmek istenilen özelliği her uygulandığında aynı sonucu verecek şekilde ölçülmelidir. Kararlı, güvenilir ve tutarlı sonuçlar sağlamalıdır.

Bilgi hizmetlerinde en yaygın kullanılan veri toplama yöntemlerinden biri kullanıcı sorularını, yöneltme gerektiren, kolay ve çabuk yanıtlanabilen ve araştırma gerektiren sorular biçiminde sınıflandırmaktır. Ancak yapılan araştırmalar bu sınıflandırmayı bilgi hizmeti bölümünde görevli personelin yapmasını güvenilir bulmamaktadır. Çünkü soruların sınıflandırılmasında personele göre farklılıklar olabilmektedir. Daha güvenilir bir yöntem olarak, kullanıcıların sorduğu gerçek soruların ve verilen yanıtların toplanıp iki ya da üç kişilik uzman grubu tarafından sınıflandırılması önerilmektedir. (Whitlatch, 2000: 16)

2.1.4.3. Kullanışlılık

Kullanışlı ölçümler verilerin kolay toplanmasını sağlamalıdır. Sadece uygulama yapan için değil, uygulanan kişiler için de yanıtlanması kolay olmalıdır. Bir ölçme aracı, kullanımı ne kadar kolay, sorunsuz ve uzmanlık gerektirmeyecek ölçüde basit ise o oranda kullanışlıdır. Aynı zamanda süre ve mali bakımdan da ekonomik olmalıdır.

Kullanıcıların ayrıca bir form doldurarak üzerlerinde baskı hissetmelerini önlemek amacıyla, bilgi hizmeti işlemleri sürerken bilgi hizmeti uzmanı hazır bir form üzerine sorulan soruyu, verilen yanıtı ve yanıt için kullanılan kaynakları hızlı bir şekilde kaydeder. Bu form daha sonra soru türlerini, kullanılan kaynakları, doğru yanıt oranını ve bilgi hizmeti uzmanının başarı düzeyini değerlendirmek üzere kullanılır. (Whitlatch, 2000: 16-17; Yılmaz, 1998: 35,45) Bu tür bir uygulama kullanışlı bir ölçme yöntemine örnek olarak verilebilir.

2.1.4.4. Yararlılık

Belirtilen özelliklerin yanında bir ölçme aracı ya da yöntemi “yararlı” da olmalıdır. Yararlı ölçümler hizmetlerin geliştirilmesinde kullanılacak nitelikte veriler sağlamalıdır. Elde edilmek istenen bilgiler, hizmetin planlanmasında ve yönetiminde yararlı olabilecek türden olmalıdır. Sadece merak edildiği için ölçme ve

değerlendirme yapılmamalıdır. Örneğin bilgi hizmetlerini daha çok bayanlar mı yoksa erkekler mi kullanıyor diye bir ölçme ve değerlendirme yapmak hizmetlerin geliştirilmesi, planlanması ve karar vermede bir yarar sağlamaz. Ölçme ve değerlendirme çalışmalarının zaman alıcı, emek gerektiren ve maliyetli çalışmalar olduğu düşünülürse bu tür uygulamalar yapılmamalıdır. (Wihitlatch, 2000: 17; Yılmaz, a.y.)

2.2. Değerlendirme

Günlük dilde değerlendirme kavramını sıkça kullanırız. Çoğunlukla “yorum yapmak” ya da “yorumlamakla” eş anlamlı kullanılmaktadır: Maçı nasıl değerlendiriyorsunuz? Maç hakkındaki yorumlarınız nelerdir?

Yine günlük yaşamda kullandığımız birçok değer yargısı vardır. İyi-kötü, doğru-yanlış, güzel-çirkin gibi. Neye göre doğru-yanlış? Neye göre iyi-kötü? Neye göre güzel-çirkin? Bu değer yargıları kişiden kişiye, toplumdaki topluma hatta zamana göre değişim gösterir. Nesnel değil öznel dir. Yapılan değerlendirmenin nesnel olması için ölçüm sonuçlarına dayandırılması gerekmektedir. Bu ölçüm sonuçlarının bir anlam kazanabilmesi için de birtakım ölçütlerle karşılaştırılması doğru olur. Ancak o zaman nesnel bir değerlendirme yapılmış demektir.

Aslında insanın yeryüzünde var olmasından bugüne bilinçli ya da bilinçsiz olarak yaşamın değişik alanlarında değerlendirme yapılmaktadır. Değerlendirme konusu özellikle sanayi devrimiyle birlikte karar verme sürecinin yani yönetimin en önemli aşamalarından biri haline gelmiştir. Özellikle endüstri ürünlerinin seri olarak üretilmeye başlanması değerlendirmenin bilinçli olarak yapılmasını zorunlu kılmıştır. (Tapan, 2004: 11,20)

Kütüphane ve bilgi merkezlerinin bir işletme olarak kavranması 19. yüzyılın son çeyreğinden itibaren başlamıştır. Kısa bir süre sonra, 20. yüzyılın başlarında bilimsel yönetim düşüncesi ortaya çıkmıştır. Kütüphane ve bilgi merkezlerinde ise bilimsel yönetim uygulamaları 1930’lu yıllardan itibaren gelişmeye başlamıştır.

1920’li, 1930’lu ve 1940’lı yıllarda özellikle kütüphane araştırmaları ve standartları geliştirme ile ilgili olarak değerlendirme çalışmaları konusunda birçok yayın yapılmıştır. Yine bu yıllarda kütüphane yönetimiyle ilgili yayınlar da yapılmaya başlanmıştır. 1940’ların sonlarında, savaş sonrası dönemde kütüphanelerin gelişimi için planlamanın önem kazanması, planlama etkinlikleri için temel bir önem taşıyan değerlendirme çalışmalarını da olumlu yönde etkilemiştir. 1950’i ve 1960’ı yıllarda, uzun dönemli kütüphane gelişimi programlarının ortaya çıkması değerlendirme konusunu daha önemli hale getirmiştir. S.Rothstein’in değerlendirme konusunda geniş yankı yaratan “The Measurement and Evaluation of Reference Services” adlı makalesi 1964 yılında yayınlanmıştır. Yine 1960’lı yıllarda kütüphanecilik okullarında yönetim konusunda dersler zorunlu hale gelmiştir. 1970’lerde yönetim tekniklerinin incelenmesi önem kazanmaya başlamış ve kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi konusu da ağırlıklı olarak incelenen konular arasında yer almıştır. F.W.Lancaster’in 1974 yılında yayınlanan Measurement and Evaluation of Library Services adlı kitabı buna örnek olarak verilebilir. (Yontar, 1995: 11-13, 86; Reed, 1974: 253-254)

Buraya kadar olan bölümde değerlendirme kavramını günlük dilde nasıl kullandığımız örnekler verilerek kısaca ele alınmış ve kavramın tarihsel gelişimi konusunda genel bir bilgi verilmiştir. Bundan sonraki bölümde değerlendirme ile ilgili tanımlar yer alacaktır.

2.2.1. Tanım

Konumuz gereği ele aldığımız değerlendirme kavramı ise yönetim etkinliklerinin önemli bir ögesini oluşturur. Bir nesnenin ya da bir etkinliğin değeri hakkında karar vermeyi içerir.

Kavramın sözlük anlamına baktığımızda, değerlendirme, bir sistem veya hizmetin performansını ölçmek ve etkinliğinin önceden belirlenmiş amaçlarına uygun olup olmadığına değer biçmektir. (Harrod’s ..., 1987: 285)

Türkçe sözlükte değerlendirme, “bir şeyin özünü, önemini, nitelik ve niceliğini belirlemek” olarak tanımlanmaktadır. (Türkçe Sözlük, 1998: c.1, 345)

Sözlük anlamının dışında, konuyu daha ayrıntılı olarak ele alan açıklama ve tanımlamalarla kavramı ve önemini açıklamaya çalışmak üçüncü bölümde yapacağımız değerlendirmeyi anlamak açısından yararlı olacaktır.

Değerlendirme için değişik görüşler ileri sürülmüştür. Yönetimle ilgili olarak bazıları, bir etkinliğin ne kadar iyi performans gösterdiğine karar vermek için uygulanan bilimsel bir araştırma yönteminin ‘bir bölümü’ olduğunu ileri sürmekte, kimileri karar vermedeki rolüne vurgu yaparak değerlendirmenin karar vermek için gerekli olan verileri topladığını belirtmektedir. Bir diğer grup ise değerlendirmeye, yönetimin temel bir ögesi olarak bakar. Çünkü bir değerlendirmenin sonuçları, kaynakları daha verimli kullanmada yöneticiye yardım eder. Sonuçta değerlendirme entelektüel bir çalışma olarak değil, problem çözme ve karar verme etkinliklerinde yararlı veriler elde etmek için yapılmaktadır. (Lancster, 1993, 1)

Genel olarak ele aldığımızda değerlendirme, “ne” ile “ne olmalı”nın karşılaştırmasını içerir. (Van House, Weil, McClure, 1990: 3) “Ne”, mevcut durumu yansıtır. “Ne olmalı”, amaç ve hedefler biçiminde ortaya konulan, erişilmek istenen durum veya durumları belirtir. Bu iki durumun karşılaştırılması değerlendirme olarak ifade edilir.

“Değerlendirme çalışması bir tür araştırma demektir. Çalışma kapsamında, hipotezler ve hedefler belirlenir, incelenecek nesnelere tanımlanır, gerekli veriler (belgeler, gözlem, ölçümler ve anketler yoluyla) toplanır, analiz edilir ve sonuçlar çıkarılır. Değerlendirme çalışmasında, model geliştirme, simülasyon veya yöneylem araştırması gibi ileri teknikler de kullanılabilir. Değerlendirme kapsamında, bilgi merkezinin bir tek çalışması veya bütün çalışmaları ele alınabilir ve her bir çalışma için özel değerlendirme teknikleri ve kriterler uygulanır.” (Guinchat, Menou, 1990: 312)

Değerlendirme, belirli hizmetler veya etkinlikler hakkında veri toplama ve tanımlama, onların başarısını değerlendirmek için ölçüt(ler) saptama, hizmet veya etkinliklerin belirlenmiş amaç ve hedefler karşısındaki başarısının düzeyini tanımlama yöntemi veya işlemi olarak da tanımlanabilir. (Hernon, McClure, 1990: 1)

Değerlendirme, iki şeyin karşılaştırılmasına dayanan bir karar verme veya değer yargısına varma sürecidir. Bu kararın veya değer yargısının doğru olabilmesi için yapılan değerlendirmenin güvenilir ölçme sonuçlarına dayandırılması gerekir. Ölçme sonuçlarından bir anlam çıkarabilmek için de bu ölçümler bir ölçüt ile karşılaştırılmalıdır. (Yıldırım, 1983: 3; Tekin, t.y.: 28; Turgut, 1983: 3) Bu karşılaştırmadan sonra ortaya çıkan sonuç, bir karar vermede veya değer yargısı oluşturmada kullanılacak bilgi alt yapısını oluşturmaktadır.

Yönetim, genel olarak, örgüt amaçlarına ulaşmayı hedef alan bir süreç olarak kabul edilirse; ortaya konulan ürün ve hizmetlerin başarısı ile örgütün amaçlarının karşılaştırılması değerlendirme ile mümkün olur. Değerlendirmede önemli olan “bir sorunun çözülebilmesi, bir belirsizliğin giderilmesi, bir kararın verilebilmesi için uygun verilerin” elde edilmesidir. Ancak bu veriler ışığında iyi ve etkin bir yönetim sağlanabilir. (Alkan, 1996: 22)

Değerlendirme bir hizmetin veya performansın “iyi olma haline” değer biçmektir. Kurumun mevcut performansını bazı standartlar veya beklentiler ile karşılaştırmayı içerir. Değerlendirme iki bölümden oluşmaktadır. Bunlar:

- 1- Kurumun performansı hakkında veri toplamak.
- 2- Bu verileri birtakım ölçütler ile karşılaştırmak.

Verileri toplamak kendi başına değerlendirme değildir. Elde edilen veriler mevcut bir durumu ortaya koyar ama, etkinliğin iyi veya kötü ya da eksik yönlerinin neler olduğunu belirtmez. Bunu anlayabilmemiz için ölçüm sonuçlarını belirlediğimiz bir ölçüt ile karşılaştırmamız gerekmektedir. Dolayısıyla, değerlendirmenin önemli bir ögesini de bir yargıya varabilmek için, kurumun mevcut

gerçeklerine hangi ölçütlerin uygulanabileceğinin belirlenmesi oluşturmaktadır. (Childers, Van House, 1993: 9)

Değerlendirmenin amacı ispat etmek değil, düzeltmek, geliştirmektir. Herhangi bir değerlendirme etkinliğinin önemi, hizmetlerin ileride geliştirilmesi için ne öğrenildiğidir. (Zweizig, 1996: 5) Dolayısıyla değerlendirme yaparken mevcut durum hakkında detaylı bir bilgi de elde etmiş oluyoruz. Bu bilgi değerlendirilen etkinliğin düzeltilmesi veya geliştirilebilmesi için kullanılacaktır.

Kütüphane ve bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesi temel bir yönetim faaliyetidir. Hızla değişen bir çevrede sistemleri ve hizmetleri, kullanıcının düzeyine ve kullanıcı ihtiyaçları ile örtüşen hizmetlerin derecesine karar vermek için yakından incelemek gerekir. Kullanıcı merkezli bir çevrede hizmetin kalitesini ve etkisini sistematik bir biçimde analiz etmek için önceden tanımlanmış ölçüler kullanmak gereklidir. Yönetim kararları, istatistiksel ve hizmetin boyutlarını tanımlayan diğer verilerle yeterli bir biçimde desteklendiğinde daha etkin olacaktır. (Swash, 1977: 217) Dolayısıyla değerlendirme çalışmaları yönetim etkinliğinin bir parçası olmak durumundadır.

Kütüphane ve bilgi merkezlerinin yönetiminde etkin bir rol oynayan değerlendirme çalışmalarının sahip olması gereken birtakım özellikler vardır. İyi bir değerlendirmenin ilkeleri sayılabilecek bu özellikler şu şekilde belirtilebilir.

- Değerlendirmenin bir amacı olmalı
- Değerlendirme tanımlayıcı olmaktan daha ileri gitmeli, yapılan işlemler, kullanıcılar ve kurum arasındaki ilişkiyi gözönüne almalıdır.
- Değerlendirme personeli ve kullanıcıları da içine alan bir iletişim aracı olmalıdır.
- Değerlendirme arada sırada yapılan bir etkinlik olarak değil, devamlı yapılmalıdır.
- Değerlendirme yapı itibarıyla dinamik olmalı, çevredeki yeni bilgileri ve değişimleri yansıtmalıdır. (Powell, 2006: 104-105)

2.2.2. Amacı

Değerlendirme için profesyonel bir ilginin, bilgi hizmeti uzmanlığının ortaya çıktığı dönemden beri var olduğunu söyleyebiliriz. Bu amaçla bilgi hizmeti istatistikleri muhtemelen bilgi hizmeti bölümlerinin var olduğu müddetçe tutulmuştur. Bu tür istatistikler bilgi hizmetlerini ölçmek için bir araç olmuştur. Ancak bilgi hizmetinin daha karmaşık anlamda değerlendirilmesi 1940'lara kadar geliştirilememiştir. 1939'da Edward Henry temel bilgi kaynakları ve bilgi hizmeti personeli için değerlendirme ölçütü önermiştir. (Allen, 1991: 172)

Kütüphanelerin sundukları hizmetlerle ilgili ve özellikle de derme sayılarına ilişkin istatistikler tutmaları eski çağlara kadar gitmektedir. Fakat bu istatistikler çok güvenilir ve sistemli değildir. Düzenli olarak toplanmaları ve yayınlanmaları 19. yüzyılda başlamıştır. (San, 1981: 82)

Bilgi hizmetinin değerlendirilmesinin öneminin geniş ölçekli olarak duyulması gerçek anlamda 1960'lı yıllarda başlamıştır. Samuel Rothstein 1964'teki makalesi ile bu konuda düşüncelerini dile getirerek konunun duyulmasında önemli rol oynamıştır. Daha sonraki on yılda daha karmaşık değerlendirme teknikleri, örneğin "gizli(unobtrusive) yöntem" geliştirilmeye başlandı. O zamandan beri de bilgi hizmeti uzmanları bilgi hizmetlerinin kalitesinin değerlendirilmesinde birçok değişik yönetime sahip oldular. (Allen, 1991: 172)

1964 yılında Samuel Rothstein "The Measurement and Evaluation of Reference Service" adlı makalesini Library Trends adlı dergide yayınladıktan sonra konuya olan ilgi arttı. Bu tarihten önce de bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesi konusunda dikkate değer bir ilgi vardı ancak bu makaleden sonra konunun daha fazla ilgi görmesi ve tartışılması süreci başlamış oldu. (Weech, 1974: 315)

Bir hizmet işletmesi olan kütüphane ve bilgi merkezi için de yönetim vazgeçilmez bir unsurdur. O halde değerlendirme, bilgi hizmeti sunan kurumların da

yönetiminin temel ögelerinden biridir. 1960'lı yıllardan itibaren kurumlarını değerlendiren kütüphane yöneticileri, 1970'lerden itibaren bu işe daha da önem vermişler ve daha sonra bilimsel ve objektif değerlendirmelere yönelmişlerdir. (Alkan, 1996: 23)

1980'li yıllarda sorumluluk kavramı ABD'de toplumun başlıca ilgi alanı haline gelmiştir. Yükseköğretimde ve akademik kütüphanelerde bu konu belki de daha önce incelenmediği kadar dikkatli bir biçimde incelenmiştir. Bu konuda üniversite ve devlet yönetiminden de talep(istekler) gelmiştir. Aynı zamanda üniversite kütüphanecileri kütüphanelerinin kullanıcılarını ne kadar tatmin edebildiklerini öğrenme konusunda yoğun bir ilgi göstermiştir. Elde edilen verileri planlamada, kendi iç yönetimlerindeki karar vermelerinde ve kurumun üst yöneticileri ile iletişimlerinde kullanabilirler. (Van House, Weil, McClure, 1990: vii)

“Günümüzde, üretim faaliyetleri sonunda mal, hizmet, bilgi ve fikir üretilmektedir. Bu faaliyetlerin yürütüldüğü her alanda, yapılan işin değerlendirmesi de yapılır. Bu bakımdan değerlendirme, sanayide, eğitimde ve üretim yapılan her alanda, yönetimin önemli bir görevini oluşturur.” (Ertürk, Bıyık, 1998: 9)

Üniversite kütüphanecileri faaliyetlerini niceliksel biçimde tanımlamaları için çözümsel araçların varlığına olan ihtiyacın farkına vardılar. Ancak bu amaçla yapılacak çalışmalar ve her tür akademik kütüphane için kolay uygulanabilir biçimde olmalıdır. Ölçme çalışmalarının amaçları aşağıdaki gibi ifade edilebilir:

- 1- Kütüphane faaliyetlerinin etkisi, yeterliliği ve itibarı ölçülmeli.
- 2- Kütüphane faaliyetlerinin çıktılarını anlamalı bir yol ile üniversite yönetimine açıklamak.
- 3- Kütüphane yönetimine performans düzeyini ve kaynak ihtiyacını ispatlamak için birim yöneticileri tarafından kullanılmalı.
- 4- Kütüphane planlaması için yararlı veriler sağlamalı. (Van House, Weil, McClure, 1990: vii)

Kütüphanelerin hizmetlerini değerlendirmelerinin nedenlerini genel olarak üç başlık altında ifade etmekte mümkündür.

- 1- Hizmetin mevcut durumunu kontrol etmek.
- 2- Şimdiki ve uzun dönemdeki gelişim için yöntemler keşfetmek.
- 3- Hizmetin felsefesi ve amaçlarının değişikliği için ihtiyaç olup olmadığına karar vermek. (Katz, 1992: c.2, 225)

Değerlendirme nedenleri olarak daha bir çok sebep ortaya konulabilir:

- 1- Sınırlı kaynakları nasıl kullandıklarının sebebini izah etmek.
- 2- Ne yaptıklarını açıklamak
- 3- Görünürlüklerini artırmak
- 4- Etkilerini tanımlamak
- 5- Verimliliği artırmak
- 6- Hatalardan kaçınmak
- 7- Planlanan etkinlikleri desteklemek
- 8- Hizmet verdikleri topluma olan ilgilerini anlatmak
- 9- Karar vermeyi desteklemek
- 10- Politik pozisyonlarını desteklemek. (Powell, 2006: 103)

Bugün bütün dünyada akademik kütüphaneler etkili yönetim araçlarının gerekliliğini kabul etmektedir. Yönetimdeki bu ilgi kütüphanelerin organizasyon yapılarındaki değişimle başlamıştır. Yani diğer hizmet kurumlarında olduğu gibi kütüphanelerde kendilerine verilen kaynakları en iyi şekilde, doğru amaçlar için kullandığını ve yüksek kalitede hizmet sağlandığını göstermek zorundadırlar. (Poll, Boekhorst, 1996: 11)

Çok sayıda kütüphane yöneticisinin mevcut hizmetlerinin kalitesini ve hizmetlerin biraz değiştirilip değiştirilemeyeceği, hangilerinin bırakılıp bırakılamayacağı ya da bunlara ilave yapılıp yapılamayacağı hakkında bilgiye ihtiyacı vardır. Onlar aynı zamanda, kütüphanenin belirlenmiş amaç ve hedeflerinin, kullanıcıların bilgi ihtiyaçları ile ne kadar iyi örtüştüğünü de bilmek isterler. Değerlendirme karar vericiye hizmetler, derme ve personel hakkında derin bir

anlayış sağlar. Bu anlayış daha sonra değişiklik üretmek ve planlamayı geliştirmek için kullanılabilir. Açıkçası hakim olan anlayış şudur ki, kütüphaneler etkili ve verimli bir şekilde işletilmeli, belirli bir kalite düzeyinde hizmet sağlamalı ve yeni gelişme ve isteklere adapte olurken mevcut istekleri de karşılayıp yerine getirmelidir. (Hernon, McClure, 1990: 1)

Kütüphanelerde diğer hizmet kurumları gibi, kendilerine verilen kaynakları doğru amaçlar için en iyi şekilde ve en iyi kalitede hizmet sağlamak için kullandıklarını göstermek zorundadırlar. (Poll, Boekhorst, 1996: 11)

Kütüphane yöneticilerinin sundukları hizmeti değerlendirmek istemelerinin birçok sebebi vardır. Bir tanesi, hizmetin şu anda hangi düzeyde verildiğinin gösterilmesi için basit bir şekilde belirli bir nokta belirlemektir. Eğer hizmette sonradan bazı değişiklikler yapılırsa, bunların etkisi daha önce ortaya konan ölçünün karşısında tekrar ölçülebilir. İkincisi ve daha az yaygın olanı, diğer birçok kütüphane veya hizmetin performansı ile karşılaştırmaktır. Üçüncü sebep, bilgi hizmetlerinin varlığını haklı çıkarmaktır. Bu haklı çıkarma çalışması gerçekten maliyetlerle yararlar arasındaki ilişkinin bir analizi veya hizmetin yararlarının bir analizidir. Değerlendirmenin dördüncü sebebi, gelecekteki performansın düzeyini artırmak için hizmetin yetersizliklerinin ve başarısızlıklarının muhtemel kaynaklarını tanımlamak içindir. (Lancaster, 1993, 8)

Kütüphane çıktılarının ölçülmesi güdüsü veya mecburiyeti hem kütüphane içinden hem kütüphane dışından gelir. Kütüphane içinden: Artan teknoloji kullanımı, materyallerin maliyetlerinin artması, işçilik ücretlerinin artması, kütüphane maliyetlerini artırmaktadır. Ayrıca çok fazla miktarda bilginin yayınlanması ve bunlara çevrim içi erişme isteği, hizmetlere olan ihtiyacı artırıyor. Kütüphane genişledikçe ve daha karmaşık bir hale geldikçe, yönetim karar verebilmek için nesnel ve standart verilere gereksinim duyuyor. (Van House, Weil, McClure, 1990: 3)

Kütüphane dışından gelen istek ise, kütüphanenin bağlı olduğu kurumun yöneticilerinin dikkati, kütüphanenin yükselen maliyetlerine ve hizmetlerin genel masraflarına yönelmektedir. Mali destek(kaynak) sağlayan kurum ise kütüphanenin değeri ve mali açıdan iyi yönetildiğine dair kanıtlara bakmaktadır(kanıt istemektedir). Çıktı ölçümleri kütüphanenin performansı ile ilgili nesnel veriler sağlar. (Van House, Weil, McClure, a.y.)

Bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesi sunulan hizmetlerin “değerinin” saptanmasıdır. Genelde bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesi hizmetin “kalitesi” ile ilgilidir. Hizmetlerin kalitesini iyileştirmek/geliştirmek bilgi hizmetinin değerlendirilmesinin amacıdır. Değerlendirme ile ilgili bir merak ya da ilgi, profesyonel davranışın önemli bir parçası, kütüphane ya da bilgi hizmetlerine profesyonel bir yaklaşımdır. (Allen, 1991: 171)

Değerlendirme maliyetli(pahalı) bir iştir. Değerlendirmenin en pahalı yönlerinden bir tanesi, bu işi yapmak için gerekli olan personelin harcayacağı zamandır. Değerlendirme ile elde edilmiş yararlar bu maliyetin üzerinde olmalıdır. Kütüphane hizmetlerini değerlendirmek için en önemli neden hizmetleri geliştirmek/iyileştirmektir. (Allen, 1991: 172)

Değerlendirmenin maliyetini ve harcanan enerjiyi haklı çıkaracak ikinci neden, kaynakları verimli bir biçimde yönetmektir. Bu kaynaklar hem insan hem de fiziksel kaynaklardır. Örneğin verilen hizmetin bazı bölümlerinde profesyonel eleman yerine yarı profesyonel eleman kullanılabilir. Ya da daha ucuz temel bilgi kaynakları pahalı olanların yerine kullanılabilir. Diğer bir neden, S.Rothstein’in dediği gibi politiktir. Yani okurların vergileri ile kurulan ve yönetilen kütüphanede bu vergilerin karşılığında yeterli ve kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılayacak biçimde bir hizmet sunulabilir. Böylece harcanan paralar kârlı bir yatırıma dönüşerek maddi desteği sağlayan okurlara bir yarar ve kâr olarak geri dönmelidir. (Allen, 1991:172-173)

Değerlendirmenin amacı performans ile amaçlar arasında bağlantı kurmaktır. Bilgi hizmetlerinin her biri birtakım amaçlara sahiptir. Aslında değerlendirme kendini kontrol etmekten/denetlemekten başka bir şey değildir ve bilgi yöneticisinin işinin gerekli bir parçası olarak görülmelidir. (Cronin, 1982: 227)

Bu bölümde değerlendirme etkinliğinin amacı ele alınmış, kütüphane ve belge bilgi merkezlerinin değerlendirme konusuna verdikleri önem ve nedenleri açıklanmaya çalışılmıştır. Artan maliyetler, bilgi miktarındaki hızlı artış, her geçen gün hizmetlerin çeşitlenmesi ve daha karmaşık hale gelmesi kütüphane yönetimlerini karar almada nesnel veriler elde etmeye yöneltmektedir. Bu bilgilerin elde edilmesini sağlayacak çalışmaların başın da da ölçme ve değerlendirme çalışmaları gelmektedir. Bundan sonraki bölümde değerlendirme türleri ele alınacaktır.

2.2.3. Türleri

Değerlendirme konusunu ele alan yayınlarda çok sayıda değerlendirme türüne rastlamak mümkündür. Kırktan fazla türü olduğu belirtilmektedir. Bu değerlendirme türleri, değerlendirmenin amacına ve elde edilmek istenen bilgilere göre farklılık göstermektedir. Değerlendirme türleri arasında “makro değerlendirme”, “mikro değerlendirme”, “niteliksel(qualitative) değerlendirme”, “niceliksel(quantitative) değerlendirme”, “subjektif değerlendirme”, “objektif değerlendirme”, “biçimlendirici(formativ) değerlendirme” ve “düzey belirleyici(summative) değerlendirme” sayılabilir. (Powell, 2006: 105;)

Niceliksel değerlendirmede elde edilen veriler ölçme verileridir. Sayıyla ifade edilebilir. Bu sayılar ödünç verme, kullanıcı istatistikleri veya materyalle ilgili olabilir. Niteliksel veriler daha öznel, izlenimlere dayalı ve ölçülemeyen türdendir. Ancak daha az güvenilir değildir. Örneğin personelin yardımseverliği. (Childers, Van House, 1993: 9-10) Bu niceliksel bir veri değildir ama, kullanıcı memnuniyetinin belirlemede önemli bir veri kaynağıdır.

Değerlendirme türlerinden bazıları ile ilgili eleştiriler de yapılmaktadır. Örneğin, niteliksel ve niceliksel değerlendirme ayırımının yapay ve yanlış olduğu, niceliksel değerlendirmenin (örnek olay yöntemi, gözlem ve planlı görüşme gibi) niteliksel değerlendirmenin yetersiz kalmasından dolayı 1970'li yıllardan itibaren sosyal bilimler alanında kullanılmaya başlandığı ve bunun çok çabuk bir biçimde bilgi sistemleri ile ilgili araştırmalara adapte edildiği ileri sürülmektedir. (Bawden, 1990: 13)

Bilgi hizmetinin değerlendirilmesi öznel veya nesnel olabilir. Nesnel değerlendirme temelde olasılığa yöneliktir. Kullanıcı ile ilgili kesin yanıtlara dayanmaz. Örneğin bir kullanıcı eğitimi programının başarısını, programa katılmadan önce ve programa katıldıktan sonra kullanıcıların bilgi ve becerilerini bir testle ölçmeye çalışır. Öznel değerlendirme ise sistemi kullanan kullanıcının görüşlerine dayanır. Ancak bu görüşler anlamsız veya değersiz değildir. Çünkü insanların hizmet hakkında hissettiklerini ve görüşlerini bilmek önemlidir. (Bawden, a.y.; Lancaster, 1993: 9,223)

Biçimlendirici(formative) değerlendirme, mevcut durumun belirlenmesi ile devam eden etkinlik ve hizmetleri geliştirici bilgiler sağlar. Örneğin bir kütüphanede kullanıcı eğitimi programı süreci içinde kullanıcıların öğrenme güçlüklerini belirlemek ve bunları düzeltmek için yapılan bir değerlendirmedir. Düzey belirleyici(summative) değerlendirme, programın başarı ve başarısızlık düzeyini belirler. Örneğin kullanıcı eğitimi programının, program sonunda kullanıcılara istenilen bilgi ve becerileri kazandırma açısından başarılı olup olmadığı konusunda bir karara varmak amacıyla yapılabilir. Özü itibarıyla kanıtlayıcıdır. Biçimlendirici değerlendirmenin amacı düzeltmek, yoluna koymak iken düzey belirleyici değerlendirmenin amacı kanıtlamaktır. (Hernon, McClure, 1990: 9) Biçimlendirici değerlendirme bir şeyi düzeltmek ve geliştirmek isteyen kişilere geri bildirim sağlamak için yararlı bir araçtır. (Kleiner, 1991: 351)

Makro ve mikro değerlendirme türleri ise King ve Bryant tarafından 1971 yılında ortaya konulmuştur. Makro değerlendirme, bir sistemin ne kadar iyi işlediğini

ölçer. Sonuçlar genellikle niceliksel terimlerle açıklanabilir. Örneğin kütüphanelerarası ödünç isteklerinin karşılanmasındaki başarının yüzdesi. Bu değerlendirme belirli bir sistemin belirli bir düzeydeki işleyişini açıklar, fakat, sistemin niçin bu düzeyde işlediğini, sistemin işleyişinde hangi başarısızlıkların olduğunu veya performansı geliştirmek için gelecekte ne yapılabileceğini belirtmez. (Lancaster, 1977: 2,)

Mikro değerlendirme, kullanıcı tatmini ile kullanım miktarına etki eden ögelerin tanımlanmasını içerir. Genel olarak, herhangi bir hizmetin mikro değerlendirmesi kalite, zaman ve maliyet faktörlerini dikkate almalıdır. Mikro değerlendirme bir sistem nasıl işler ve niçin belirli bir düzeyde işler onu araştırır. Çünkü sistemin performansına etki eden ögeler ile ilgilenir. Araştırma sonuçları performansı geliştirmek için kullanılacaksa mikro değerlendirme gereklidir. (Lancaster, 1977: 2,13)

Bir etkinliği geliştirmek için sistemin nasıl işlediğine dair daha detaylı bir çözümleme yapmak gereklidir. Sistemin işleyişindeki başarısızlık oranı nedir, niçin bu başarısızlıklar olmaktadır ve sistemin gelecekteki performansını artırmak için neler yapılabilir? Bu soruların yanıtını bulabilmek için çözümsel düzeydeki değerlendirme, mikro değerlendirmedir. Bu değerlendirme tanısalıdır. (Lancaster, 1993: 222) Sistemin işleyişindeki başarısızlıkların nedenlerini bulmaya çalışır. Örneğin, yanıtlanamayan sorular niçin yanıtlanamadı ya da bazı sorular diğerlerine göre neden daha kısa sürede yanıtlandı gibi. Nitekim üçüncü bölümde anlatılan değerlendirme de mikro değerlendirmedir. Sistemin işleyişindeki aksamaları göstermeye çalışır.

Bir bilgi erişim sisteminin “değerlendirmesi” aşağıdaki soruları yanıtlamak için yapılır:

- 1- Sistem ne kadar iyi işlemektedir?
- 2- Sistem düzeltilebilir mi?
- 3- Sistem en iyi biçimde nasıl düzeltilebilir?

Birinci soru mevcut performans düzeyi ile ilgilidir. Makro değerlendirme ile yanıtlanabilir. Makro değerlendirme, bir takım niceliksel ölçülere göre performansı ölçer ve açıklar. Diğer iki soru sadece daha detaylı bir değerlendirme düzeyi ile yanıtlanabilir, yani mikro değerlendirme ile. Mikro değerlendirme, tanımlanan sistem başarısızlığının temel kaynakları vasıtasıyla çözümsel bir yöntem içerir, böylece sistemin performansını yükseltecek doğru etkinlikler hesaba katılabilir. Mikro değerlendirme bir teşhis ifade eder. (Lancaster, 1972: 234)

Belirli bir değerlendirme yöntemi ve veri toplama tekniği seçilmeden önce, değerlendirme konusundaki genel yaklaşıma karar verilmelidir. Bu değerlendirme ihtiyacının nereden kaynaklandığına, örneğin iç sebeplerden mi, dış sebeplerden mi yoksa çözülmesi gerekli bir probleminden mi kaynaklandığına karar verilmelidir. (Powell, 2006: 105)

Değerlendirme türleri değerlendirmenin amacına ve elde edilmek istenen bilgilere göre farklılık göstermektedir. Bundan sonraki bölümde değerlendirmenin kütüphane ve velge bilgi mekezlerinde hangi alanlarda kullanılabileceği ele alınacaktır.

2.2.4. Kütüphane ve Bilgi Merkezi Hizmetlerindeki Kullanım

Alanları

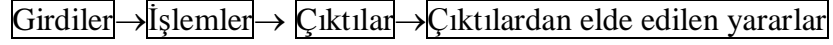
Değerlendirme özü itibariyle ölçmeyi ve karşılaştırmayı içerir. Kütüphane ve bilgi merkezleri, Ranganathan'ın beş temel ilkesinde belirttiği gibi “büyüyen bir canlı gibidir”. Her sistemde olduğu gibi girdileri, işlemleri, çıktıları ve bu çıktılarından elde ettiği yararlar/etkiler vardır. İşleyen her sistemde olduğu gibi bir üretim söz konusudur. Bu üretim genel anlamda hizmettir. Üretilen ve sunulan bu hizmetlerin, onlardan yararlananların beklentilerini ne ölçüde karşıladığı veya karşılayamadığı ancak değerlendirme çalışmalarıyla anlaşılabilir. Dolayısıyla, verilen hizmetlerin önce ölçülmesi gerekir. Ölçme olmadan değerlendirme yapılamaz.

Kütüphaneler ve bilgi merkezleri sahip oldukları kaynakları genellikle sayısal değerlerle ifade ederek belirtmeye çalışırlar. Dermelerinde bulunan yayın sayısı ve türleri, bütçe rakamları, personel sayısı, ödünç verme sayıları gibi. Bu sayılar anlamsız ve önemsiz değildir. Ancak tek başlarına bir anlam ifade etmezler. Yalın bir şekilde mevcut durumu sayısal olarak belirtirler. Oysa dermenin güncel olup olmadığı, kullanıcılardan gelen soruların tam ve doğru olarak ne oranda yanıtlandığı, sunulan diğer hizmetlerden kullanıcıların memnun olup olmadığı bu istatistiksel verilerden anlaşılmaz. Hizmetlerin aksayan yönleri, nedenleri ve yapılması gerekenler değerlendirme yapılmadan öğrenilemez. Dolayısıyla, sistemin iyi yönetilebilmesi ve sorunlara çözüm üretilebilmesi için değerlendirme çalışmaları büyük önem taşımaktadır.

Değerlendirme kütüphane ve bilgi merkezlerinin yönetiminin temel öğelerinden biridir. Yönetim planı içinde yer alan, bir kerelik değil sürekli bir çalışmadır. Yönetici karar verme sürecinde değerlendirme sonuçlarından yararlanarak karar verirse, verdiği kararın doğruluğu ve geçerliliği daha somut ve nesnel temellere dayanmış olur. Değerlendirme işleminde verilerin elde edilmesi ve kullanılacak ölçütler yöneticinin bu değerlendirmeden elde etmek istediği yarara bağlı olarak değişir. Bu nedenle değerlendirme işleminden önce ne elde edilmek istenildiğine doğru karar vermek gerekir. Dolayısıyla değerlendirme yapılabilmesi için kurumun yazılı bir yönetim politikası olması gerekir. Bu politikada amaçlar, bu amaçlara bağlı olarak erişmek istenilen hedefler ve bu hedeflere ulaşmak için izlenecek yollar açıkça belirtilmelidir. Daha sonra, belirlenmiş olan bu hedefler doğrultusunda derme, hizmetler ve personel değişik yönleri ile değerlendirilir. Bu yapılmazsa belirlenen amaç ve hedeflere ulaşıp ulaşılmadığı, ulaşılamadıysa nedenleri belirlenemez. Hizmetler ve girdiler için yapılan harcamaların karşılığının alınıp alınmadığını öğrenmek mümkün olmaz. Dolayısıyla bağlı bulunulan üst kuruma ve hizmet verilen toplum kesimine kaynakların ne derece verimli harcandığı konusunda sağlıklı veriler sunulamaz. (Uçak, 2005: 291; San, 1983: 319)

Kütüphane ve bilgi merkezlerinde değerlendirme, sağlama işlemlerinden okur sorularının yanıtlanmasına kadar bütün hizmetler ve işlemler için yapılabilir.

Yukarıda bir sistem olarak ifade ettiğimiz kütüphane ve bilgi merkezlerindeki işleyiş sürecinin ögeleri genel olarak ifade edilirse şöyle bir tablo ortaya çıkar:



Çıktılardan da girdilere doğru bir geri bildirim söz konusudur.

Kütüphane ve bilgi merkezlerinde neler değerlendirilebilir sorusunun yanıtı girdiler, işlemler, çıktılar ve çıktılarından elde edilen yararlar olarak verilebilir. Bütün bunlar aynı zamanda ölçülebilir yönleri de oluşturmaktadır.

Girdiler; personel, kaynaklar, donanım ve para gibi ögelerden oluşur. Girdiler genelde kolayca ölçülebilir. Çalışan veya yeni gelen personel, satın alınan kitap ve diğer yayınların sayısı, bütçe rakamları ve yeni alınan teknik donanım bunlar arasında sayılabilir.

İşlemler, kaynakların ürüne dönüştürüldüğü etkinliklerdir. Sağlama kataloglama ve bilgi hizmeti gibi.

Çıktılar, Kütüphane ve bilgi merkezinin ürettiği/yarattığı hizmetler ve ürünlerdir. Girdiler gibi çıktılarda kolayca ölçülebilir. Dermeye erişim, ödünç verilen yayın sayısı, çevrim içi katalog, kullanıcı sorularına verilen yanıtlar bunların arasında sayılabilir. Çıktılar girdilere benzemediği için kalite bakımından da değerlendirilmelidir. Bu nedenle verilen her bir hizmet için başarımın niteliksel ölçütleri de belirlenmelidir.

Yararlar, daha geniş bir çevre üzerinde kütüphane çıktılarının etkisi olarak ifade edilebilir. Öğrencilerin öğrenmelerinde kütüphane kullanımının etkisinin oranı gibi. Yararlar ölçümü en zor olanlardır. Belki de tam olarak ölçümü imkansızdır.

Çevre, sistemde karar vermeyi etkileyen, çıktıları tüketen / kullanan, girdileri sağlayan daha geniş şartları ve çevreyi ifade eder. Kütüphaneye etki eden dış çevre

ülkedeki politikalar, yeni teknolojiler, değişen kullanıcılar, kurumsal misyonlar, bilgi konusundaki rakipler, uluslar arası gelişmeler ve profesyonel standartlardan oluşur.

Geri bildirim, sistemden ve dış çevreden gelen bilgilerdir. Bu bilgiler, işlemlerin, çıktılarının ve kaynakların sağlanması için geliştirilmesinde kütüphaneye yardım eder. Dolayısıyla, performansın geliştirilmesi, mevcut performansın ne kadar iyi olduğu ve geliştirme çabalarının başarısı hakkında geri bildirim bilgisini gerektirir. (Van House, Weil, McClure 1990: 3,6; Hernon, McClure, 1990: 4; Lancaster, 1993: 2-3)

Çıktı ölçümleri mevcut durumun performansını tanımlamak için kullanılabilir gibi, geliştirilmesi gereken alanları da tanımlar. Kütüphane hizmetlerinin verimliliği ve kapsamı hakkında nesnel veriler sağlar. Verilen hizmetler ve erişilen amaçlar bakımından kütüphanenin performansını ölçer. Bu veriler kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesinde, kütüphanenin değerini ortaya koymada ve maddi kaynak sağlamada kullanılabilir. (Van House, Weil, McClure, 1990: 3)

Kütüphane ve bilgi merkezlerinde çıktı ölçümlerini gerekli kılan zorunluluklar hem içeriden hem de dışarıdan kaynaklanmaktadır. Kütüphane ve bilgi merkezlerinin içinden gelen zorunluluklar, artan teknoloji kullanımı, yükselen maliyetler, basılı ve elektronik bilgi miktarındaki artış, hizmetlere çevrim içi erişim isteklerindeki artış, bütçenin azalması veya artması, yeni personelin gelmesi, kurumsal veya organizasyonel misyonun değişmesi ya da gözden geçirilmesi olarak sayılabilir. Kütüphane ve bilgi merkezleri daha büyük ve daha karmaşık hale gelmekte, yönetimde karar vermede standart ve nesnel verilere ihtiyaç duymaktadır. Dolayısıyla değerlendirme zorunlu hale gelmektedir. (Van House, Weil, McClure, a.y.; Hernon, McClure, 1990: .5)

Dış zorunluluklar ise daha çok parasal kaynak sağlayıcı makamlardan gelmektedir. Bu makamlar kütüphane ve bilgi merkezlerinin değeri hakkında, maliyet yarar yönetimi hakkında kanıt aramaktadır. Dolayısı ile kütüphane

yöneticileri de artan masraflar ile daha fazla ilgilenmek zorunda kalmaktadır. (Van House, Weil, McClure, a.y.)

Tüm bu iç ve dış etkiler sonucu kütüphane ve bilgi merkezleri, hizmet ve etkinliklerini değiştirmek durumunda kalabilir. Ancak bu değiştirmenin nedeni mevcut verimlilik düzeyini korumak ve sürdürmek içindir. Neyin değişeceğine ve nasıl değişeceğine karar vermek değerlendirmenin önemli bir ögesidir. (Hernon, McClure, a.y.)

Yöneticiler eğer geçerli bir yönetim kararı ve yararlı bir sonuca ulaşmak istiyorsa, çıktı ölçümlerine diğer bilgilerle bir birleşim içinde bakmalıdır. Örneğin kütüphaneden ödünç alınan kitap sayısı(çıktı ölçümü), okunan kitap sayısı(çıktılardan elde edilen yarar) aynı şey değildir. (Swash, 1977: 218)

Kütüphane ve bilgi merkezlerinde bilgi kaynaklarının kullanımı ve elde edilebilirliği ölçülüp değerlendirilebilir. Kütüphanedeki materyallerin kullanımı, kütüphane dışına ödünç verilmesi ve kütüphane içinde kullanımı bakımından ölçülebilir. Kütüphane içinde kullanılan materyallerin miktarı bilinmedikçe, kütüphane dışına ödünç verilen materyal miktarı koleksiyonun genel kullanımı hakkında yeterli bilgi vermez. (Van House, Weil, McClure, 1990: 54-55)

Belge dolaşımındaki başarı ve başarısızlık ögeleri, kullanıcının ihtiyacı olan materyali kütüphanede bulunduğu süre içinde elde edip edememesi bakımından değerlendirilebilir. Materyallerin elde edilebilirliği, kullanıcının ihtiyacı olan materyali çok hızlı bir şekilde bulabilme olasılığı, gecikme ve geçen süre(kullanıcının bekleme süresi) bakımından ölçülüp değerlendirilebilir. (Lancaster, 1993: 147)

Kütüphane ve bilgi merkezlerinden yararlanan toplam kullanıcı miktarı da ölçülüp değerlendirilebilir. Günümüzdeki teknolojik imkanlarla bunu yapmak olanaklıdır. Bunun için giriş kapısındaki elektronik kapının sayımından yararlanılabilir. Elektronik hizmetlere uzaktan erişim sağlayanların sayısını

belirleyebiliriz. Ayrıca telefon, faks, e-posta gibi iletişim araçları ile kütüphaneden yararlananlarda sayılmalıdır. Tüm bu rakamlar kütüphaneden bir yılda veya belirli bir dönemde yararlanan kişi sayısını verecektir. Bunları günün hangi saatlerinde ya da haftanın hangi günlerinde yararlandıklarına göre sınıflandırabiliriz. Bunların haricinde ödünç verme ve bilgi hizmeti bölümlerindeki kullanım oranı ve yoğunluk durumu da ölçülebilir. (Van House, Weil, McClure, 1990: 88)

Bilgi hizmetleri, veri tabanı taramaları, kullanıcı sorularını yanıtlama ve kullanıcı eğitimi yönleriyle değerlendirilir. Veri tabanı taramaları(basılı ve elektronik) bibliyografik tarama, bilgi erişim, yayın tarama veya veri tabanı taramaları hizmetleri gibi adlarla adlandırılmaktadır. Soru yanıtlama, gelen soru sayısı ve türleri, haftanın günlerine ve günün saatlerine göre soruların gruplanması, soruların yanıtlanması için geçen süre, gerekli personel, yanıt için kullanılan kaynaklar, kütüphaneye yöneltilen soruların ne kadarının tam ve doğru olarak yanıtladığı bakımından değerlendirilir. (Lancaster, 1993: 151) Ayrıca bilgi hizmeti uzmanı da kolay yanıtlanabilen sorular, bilgi ve araştırma gerektiren sorular, temel bilgi kaynaklarının kullanımını öğretme, soruyu görüşebilme yeteneği, bibliyografik araştırmadaki başarısı gibi yönlerden değerlendirilebilir.

Derme ise hem kullanım hem de niceliksel ve niteliksel özellikleri bakımından ölçülüp değerlendirilebilir. Kullanım analizinde, kütüphane dışına ödünç verme sayıları, kütüphane içinde kullanım sayıları, kütüphanelerarası ödünç verme sayıları, süreli yayımlar, kitabın rafta olup olmadığı, değilse nerede olduğu bakımından değerlendirilebilir. Büyüklük bakımından ise hem sayı olarak büyüklüğü hem de sayıca büyüme hızı niceliksel olarak değerlendirilir. Niteliksel olarak, uzman kişilerin dermenin yeterliliği konusundaki kararları ve standart kaynak listeleri ile(basılı bibliyografyalar, özel olarak hazırlanmış bibliyografyalar) karşılaştırılarak değerlendirilir. Eğer bir kütüphane başka kütüphanelerden belli bir konu alanında çok sayıda kitap ödünç alıyorsa, kütüphane dermesinin o konu alanında güçlendirilmesi gerekmektedir. Kütüphane içinde kaynakların kullanımını ölçmek için kullanılan yöntemlerin en yaygın olanı, raflardan masaların üzerine çıkartılmış kaynakların sayılmasıdır. Koleksiyonla ilgili bir diğer çalışma da ayıklamadır.

Kütüphane içinde yeni yayınlara yer açmak ve boş alan yaratmak için uzun zamandır ödünç alınmayan ya da eski tarihli yayınlar ya ayrı depolara yerleştirilmeli ya da tamamen kütüphane dışına çıkartılmalıdır. Böylece raflardaki gereksiz kalabalık azalmış olacak ve kullanıcılar da aradıklarını daha kolay bulabileceklerdir. Bütün bunlara karar vermek için de ölçme ve değerlendirme yapılmalıdır. (Lancaster, 1993: 21,71,78,113)

Kütüphane ve bilgi merkezlerinde ölçme ve değerlendirme sunulan bütün hizmet alanlarında kullanılabilir. Girdiler, çıktılar ve çıktılarından elde edilen yararlar kütüphane ve belge bilgi merkezlerinin değerlendirme çalışması yapabileceği alanları oluşturur.

2.2.5. Bilgi Hizmetinin Değerlendirilmesinde Kullanılan Bilimsel Araştırma Yöntem ve Teknikleri

Değerlendirme yaparken uygun bir veya birden çok veri toplama tekniği seçilmelidir. Bu teknikler seçilen değerlendirme yöntemiyle uyumlu ya da yönteme uygun olmalıdır. Aynı zamanda gerekli bilgiyi elde etme özelliğine de sahip olmalıdır.

Çok sayıda veri toplama tekniği vardır. Ancak bunların bazıları, diğer araştırma yöntemlerinde olduğu gibi değerlendirme çalışmalarında da yaygın olarak kullanılan tekniklerdir. Bunlar; test(standart veya amaca uygun olarak oluşturulan), anket(basılı veya elektronik ortamda), görüşme, gözlem, örnekleme tekniği, belgesel kaynak derlemesi olarak belirtilebilir. (Powell, 2006: 116; Yıldırım, 1983: 3; Yalvaç, 2000: 44)

2.2.5.1. Betimleme Yöntemi

Bilimsel araştırmaların bazıları survey ya da “betimsel” araştırma olarak adlandırılır. Bu araştırmalarda kullanılan yöntem de survey veya betimleme

yöntemi denir. Bu tür araştırmalar olayların, varlıkların, kurumların “ne” olduğunu betimlemeye çalışır. Bunu yaparken mevcut durumun geçmişteki olay ve koşullarla ilişkilerini de göz önüne alır. İki durum arasındaki etkileşimi açıklamaya çalışır. Bu yöntemle yapılan araştırmalarda, mevcut durum nedir? Neredeyiz? Ne yapmak istiyoruz? Nereye hangi yöne gitmeliyiz? Oraya nasıl gideriz gibi sorulara, belli zaman dilimi içinde elde edilen verilere dayanılarak yanıt bulunmaya çalışılır.

Betimleme yönteminde, olayları iyi anlayabilme, sınıflandırabilme ve aralarındaki ilişkiyi saptayabilmek için olayları, nesnelere ve sorunları anlama ve anlatma ilk aşamayı oluşturur. Betimleme yönteminde verilerin elde edilmesinde akla ilk gelen anket ve görüşme teknikleridir. Bunlara ek olarak gözlem ve test teknikleri de yaygın olarak kullanılmaktadır. (Kaptan, 1998: 59-61)

Betimsel araştırma ya da betimsel yöntem, nitel araştırma yöntemi içinde ele alınır. Gözlem, görüşme ve belgesel analiz gibi nitel veri toplama teknikleri kullanılır. Kuram oluşturmayı amaçlayan ve olayları bağlı buldukları çevre içinde araştıran bir yöntemdir. Nitel araştırmalarda çoğunlukla çevre, süreç ve algılarla ilgili veriler gözlem, görüşme ve belge analizi yöntemi ile toplanır. (Yıldırım, şimşek, 2005: 39-40)

2.2.5.2. Örnek Olay Yöntemi

Örnek olay yöntemi bazen “durum” çalışması olarak da adlandırılmaktadır. “Nasıl” ve “niçin” sorularına yanıt vermeye çalışır. Araştırmayı yapanın kontrol edemediği bir olguyu veya olayı ayrıntılı olarak incelemesine olanak sağlayan bir yöntemdir. Bu yöntemde araştırmaya konu olan kişi, aile olay, grup ya da kurum olabilir. Araştırılan birim ister birey olsun ister konu olasun, amaç derinliğine inceleme yapmak, anlayabilmek, betimleyebilmek ve sorunu çözmektir. (Yıldırım, şimşek, 2005: 277; Kaptan, 1998: 67))

Örnek olay yöntemine en uygun sorular “nasıl” ve “niçin” ya da “neden” sorularıdır. Örneğin bir kütüphanede, “bilgi uzmanları, kullanıcılarla aralarındaki iletişimi nasıl değerlendirmektedir” şeklinde ifade edilen bir durumu örnek olay yöntemi ile inceleyebiliriz. (Yıldırım, Şimşek, 2005: 282)

2.2.5.3. Veri Toplama Teknikleri

Veri bir çeşit bilgidir. Henüz işlenmemiş, ham bilgi olarak ifade edilebilir. Birşeyin rengi, ağırlığı veya yaşı birer veridir. Bireylerin belirli bir konu hakkındaki görüşleri de bir çeşit veridir. Araştırmalarda ise veri, karar vermeye yarayan kanıtlar olarak tanımlanabilir.

Araştırmalarda kullanılan veriler olgusal ve yargısal olmak üzere iki türdür. Olgusal veriler olgulara dayanır. Herkesin üzerinde anlaşabileceği, kişisel yargılara dayanmayan gerçeklerdir. Örneğin bir kişinin yaşı, boyu veya ağırlığıda birer olgudur.

Yargısal veriler ise öznel ve kişilere göre değişir. Görüş ve düşünceler kişiseldir ve ayrıca yorum gerektirir. Belirli bir konuya farklı açılardan bakılınca farklı görüşler de ortaya çıkar.

Veriler değişik türde olabildiği gibi farklı kaynaklardan da elde edilirler. Bazı veriler canlı varlıklardan(insan, bitki, hayvan gibi) veya belge ya da arkeolojik kalıntı gibi cansız varlıklardan elde edilir.

Veri kaynakları birincil ve ikincil olmak üzere iki gruba ayrılabilir. Birincil kaynaklar konuya fiziksel olarak en yakın olanlardır. Olayı bizzat yaşamış biri, belli bir konu ile ilgili yazılmış bir rapor veya arkeolojik bir nesne birincil(orijinal) kaynaktır. İkincil kaynak ise birincil kaynaklara dayalı olarak konuyu anlatan kaynaklardır. Örneğin, bir olayı bizzat yaşayan kişiden duymuş birinin anlatması.

Araştırmaların güvenilirliği için tercih edilen kaynak türü birincil kaynaklardır. Ancak bu tür kaynakların bulunamadığı veya erişilemediği durumlarda ikincil kaynaklar tercih edilebilir. (Karasar, 1998: 132-135)

Araştırmacılar veri toplarken değişik yöntemler kullanırlar. Aşağıda bu yöntemlerden en çok kullanılanları kısaca açıklanmaya çalışılacaktır.

2.2.5.3.1. Anket

Anket, “bilgi alınacak kişilerin doğrudan doğruya okuyup cevaplandıracakları bir soru listesinin hazırlanması” (Seyidoğlu, 1992: 64) şeklinde yapılan bir veri toplama tekniğidir. Kolay, ucuz ve doğrudan bilgi toplamaya yönelik olması bakımından çok kullanılan bir yöntemdir. Olaylara dayalı bilgiler, fikir ve öneriler de sorulabilir.

Anket sorularının dağıtımında en çok kullanılan yollardan biri posta yoluyla dağıtmaktır. Ancak günümüzde elektronik posta(e-mail) yoluyla çok daha kısa sürede çok daha fazla kişiye anket sorularını göndermek mümkündür. Bu şekilde dağıtımın yanında anketi yardımıyla da anket soruları sorulabilir ve yanıtları kağıda işaretlebilir. Bir diğer yol ise, anket uygulanacak grup veya grupları bir araya toplamak ve toplu halde anketi dağıtıp soruların yanıtlanmasını sağlamaktır. (Seyidoğlu, 1992: 65; Kaptan, 1998: 138)

Anket hazırlanırken hangi konuda hazırlanacağı, amacı, evreni ve bunu temsil edecek örneklemin bilinmesi gerekir. Ayrıca anketi yanıtlayacak kişilerin de tanınması gerekmektedir. Anket çok uzun olmamalıdır. Sorular gruplanmalı, özelliklerine göre bir araya getirilmelidir. Açık ve anlaşılır bir dille yazılmalıdır. Anketin yanında bir açıklama hazırlanmalı, anketin amacı, verilerin nerede kullanılacağı ve çalışmanın gerekçesi açıklanmalıdır. (Kaptan, 1998: 141)

Anket soruları hazırlanış bakımından iki grupta toplanabilir. Açık uçlu sorular ve kapalı uçlu sorular. Açık uçlu sorular, yanıtlayan tarafından serbestçe yanıtlanabilir. Böylece yanıt veren kişilere kendi ifadeleri ile yanıt verme imkanı sunulmuş olur. Kapalı uçlu sorularda ise yanıtlar seçenekler biçiminde belirtilmiştir. Yanıt verecek kişiler bu seçeneklerden birisini işaretlemek durumundadır. (Seyidoğlu, 1992: 66)

Anket yoluyla bilgi toplama tekniğinin de diğer tekniklerde olduğu gibi avantajları ve dezavantajları vardır. Avantajları; geniş kitlelere ulaşılabilmesi, ekonomik bakımdan ucuz olması, dolduran kişinin imzası gerekmediği için yanıtların objektif olma ihtimalinin fazla olması, soruların yazılı olmasından dolayı yanıtları tekrar kontrol etmek kolay olacağından alınan yanıtların doğru olacağı beklentisinin yüksek olması. Dezavantajları olarak; ancak okur yazar kişilere verilebilmesi, yanıt verilme oranının düşük olması, soruların anlaşılabilmesi sayılabilir. (Kaptan, 1998: 139-140)

2.2.5.3.2. Görüşme

Bu yönteme mülakat adı da verilmektedir. Bilgi alınacak kişi veya kişilerle yüz yüze görüşülüp konuşma şeklinde yapılır. Günümüzde, gelişen teknoloji sayesinde telefon, görüntülü telefon ya da internet üzerinden canlı olarak da yapılabilir. Görüşme yapan kişinin önceden hazırladığı soruları sözlü olarak deneklere yönelttiği ve bu şekilde yanıt alamaya çalıştığı bir veri toplama tekniğidir. Görüşme sırasında da konuyu daha iyi anlamak için sorular sorulabilir. Görüşülen kişinin değer yargıları, inançları veya önyargıları sonuçları etkileyebilir. Sosyal bilimler, toplum bilimleri ve tıp alanında sıkça kullanılan bir tekniktir. Eğer bu veri toplama işlemi yüz yüze görüşülerek ve sözlü olarak yapılıyorsa “görüşme”, yazılı olarak yapılıyorsa “anket” adını alır. (Kaptan, 1998: 143; Seyidoğlu, 1992: 64)

Görüşme sırasında sorulacak soruların hazırlanmasında iki yöntem kullanılır. Birincisi, soruyu soran kişi yanıtı bilmekte, ancak görüştüğu kişinin bu yanıtı bilip

bilmediğini öğrenmeye çalışmaktadır. Buna sınav yöntemi de denir. İkincisi, soru sorulan kişi ya da kişilerin yanıtları bildiği veya birçok yanıt arasından birini seçerek istenilen bilgiyi vereceğine ve verilen yanıtlarında problemi çözmeye yararlı olacağına inanılmaktadır. Burada deneğin bilgisi ölçülmemekte, araştırmacı bilgi edinmeye çalışmaktadır. Soru sorulduğunda yanıtın ne olacağı araştırmacı tarafından bilinmemektedir. (Kaptan, 1998: 144)

2.2.5.3.3. Gözlem

İnsan, yaşamındaki bilgilerin büyük bir çoğunluğunu gözlem yoluyla elde eder. Gözlem aynı zamanda bilimsel araştırma sürecinde kullanılan veri toplama tekniklerinden biridir. Adından da anlaşılacağı gibi, gözlemin asıl aracı “göz”dür. Ancak gözlem yapma işi sadece göz değil, diğer duyu organlarının da kullanıldığı bir tekniktir.

Gözlem, “bir ya da birden fazla kimsenin gerçek hayat içinde olup bitenleri bir plan dahilinde izlemesi ve kaydetmesidir”. (Kaptan, 1998: 150)

Türkçe sözlükte gözlem şu şekilde tanımlanmaktadır. “Bir nesnenin, olayın veya gerçeğin, niteliklerini bilmek amacıyla, dikkatli ve planlı olarak ele alınıp incelenmesi, müşahede.” (Türkçe..., 1998: c.1, 892)

Gözlem dolaysız bir veri toplama tekniğidir. Gözlemci ile gözlenen kişi, olay veya nesnelere arasında bir başkasının girmesi söz konusu değildir. Gözlem genellikle dışarıdan veya yüzeysel bir inceleme tekniğidir. En önemli özelliği de, gözlenenlerin yapay değil, yaşadıkları veya var oldukları doğal ortamda bulunmalarıdır. Bu durumda gözlem yapan kişi gördüklerini aynen kaydeder. Bu kayıt işlemi yapılırken izlenimler sayısal olarak da kaydedilmelidir. Örneğin bir hareketin kaç kez tekrarlandığı gibi. Ya da bir topluluğu tanımlarken “kalabalık bir salon” yerine, “yaklaşık 100 kişinin bulunduğu bir salon” biçiminde ifade etmek daha tanımlayıcı ve yorum içermeyen bir davranıştır. Ayrıca, gözlem yapan kişinin

nesnel yani tarafsız davranması da gerekmektedir. (Kaptan, 1998: 151; Karasar, 1998: 157; Yıldırım, Şimşek, 2005: 179)

Gözlem yapmak rastgele bir işlem değil, planlı ve sistemli çalışmalardır. Öncelikle “ne” gözlenecek onun belirlenmesi gerekmektedir. Ayrıca aşağıda sıralanan özellikler gözlem yapılırken dikkate alınması gereken önemli noktalaradır.

- 1- Kim ya da ne gözlenecek
- 2- Kim gözlem yapacak
- 3- Hangi şartlarda gözlem yapılacak
- 4- Hangi davranışlar gözlenecek ve kaydedilecek. (Kaptan, 1998: 150-153)

2.2.5.3.4. Belgesel Kaynak Çözümlemesi

Konu ile ilgili yazılı kaynaklar, bir araştırmada önemli bilgi kaynakları niteliğindedir. Belgesel kaynak derlemesi, belge inceleme, veri kaynakları ve belgesel tarama gibi adlarla ifade edilmektedir. Konu ile ilgili daha önce yazılmış belgelerin toplanması, incelenmesi ve değerlendirilmesi sürecini ifade eder. Belge türleri kitap ve dergilerden günlüklere, etkinlik raporlarından özel mektuplara, resmi belgelerden muhasebe kayıtlarına kadar çok geniş bir alanı içine alır. Bu tür yazılı belgelerin yanında görsel-işitsel belgeler(fotoğraf, film ve video vb.) de araştırmalarda kullanılan belge türleridir. Önemli olan araştırmada hangi belgelerin önemli olduğunun belirlenmesidir.

Belgelerin incelenmesinde beş aşama içeren bir süreç mevcuttur.

- 1- Belgelere ulaşma
- 2- Belgelerin orijinal olup olmadığını kontrol etme
- 3- Belgeleri anlama
- 4- Veriyi çözümleme
- 5- Veriyi kullanma. (Yıldırım, Şimşek, 2005: 193)

Belirtilen belge türlerine ulaşmak için kütüphaneler, arşivler ve müzelerden

mümkün olduğunca yararlanmak gerekmektedir. Araştırmacı bu kurumların bilgi kaynaklarını nasıl düzenlediğini ve onlardan nasıl yararlanabileceğini öğrenmek durumundadır.

Bu bölümde değerlendirme kavramının tanım ve amacı ele alınmış, kütüphane ve bilgi merkezi hizmetlerinde kullanımı ve yöntemleri ile veri toplama teknikleri anlatılmıştır. Bundan sonraki bölümde bilgi hizmetlerinin hangi yönlerinin değerlendirilebileceği, yöntemleri ve değerlendirme çalışmasının planlanması ve uygulanması ele alınacaktır.

2.3. Bilgi Hizmetinin Değerlendirilmesi

Bilgi hizmeti geniş kapsamlı bir kavramdır. Birçok hizmet türünü(birinci bölümde ayrıntılı olarak ele alınmıştır) içerir. Değerlendirme yaparken aslında her bir hizmet türünün veya işlemlerinin ayrı ayrı ölçülmesi ve değerlendirilmesi söz konusudur. Bir bütün olarak bilgi hizmetini her yönü ile aynı anda ölçmek ve değerlendirmek mümkün değildir. Ayrıca bilgi hizmeti, yapısından kaynaklanan bir zorluğa da sahiptir. Diğer kütüphane işlemleri gibi (örneğin kataloglama, sınıflama, ödünç verme vb.) yapıldıktan sonra otomatik olarak kayıt ve veri bırakmaz. Bu kayıt ve veriler ölçme işleminde kullanılabilir niteliktedir. Bilgi hizmeti uzmanı ile kullanıcı arasında geçen “sorunun görüşülmesi” aşaması buna örnek olarak verilebilir. Ancak günümüzde bazı hizmetlerin elektronik ortamda sunulmaya başlamasıyla birlikte bu konudaki zorluk da bazı yönleriyle aşılmaya başlanmıştır. Örneğin elektronik ortamda soru yanıt hizmetinin verilmesi, kaç kişinin soru sorduğu, soru türleri, yanıtın tam olarak verilip verilemediği, kullanıcının özellikleri hakkında işlem sonrasında otomatik olarak veri sağlamaktadır.

Bu bölümde bilgi hizmetinin değerlendirilmesinin nedenleri, hangi yönlerinin değerlendirilebileceği ve değerlendirme çalışmasının planlanması ve uygulanması konuları ele alınacaktır.

2.3.1. Nedenleri

Bilgi hizmetinin değerlendirilmesinin temel nedeni hizmetin kalitesini artırmaktır. Kütüphaneler de, kendilerine ayrılan kaynakları doğru amaçlar için en iyi şekilde kullandıklarını ve kaliteli hizmet ürettiklerini göstermek zorundadır. (Poll, Boekhorst, 1996: 11)

Bir hizmet veya ürünün kalitesi kullanıcı tarafından belirlendiğine göre, kullanıcı memnuniyetini sağlamak, kaliteli hizmet üretmek ve sunabilmek için kullanıcı ile ilişkilerin “kullanıcı odaklı olma” ilkesi çerçevesinde ele alınması gerekir. Bilgi kurumlarında “... örgütsel performansın en uygun kriteri, müşteri ya da kullanıcı memnuniyetidir.” (Üstün, 2001:209) Dolayısıyla bu kurumlarda sunulan hizmetin kalitesi, sadece kullanıcıların değil, çalışanların da memnuniyeti ölçülerek belirlenmektedir. (Üstün, a.y.)

Bilgi hizmetinin değerlendirilmesinin nedenlerini genel olarak şu şekilde belirtmek mümkündür:

- 1- Bilgi hizmetinin kalitesini geliştirmek.
- 2- Kaynakları (materyal ve personel) verimli biçimde yönetmek.
- 3- Kullanıcıların vergileri ile kurulan ve yönetilen kütüphanelerde, bu vergilerin karşılığında yeterli ve kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde bir hizmet sunulmalıdır. Böylece harcanan paralar kârlı bir yatırıma dönüşerek malî desteği sağlayan kullanıcılara bir yarar olarak geri dönmelidir. (Allen, 1991: 172-173)

Bir kütüphane yöneticisinin sunulan hizmetleri değerlendirmek istemesinin birçok nedeni olabilir. Bunlardan bir tanesi, mevcut hizmetin hangi düzeyde sunulduğunu göstermek için sabit bir ölçüt ortaya koymak olabilir. Hizmette sonradan değişimler olsa bile, bunlara etki eden nedenler bu ölçüt karşısında ölçülebilir. En az kullanılan bir neden ise, başka kütüphaneler veya hizmetlerle

karşılaştırmaktır. Bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesinin diğer bir nedeni de, hizmetlerin varlığını haklı çıkarmaktır. Bu haklı çıkarma çalışması, gerçekten hizmetin yararlarının bir çözümlemesi olabilir ya da yararlar ile maliyet arasındaki ilişkiyi çözümlenmek olabilir. Dördüncü bir neden ise olası başarısızlık nedenlerini tanımlamaktır. (Lancaster, 1993: 8)

Bir kütüphane yöneticisinin sorumlulukları ve değerlendirme nedenleri ayrıntılı olarak şu şekilde ortaya konulabilir.

- 1- Kurumun amaçlarını tanımlamak.
- 2- Bu amaçları gerçekleştirmek için gerekli kaynakları elde etmek.
- 3- Amaçlara ulaşmak için gerekli hizmet ve programları tanımlamalı ve ayrılan kaynakları bu program ve hizmetler için en iyi şekilde kullanmalıdır.
- 4- Belirli bir hizmet veya program için ayrılan kaynakların akılcı bir şekilde kullanılıp kullanılmadığına bakmak. (Lancaster, 1993: 9)

Bilgi hizmetini değerlendirirken öncelikle sormamız gereken en önemli iki soru şu olmalıdır:

- Bilgi hizmetini niçin değerlendiriyorum?
- Elde edilecek sonuçlar ile ne yapmayı planlıyorum?

Değerlendirme çalışmasının amacı bilgi hizmetini geliştirmek ve kalitesini artırmak olmalıdır. Çalışmanın amacı tanımlanırken, verilen bilgi hizmetinin etkinliği hakkında nasıl karar verileceği belirlenmelidir. Değerlendirilecek esas konu hizmetin ne kadar etkin olduğu mu, yoksa kaynakların(materyaller ve personel) nicelik ve nitelikleri mi? Belki de esas ilgi alanı bu konular değil de, hizmetlerin sağlanması ve sunulmasının değerlendirilmesidir. (Whitlatch, 2000: 1)

2.3.2. Neler Değerlendirilir

Kütüphane aynı anda bilgi hizmetlerinin bütün yönleri ile ilgili veri toplayamaz. Bu nedenle bilgi hizmeti bölümlerinin değerlendirilmesi için hazırlanacak bir programda ilk iş, bu bölümlerde verilen hizmetlerin hangi yönlerinin

değerlendirileceğine karar vermektir. Lancaster'e göre girdiler (inputs), çıktılar (outputs) ve çıktılardan elde edilen yararlar (outcomes) değerlendirilebilir. (Lancaster, 1993: 2-3) Bunlardan başka Rothstein'in meslekî yazında bulunduğu bilgi hizmetlerini ölçme ve değerlendirme yöntemleri olarak; bilgi hizmeti bölümü kullanıcılarının, temel bilgi kaynaklarının, bilgi hizmeti personelinin ve bilgi hizmeti bölümünün organizasyonunun özelliklerinin çözümlenmesi de sayılabilir. Hatta bilgi hizmetlerinin maliyet çözümlenmesini de bunlara katmak mümkündür. (Weech, 1974: 316)

2.3.2.1. Temel Bilgi Kaynaklarının Değerlendirilmesi

Temel bilgi kaynaklarının kalitesini ve içeriğini değerlendirmek mümkündür. Ancak kaliteli kaynaklar kullanmak her zaman kaliteli hizmet sunulabileceğinin garantisini de vermez.

Değerlendirmede kullanılacak teknikler, neyin değerlendirileceğine, değerlendirmenin amaç ve hedeflerine ve değerlendirmeyi kimin yapacağı gibi değişik nedenlere bağlı olacaktır.

Temel bilgi kaynakları dermesi kütüphanenin sahip olduğu imkanlar oranında iyi malzemeden meydana gelmelidir. Ancak yine de iyi kalitedeki materyalin seçilmesi, dermenin bir bütün olarak kaliteli olmasını sağlamaya yeterli olmayabilir. Materyallerin kullanılabilirliği ve kalitesi, dermeye dahil edildikten sonra temel ölçütlerle karşılaştırılarak ölçülmelidir. Temel bilgi kaynakları dermesinin değerlendirilmesinde üç yararlı ölçüt vardır:

- 1- Güncellenen bilginin kapsamı
- 2- Kaynakların kullanımı
- 3- Standart listelerle karşılaştırma. (Allen, 1991: 173-175; Kayaoğlu, 1999: 194-195)

Temel bilgi kaynakları dermesinin değerlendirilmesindeki birinci ölçüt, materyallerin güncelliğini sağlamaktır. Bu önemlidir. Çünkü, temel bilgi kaynaklarının kalitesi zamanla değişebilir. Bu kaynakların içerdiği bilgiler ilk alındığı zaman doğru olabilir ama şimdi eskimiş ya da doğru olmayabilir. Eski kaynaklar yeni alınanlarla değiştirilmelidir.

Dermedeki materyallerin yararlılığı olan ikinci ölçüt, birincisinden daha genel ve yerine getirilmesi daha güçtür. Dermeyi materyallerin yeniliğini araştırmak için dikkatli bir şekilde gözden geçirerek, temel bilgi kaynakları dermesindeki kaynakların kullanılabilirliğini doğrudan ölçmek mümkündür. Materyallerin kullanılabilirliğini ortalama olarak ölçmek için rafa yeniden yerleştirilmiş materyalleri sayabiliriz. Diğer bir yöntem olarak, bilgi hizmeti personeli her sefer kullanılan temel bilgi kaynağına bir işaret koyabilir. Bu yöntemler dermedeki materyalin kullanımıyla ilgili yararlı niceliksel bilgiler verebilir. Kullanıcıların raftan aldıkları materyalleri kullandıktan sonra masaların üzerinde bırakmalarını istemek ve masa üzerindeki materyalleri sayarak ölçmekte mümkündür. Bunlardan başka, kullanıcılar üzerinde yapılacak gözlemler ve uygulanacak görüşme yöntemleriyle de yararlı bilgiler toplanabilir. (Allen, 1991: 175; Kayaoğlu, 1999: 214)

Dermedeki materyalin değerlendirilmesinde materyalin kullanımını ispat etmek için tek başına bu sonuçlara güvenilmemelidir. Dermedeki materyallerin standart listelerle (örneğin ALA'nın oluşturduğu Reference Sources for Small and Medium Sized Libraries) karşılaştırmasına dayanan ölçütten de yararlanmak gerekir. Temel bilgi kaynakları dermesindeki materyal standart listelerdeki ya da bibliyografyalardaki yayınlarla karşılaştırılır ve böylece kütüphanenin bu listelerdeki yayınları dermede ne oranda temsil ettiği belirlenir. Ayrıca bu standart listeler dermenin kalitesini artırmak ve yeni kaynaklar eklemek ve eskilerin de ayıklanmasında kullanılabilir. Bu yöntemin de eleştirilen yönleri vardır. Örneğin, standart olarak kabul edilebilecek ve her tür kütüphaneye uyacak fazla yayının olmadığı, olanların da güncelliğini çabuk yitirdiği ileri sürülmektedir. Bu eleştirilere karşılık, yeni bir yöntem önerilmektedir. O da değerlendirme için yeni bir

bibliyografyanın oluşturulmasıdır. (Allen, 1991: 175-176; Kayaoğlu, 1999: 194-195; Weech, 1974: 322)

Dermenin değerlendirilmesinde kullanılan bir başka yöntem de konu uzmanlarından yararlanmaktır. Derme belirli konulara ayrılarak her bir konu alanı o konuda uzman olan personelin sorumluluğuna verilir. Bu uzmanlar hangi materyallerin dermeden çıkarılacağına veya kütüphanenin başka bölümüne aktarılacağı konusunda önerilerde bulunabilir. Ancak dermede nelerin olup bittiği konusunda bilgi hizmeti bölümünün diğer personeli de haberdar edilmelidir. (Allen, 1991: 177)

Kaliteli ve yeni kaynaklar dermeye katıldıkça, eski, kullanılmayan ve önerilmeyen kaynaklar tespit edilerek, dermenin belirli bir kalite düzeyinde tutulması için, kullanılmayan kaynaklar kullanıcılara ödünç verilebilir.

Temel bilgi kaynakları dermesi, bilgi hizmeti uzmanlarının bütün kaynakları tanıyabileceği, içerdiği bilgileri ve yanıtlayabileceği soru çeşitlerini bilebileceği kadar küçük olmalı. Diğer taraftan kullanıcıların araştırma sorularını çabuk ve doğru bir şekilde yanıtlayabilmek için yeterince de geniş olmalı. Uygulamalar göstermektedir ki, kaliteli ve küçük, aynı zamanda bilgi hizmeti uzmanlarının iyi bildiği derme, özellikle olaylara dayanan kullanıcı sorularını yanıtlamada geniş bir dermeye oranla daha verimli olabilmektedir. (Allen, 1991: 177)

2.3.2.2. Bilgi Hizmeti Uzmanının Değerlendirilmesi

Bilgi hizmeti personelinin değerlendirilmesinin amacı, bilgi hizmeti uzmanlarının ve diğer bilgi hizmeti çalışanlarının kendi performanslarının düzeyini yükseltmelerine yardımcı olmak ve böylece sundukları hizmetin kalitesini geliştirmektir.

Personelle ilgili etkinlikleri gelişmiş herhangi bir kütüphanede, çalışanların yıllık veya belirli sürelerde değerlendirilmesi konusunda çalışmalar zaten vardır. Birçok personel değerlendirme tekniği bulunmasına ve bunların kütüphane yönetimiyle ilgili ya da kütüphanelerde personel yönetimiyle ilgili kitaplarda bulunabilmesine rağmen, bilgi hizmetleri personelinin durumu özel bir ilgi ve uğraş alanı oluşturmaktadır. Personel değerlendirmesinde temel olarak iki ölçüt ön plana çıkmaktadır. Birincisi, çalışanın o iş için sahip olduğu nitelikler bakımından özellikleri, ikincisi ise o işteki performansı.

Bilgi hizmeti personelinin değerlendirilmesindeki ilk ölçüt olan sahip olunan niteliksel özellikler onların mesleklerinde daha başarılı olmalarını sağlayacaktır. Ancak bilgi hizmeti personelinin değerlendirilebilmesinde çalışanların özelliklerinin uygun bir listesini oluşturmak zordur. Young, Schwatz ve Eakin iyi bir bilgi hizmeti uzmanı için temel olarak alınabilecek özelliklere örnekler vermektedir. Kolay yaklaşılabılır olması, dermedeki temel bilgi kaynakları konusundaki bilgisi ve bir problemi araştırabilecek yetenekte olması örnek olarak verilebilir. (Allen, 1991: 177-178) Görüldüğü gibi bilgi hizmeti uzmanının birçok özelliğe sahip olması gerekir. Ancak kullanıcı ile iyi ve uyumlu bir ilişki kuramıyorsa diğer olumlu özellikleri onu iyi bir bilgi hizmeti uzmanı yapmaya yetmeyebilir.

Bilgi hizmeti uzmanının başarısını ya da yeterliliğini ölçmek üzere kullanılan birçok özellik sayılabilir. Bunlardan en çok kullanılanları şu şekilde sıralanabilir.

- 1- Mesleği ile ilgili olarak teknoloji alanındaki yeni gelişmeleri izliyor mu?
- 2- Temel bilgi kaynakları hakkında bilgi düzeyi yeterli mi?
- 3- Kullanıcı ile soruyu yeterince görüşebiliyor mu? Bilgiyi arama stratejileri konusunda ve çıkan sonuçları çözümlemede ne kadar başarılı? (Katz, 1992: c.2, 235)

Personelin özellikleri ile ilgili bir liste geliştirilmiş olsa bile, birçok durumda bilgi hizmeti uzmanlarının bu özelliklere sahip olup olmadıklarını değerlendirmek zordur. Bir kişinin kolay yaklaşılabılırlığı (bazen oldukça öznel) veya temel bilgi kaynakları dermesi hakkındaki bilgisi nasıl değerlendirilebilir?

İkinci özellik personelin işinde gösterdiği performanstır. Ancak bu ölçüt ile ilgili temel problem personelin çalışması sırasında gözlemin nasıl ve kimin yapacağı konusudur. Çünkü bilgi hizmeti uzmanının ne kadar iyi performans gösterdiğini doğrudan gözlemlemek oldukça zordur. Genellikle bu işi değerlendirmeyi yapan kişi olarak ya bilgi hizmetleri bölümünün yöneticisi ya da kütüphane yöneticisi yapmaktadır. Oysa diğer çalışanların ya da kullanıcıların bilgi hizmeti uzmanının nasıl bir performans gösterdiğini gözlemlemeleri daha uygun olabilir. Ancak kişisel ön yargılar ve gizlilik nedeniyle bu kişilerden değerlendirme elde etmek zor olabilir. Diğer taraftan bilgi hizmeti uzmanlarının kendileri sundukları hizmetin kalitesini gözlemlemek ve değerlendirmek açısından en iyi pozisyona sahip olabilmektedir. Hatta bazı kütüphaneler çalışanların kendi kendilerini değerlendirmelerini istemekte ve bu iş personel değerlendirme planında yer almaktadır. (Allen, 1991: 178)

Lancaster'e göre bilgi hizmeti uzmanının değerlendirilmesindeki bir diğer ölçüt, onun yanlış veya eksik bibliyografik alıntılarını/künyelerin düzeltilmesindeki becerisidir. Bir başka ölçüt ise kullanıcı sorularına verdiği doğru yanıt oranı olarak kabul edilmektedir. Değişik türde soruları içeren bir liste bilgi hizmeti uzmanına verilmekte ve bunların yanıtlanması istenilmektedir. Verilen yanıtların doğruluk oranı bilgi hizmeti uzmanının bilgi, beceri ve deneyimi hakkında fikir vermektedir. Olson'a göre bilgi hizmeti uzmanı, kütüphane hizmetleri konusunda bilgi gerektiren sorulara verdiği yanıtlar bakımından, soruyu görüşebilme becerisi bakımından da değerlendirilebilir. (Lancaster, 1993: s.160; Uçak, 2005: 294)

Danışma personelinin özellikleri ve eğitimiyle ilgili de birçok araştırma yapılmıştır. Bunlardan Charles Bunge'nin doktora tezi bilgi hizmeti uzmanının soru yanıtlamadaki verimliliği ile profesyonel eğitim arasındaki ilişkiyi konu almaktadır. Bunge'nin bulgularına göre profesyonel olarak eğitilmiş bilgi hizmeti uzmanları ile profesyonel eğitim almamış personel arasında sorulara doğru yanıt verme becerisi bakımından önemli bir fark bulunmadığı, ancak profesyonel olarak eğitilmiş bilgi hizmeti uzmanlarının önemli ölçüde kısa sayılacak bir zamanda sorulara yanıt verdiğini belirtiyor. Buna göre de, sorulara doğru ve çabuk yanıt verme bakımından

profesyonel eğitim ile bilgi hizmetinin verimliliğinin ilişkili olduğunu belirtiyor. (Weech, 1974: 323)

Bilgi hizmeti uzmanının değerlendirilmesinde kullanılan bir diğer yöntem de kullanıcıların personel hakkındaki görüşlerine başvurmaktır. Ancak bilgi hizmeti uzmanı hakkındaki görüşleri sorulduğunda kullanıcılar genellikle olumlu görüşler bildirmektedir. Hatta eksik veya yanlış yanıt alsalar bile. (Katz, 1992: c.2, 235) Bilgi hizmeti uzmanı kullanıcının sorusuna eksik veya yanlış yanıt vermiş olsa bile davranışları, yardımseverliği ve gösterdiği ilgi kullanıcıyı memnun etmiş olabilir.

2.3.2.3. Bilgi Hizmeti İşlemlerinin Değerlendirilmesi

Bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesinde sadece dermenin veya personelin değerlendirilmesi hizmetin kalitesinin tamamı değil bir bölümü hakkında bilgi verir. Oysa hizmetin geneli hakkında tam bir görüş sahibi olmak istiyorsak hizmetin sunulduğu sırada yapılan işlerin de değerlendirilmesi gerekir. Örneğin, hizmet hızlı bir şekilde sağlandı mı? Bilgi hizmeti uzmanı kullanıcının bilgi ihtiyacına ilgi gösterdi mi? Verilen hizmet profesyonel ve nazik bir tavır içindemiydi? (Whitlatch, 2000: 3) Bu tür sorular hizmetin etkinliğinden çok kalitesi ile ilgilidir. Bilgi hizmeti işlerinin yapılma biçimi çok önemlidir. Çünkü bilgi hizmeti işlemleri sonuçta başarılı olmuş olabilir. Örneğin kullanıcı sorusuna tam ve doğru yanıt almış olabilir. Ancak hizmetlerden ve bilgiye erişimdeki güçlüklerden dolayı tatmin olmamış olabilir. (Van House, Weil, McClure, 1990: 96)

Bilgi hizmeti işlemleri kullanıcı bir soru sorduğunda ya da bir yardım istediğinde başlar. Bilgi ihtiyacının ayrıntıları sorunun görüşülmesi sırasında ortaya çıkar. Daha sonra bilgi hizmeti uzmanı bir veya birden çok geniş ölçekli etkinliğe girer: Öğretim, açıklama, bibliyografik tarama, kaynakların incelenmesi gibi. Her şey yolunda giderse kullanıcı istediği bilgi veya yardımı elde eder. Ancak bu tür karmaşık bir işlemin değerlendirilmesi oldukça zordur. Yoğun bir iş ortamında birçok işlemin aynı anda eş zamanlı olarak yapılması işi daha da zorlaştırır. Buna

rağmen bilgi hizmeti etkinliklerini değerlendirmek için birçok yöntem de geliştirilmiştir. Bunlar arasında gizli(unobtrusive) ve açık(obtrusive) yöntemler bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesinde oldukça yaygın olarak kullanılmaktadır. (Allen, 1991: 178-179)

2.3.2.3.1. Gizli Yöntem

Gizli(unobtrusive) yöntem, adından da anlaşılacağı gibi bilgi hizmeti personelinin değerlendirildiğinin farkında olmadan yapılan değerlendirmedir. Terence Crowley, 1968 yılındaki çalışmasıyla bu yöntemi ilk ortaya koyan ve uygulayan kişidir. Crowley'in çalışmasındaki hipotezi, orta boy halk kütüphanesinde mali destek ile doğru yanıtlanan kullanıcı sorularının oranı arasında doğru orantılı bir ilişki olduğudur. Ancak bu hipotezini doğrulayamamıştır. Ama yaptığı çalışma ile yeni bir bilgi hizmeti değerlendirme yöntemi "gizli(unobtrusive) yöntem" geliştirmiştir. (Weech, 1974: 327; Lancaster, 1977: 91,98)

Gizli yöntemde daha önceden gönüllü olarak seçilmiş kullanıcılar (bunlara vekil kullanıcılarda denilmektedir) test edilmek üzere önceden hazırlanmış soruları ya doğrudan kütüphaneye giderek ya da telefonla (günümüzde e-posta yoluyla) yöneltirler. Hazırlanan sorular gerçeğe dayalı ve bibliyografik olmak üzere iki türdür. Bu çalışmada görev alacak gönüllüler dikkatli bir biçimde eğitilmelidir. Soruyu gayet doğal bir yolla sormalılar, soruyu anlamalılar ve bu sorunun yanıtına neden gereksinim duyduklarını açıklayabilecek durumda olmalılar. (Katz, 1992: c.2, 231; Lancaster, 1993: 157)

Bu yöntemle kütüphane veya kütüphaneci yöneltile soruların ne kadarına tam ve doğru olarak yanıt verebildikleri ilkesiyle değerlendirilirler. Seçilen gönüllülerin soruları bizzat kütüphaneye giderek ya da iletişim araçlarını(telefon, e-posta) kullanarak sorabilirler. Sorulara verilen yanıtların yanında soru ile ilgili yapılan görüşmenin ayrıntılarını, bilgi hizmeti uzmanının yardımcı olup olmama

konusundaki izlenimlerini veya yanıtın bulunduğu kaynağın söylenip söylenmediği de kaydedilebilir. (Katz, 1992: c.2., 231; Lancaster, 1993: 157)

Kütüphaneye gidilerek sorular yöneltildiğinde bilgi hizmeti uzmanı soruyu yönelten kişiye bizzat kendisi yanıt vermek yerine, temel bilgi kaynaklarına yönlendirme yapma ihtimali de vardır. Oysa telefonla soru sorulduğunda böyle bir ihtimal bulunmamaktadır. Ancak şüphe uyandırmamak için seçilen kütüphane ya da kütüphanelere belirli bir günün belirli bir saatinde sorular iletilebilir. Örneğin kütüphanenin çok sakin olduğu bir anda telefon edilirse şüphe uyandırabilir. Ama kalabalık bir anda olursa böyle bir şüphe olmayabilir. Bu yöntemin uygulanması sırasında değerlendirmeyi yapan kişi her bir soru için kaç puan vereceğini önceden açıkça belirlemelidir. Çünkü her sorunun yanıtı aynı kolaylık ve kesinlikte olmayacaktır. (Lancaster, 1993: 157-158)

Gizli (unobtrusive) yöntemle yapılan ölçme çalışmaları bir çok tartışmayı da beraberinde getirmektedir. Değerlendirilen personelin haberi olmadan bilgisi dışında bu işin yapılıyor olması ahlâkî değerler açısından uygun bulunmamaktadır. Ancak bu yöntemi savunanlar da, bilgi hizmeti personelinin kamuya açık olarak kamu yararına çalıştıklarını ve bu yöntemin kişinin özeline (mahremiyete) bir saldırı ile eş anlamda tutulamayacağını ileri sürerek savunma yapmaktadır. Diğer taraftan bir başka eleştiri de bu tür bir değerlendirme yöntemiyle bilgi hizmetinin sadece bir yönünü ya da bu bölümde yapılan çalışmaları bir yönüyle ele aldığı konusunda da eleştirilmektedir. Bu şekilde sadece bir soru türüyle bütün bilgi hizmeti bölümünün etkinliklerinin değerlendirilmemesi gerektiği ileri sürülmektedir. Bu yöntemin olumlu yönü olarak, uygulama bakımından kolay ve ucuz olması belirtilmektedir. (Weech, 1974: 328-329; Allen, 1991: 179)

2.3.2.3.2. Gizli Olmayan Yöntem

Bilgi hizmeti işlemlerinin değerlendirilmesinde en yaygın kullanılan yöntemlerden birisidir. Bu yöntem, diğer yöntemin tam tersidir. Burada bilgi hizmeti

uzmanı değerlendirme yapıldığından haberdardır. Hatta kendisi bizzat değerlendirmeyi yürütür. Kullanıcıya sunulan hizmetten sonra sözlü sorular sorarak aradığı bilgiyi bulup bulamadığını, bilgi hizmeti bölümünün sunduğu hizmetten tatmin olup olmadığını, bilgi hizmeti personelinin nasıl davrandığını öğrenmeye çalışır. Ancak bu tür bir değerlendirmede gerçeklerden çok fikirlerin elde edilebileceği belirtilmektedir. Eğer kullanıcılar %75 oranında aradıklarını bulduklarını söylerse, bu bilgi hizmeti bölümünün %75 başarılı olduğunu göstermez. (Allen, 1991: 180)

Gizli olmayan(obturusive) yöntemde anlaşılması kolay anket ve görüşme teknikleri kullanılmalıdır. En önemlisi bilgi hizmeti uzmanı, çalışmanın amacı ve hedefleri konusunda bilgi sahibi olmalıdır. Bu işin arkasında gizli veya korkulacak bir şeyin olmadığını anlamalıdır. Eğer çalışma dikkatli bir biçimde planlanırsa, bilgi hizmeti uzmanı da yöneticisinin onu işten çıkarmak için bir neden arayıp aramadığını ya da terfi için kontrol ediyor diye düşünüp gereksiz korkuya kapılmaz. (Katz, 1992: c.2, 230)

Bazı gizli olamayan çalışmalar hizmetin çıktılarının yararından çok, bilgi hizmeti uzmanının nasıl çalıştığı üzerine odaklanır. Bu çeşit bir çalışmada değerlendirmeyi yapan kişi bilgi hizmeti uzmanına eşlik eder, onunla kaynaktan kaynağa gider, sorunun görüşülmesine katılır. Hatta bilgi hizmeti uzmanından daha karmaşık soruların yanıtının araştırılmasındaki düşüncelerini ve araştırma stratejisini kaydetmek için bir kayıt cihazı kullanması istenebilir. (Lancaster, 1988, 110)

Bilgi hizmetinin en önemli etkinliklerinden biri olan “soru yanıtlama” hizmetinin değerlendirilmesindeki en iyi yol simülasyon(benzeşim) yöntemidir. Yani yanıtı tam olarak önceden bulunmuş bir grup soruyu bilgi hizmeti uzmanına sormaktır. Bu iş iki türlü gerçekleştirilebilir. Bunlardan biri gizli olamayan, diğeri de gizli yöntemdir. Gizli olmayan yöntemde personel değerlendirildiğini bilir ve çalışmanın bir parçası olduğunu kabul eder. Bilgi hizmeti uzmanına örneğin 20 tane soru verilir ve bunların ne kadarını tam ve doğru olarak yanıtlayabildiği değerlendirilir. Bilgi hizmeti uzmanı bu soruları yanıtlamaya çalışırken,

değerlendirmeyi yapan kişi de her bir sorunun ne kadar süre de yanıtlanabildiğini kaydeder veya bilgi hizmeti uzmanının nasıl çalıştığını, hangi kaynaklara baktığını gözlemler. (Lancaster, 1988: 110)

Gizli olmayan yöntemin de birtakım olumsuz yönleri bulunmaktadır. Örneğin bilgi hizmeti uzmanı gözlemlendiğini bildiği için normal şartlarda olduğu gibi hareket etmeyebilir. Bazıları bu çalışmadan heyecan duyar ve normal zamankinden daha fazla performans gösterebilir. Ancak bazıları da heyecana kapılıp gerçek kapasitesinden daha düşük performans gösterebilir. Weech ve Galdhor, bilgi hizmeti uzmanlarının değerlendirildiklerini bildikleri zaman daha iyi performans gösterdiklerine dair bazı kanıtlar ortaya koymaktadır. Diğer taraftan değerlendirmeyi yapan kişi, gizli yöntemde öğrenilmesi zor olan birtakım bilgileri gizli olmayan yöntemle öğrenebilir. Örneğin araştırma stratejisini nasıl yürüttüğü hakkında bilgi. (Lancaster, 1988: 110-111)

2.3.2.4. Soru Yanıtlama

Bilgi hizmeti kapsamında sunulan önemli hizmetlerden biridir. Kullanıcıların bizzat gelerek veya telefon, e-posta ya da diğer yollarla bilgi hizmeti uzmanına yönelttiği soruların yanıtlanmasını içerir. Bu hizmette diğer bilgi hizmeti türleri gibi değerlendirilir. Kullanıcılardan gelen sorular birçok değişik yönden incelenebilir: Ne kadar soru sorulduğu, türleri, haftanın günlerine ve gün içinde saatlere göre soruların dağılımı, yanıtlamak için harcanan zaman, personelin gereksinimleri, soruları yanıtlamada kullanılan kaynaklar gibi. Bu tür bir ölçüm işlemi kaç tane kullanıcı sorusunun ele alındığı konusunda bilgi sağlar. ‘Ne kadar iyi’ ya da ‘ne kadar doğru’ sorularının yanıtını vermez. Verilen hizmetin kalitesi doğru yanıt verme oranıyla ölçülür. Dolayısıyla, doğru bir değerlendirme, kütüphaneye sorulan soruların ne kadarının tam ve doğru olarak yanıtlandığını belirlemeyi içerir. (Lancaster, 1993: 151; Van House, Weil, McClure, 1990: 97)

Doğru yanıt verme oranı bilgi hizmeti bölümü tarafından tam ve doğru olarak yanıtlanan soruların oranını tanımlar. Bu oranın belirlenmesinde değişik yöntemler kullanılabilir. En çok kullanılan yöntemlerden biri gizli yöntemdir. Bu yöntemde yanıtlarıyla birlikte önceden hazırlanmış sorular kullanılır. Kullanılan sorular kısa ve gerçek olaylara dayanan konularla ilgili olmalıdır. Yanıtları doğru veya yanlış olarak kolayca değerlendirilebilen, şüpheye yer bırakmayan türden olmalıdır. Soruların sayısı bilgi hizmeti bölümünün büyüklüğüne ve personelin sayısına bağlıdır. Her bir personele sorulacak birkaç soru performansı belirlemek açısından oldukça yol gösterici olacaktır. Yöneltilen sorular değerlendirmeye alınmamalıdır. Örneğin belirli bir konudaki bibliyografyaları nerede bulabilirim? Soruları sorma işi birkaç güne yayılmalıdır. Ayrıca günün değişik saatlerine ve kullanımın en yoğun ve en az olduğu zamanlara yayılmalıdır. (Poll, Boekhorst, 1996: 99-100)

Soruları yanıtlamanın iki yolu vardır. Biricisi kullanıcıya istediği yanıtı bulup vermek, ikincisi ise kullanıcıya yanıtı kendi kendine temel bilgi kaynakları dermesi içinde nerede bulabileceğini söylemek. Dolaylı yollardan, -telefon, e-posta gibi- soru sormak yanıtı doğrudan almayı sağlar.

Doğru yanıt verme oranını belirlemek için kullanılan yöntemlerden diğeri ise örnek olarak seçilmiş kullanıcılarla yapılan görüşmelerdir. Kullanıcının olaylara dayanan konularla ilgili sorusu araştırmayı yapan kişi tarafından kaydedilir. Kullanıcı kütüphaneden ayrılırken sorusuna yanıt bulup bulamadığı, bulduysa nasıl bulduğunu(bilgi uzmanı tarafından mı, bilgi uzmanının yardımıyla kullanıcı tarafından mı yoksa kimse yardımcı olmadan kullanıcının kendisi tarafından mı) öğrenilebilir. Bu tür bir yöntemle yararlı bilgiler elde edilir ve bu bilgiler hizmetlerin iyileştirilmesi için kullanılabilir. Ancak birtakım dezavantajları da vardır. Şöyleki:

- 1- Elde edilen yanıtın doğru olduğunu belirlemek için çok zaman harcanmış olabilir.
- 2- Bilgi hizmeti uzmanı değerlendirmenin yapıldığını bileceği için bu süre içinde, diğer zamanlarda olduğundan daha gayretli olacaktır.
- 3- Özellikle halk kütüphanelerinde soruların çoğu telefonla sorulduğundan,

soruyu soranın kim olduğunu tespit etmek kolay değildir. Dahası telefonla sorulan sorular kişisel ziyaret sırasında sorulan sorularla aynı olmayacağı gibi yanıtı da farklı olacaktır. (Lancaster, 1993: 154)

Kullanıcı sorularını saymak için iki genel yaklaşım mümkündür.

1- Yıllık sayım: Birçok kütüphane saydığı kullanıcı sorularını her yıl değişik kurumlara rapor şeklinde sunar ya da kendi iç yönetiminde kullanır. Eğer işlem sırasında soruların kaydedilmesi unutuldu veya atlandı ise günün sonunda veya haftanın sonunda tahmini bir sayıyı mutlaka kayıt etmek gerekir. En doğru ve güvenilir yol sorunun sorulduğu an kayıt edilmesidir.

2- Seçme (örnekleme): Eğer kütüphane işlem sırasında kayıt yapamıyorsa, veriler seçme yoluyla toplanabilir. Seçme belki diğer yöntemden daha doğrudur. Örnek bir zaman seçilir. En basit ölçüm temsili bir zaman dilimi seçmektir. Bu yoğun bir zaman olmalı ama örneğin akademik kütüphanelerde sınav zamanı olmamalıdır. Veriler bir veya iki hafta süreyle bilgi hizmetinin verildiği saatler dahilinde toplanmalıdır. (Van House, Weil, McClure, 1990: 98)

Sorularla ilgili gerçeğe yakın veriler elde etmek için kayıtlarının zamanında ve düzgün tutulması gerekir. Oysa yapılan çalışmalar tutulan kayıtların ancak yarıya yakını oluşturduğunu göstermektedir. Yani her 100 sorudan 50 ya da daha az sorunun kaydı tutulmaktadır. Burada bir diğer önemli konu da yanıtlanamayan soruların da kaydının tutulmasıdır. Bu bilgilerde bize değerlendirme çalışmasında hizmetin eksik yönlerini göstermek bakımından oldukça yararlı olacaktır. (Weech, 1974: 317)

Kullanıcı sorularına doğru yanıt verme ile kullanıcı tatmini aynı şey değildir. Örneğin, bilgi hizmeti uzmanının, sorulara ne kadar sıklıkla doğru yanıt verdiğini ölçmeye çalışan bir değerlendirme çalışmasının planladığını varsayalım. Konu ile ilgili akla gelen sorulardan birtanesi, acaba, kullanıcılar elde ettikleri yanıtın tatmin oldular mı olacaktır. Eğer bu soru sorulursa yanıtın tam ve doğru olduğu hakkında

bilgi elde edilemez. Gerçekte, kullanıcı belki tamamen tatmin olmuş olabilir. Çünkü, personel nazik ve saygılı davranmış ve yanıtı bulabilmek için önemli bir gayret sarfetmiş olabilir. Tatmin olma ile ilgili ölçümler, kullanıcının hizmet süreci ile ilgili memnuniyetini ortaya koyar ama, verilen yanıtların doğruluğunu ölçmez. (Whitlatch, 2000: 14-15)

Kullanıcı soruları konu, tür, amaç, kimin sorduğu, yanıtlarken baş vurulan kaynaklar vb. olmak üzere sınıflara ayrılır. Bu tür ayırımın nedenleri arasında bir çok bilgiyi aynı anda elde etmek yatmaktadır. Ayrıca kullanıcılarımızı tanımının ve onların bilgi ihtiyaçlarının belirlenmesinin de bir yolu olarak düşünülebilir. Bir başka yararlı tarafı da dermenin geliştirilmesinde de kullanılabilir olmasıdır. Soruların konularına göre sınıflandırılması konusundaki ilk çalışmayı 1927 yılında Pittsburg Halk Kütüphanesinde Martha Conner yapmıştır. (Rothstein, 1964: 458; Shores, 1967: 48)

Kullanıcı sorularının yanıtlanmasına etki eden birçok neden vardır. Bu nedenler doğru yanıtın elde edilmesini olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilir. Bu etkenlerin bazıları aşağıda sıralanmış ve kısaca açıklanmaya çalışılmıştır.

1- Temel bilgi kaynakları dermesinin konusal olarak yerleştirilmesi belirli tür soruların yanıtlanmasında önemli derecede kolaylık sağlayabilir. Bir diğer etken de kaynağın içeriğinin nasıl düzenlendiğidir. İçindekiler bölümü, bibliyografya ve iyi hazırlanmış bir dizin var mı? Bunlar bir kaynağın içinden aranılan bilginin bulunmasında çok önemli kolaylık sağlar. Temel bilgi kaynakları dermesi bilgi hizmeti masasına ne kadar yakın olursa yanıt süresi de o oranda kısalsabilir. Dermenin büyüklüğü ve güncelliği de önemli etkenler arasında sayılabilir.

2- Bilgi hizmeti uzmanının temel bilgi kaynakları konusundaki bilgisi, elektronik kaynakları kullanabilme becerisi, genel kültür düzeyinin yüksekliği ve güncel gelişmeleri yakından takip edip etmemesi soruları doğru yanıtlayıp yanıtlayamamasında önemli rol oynar. Ayrıca kişiler arası iletişim yeteneği ve sahip

olduğu meslekî deneyim soruların anlaşılmasına ve doğru yanıtın verilmesine olumlu etki eder.

3- Kullanıcının bilgi düzeyi, yabancı dil bilgisi, eğitim durumu doğru yanıtı elde etmesinde etken olabilir. Örneğin kullanıcı İngilizce bilmiyorsa ona sorunun tam ve doğru yanıtını içeren İngilizce kaynak vermenin bir yararı yoktur.

4- Fiziksel çevre etkenleri bilgi hizmeti uzmanı üzerinde stres yaratıcı özelliklere sahip ise doğru yanıtı bulmada sorunlar olacaktır. Çünkü bilgi hizmeti uzmanı üzerinde stres yaratan ortamlar doğru yanıt vermeyi etkiler. Örneğin yaz aylarında klimasız bir ortamda çalışan bir bilgi hizmeti uzmanı sorulara doğru yanıt veremeyebilir. Ayrıca sağlık sorunları, yetersiz uyku gibi etkenlerde doğru cevap vermeyi engelleyebilir.

5- Bilgi hizmeti uzmanı soru soran kullanıcıyı bir başka uzmana ya da kütüphane dışına yönlendirebilir. Ancak burada önemli olan bu yönlendirmelerin sorunun gerçekten doğru yanıtlanması için mi yapıldığı yoksa yanıtlanmak istenmediği için mi yapıldığı önem kazanmaktadır.

6- Kütüphanenin sahip olduğu teknolojik imkanlarda doğru yanıt oranına etki edebilir. Sahip olunan elektronik veri tabanları, internet erişimi, bilgisayarların kapasitesi ve sayısı bilgi edinmede çok önemli rol oynamaktadır. (Lancaster, 1984: 103-106; Aluri, 1993: 220-221; Van House, Weil, McClure, 1990: 100)

2.3.2.5. Maliyet Çözümlemesi

Bilgi hizmetlerinin ekonomik anlamda değerlendirilmesi bilgi hizmetlerinin verimliliği veya maliyetleri ile ilgilidir. Sunulan hizmetlerin verimliliğinin artırılması, maliyetlerinin azaltılması ya da kullanıcılara zaman kazandırmak bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesi için temel nedenleri oluşturmaktadır. Maliyetlerin

azaltılması ya da mevcut maliyetlerle en verimli hizmeti sağlamak için aşağıda belirtilen çalışmaları yapmak gerekir.

- 1- Bilgi hizmeti uzmanının 1 saat içinde yanıtladığı soru sayısı.
- 2- Kullanıcıların yanıtlanan her bir sorusunun kütüphaneye maliyeti.
- 3- İhtiyacı olan hizmet veya bilgiyi alabilmek için kullanıcının beklediği sürenin uzunluğu.
- 4- Temel bilgi kaynaklarının her bir kullanımının maliyeti.
- 5- Aynı tür kaynakların basılı ve elektronik versiyonlarının her bir kullanımının maliyetinin karşılaştırılması.
- 6- Bilgi hizmeti için kullanıcının umduğu bekleme süresi.
- 7- Bilgi hizmetinin maliyeti ve hizmet ürünlerinin kalitesi arasındaki ilişki.
- 8- Bilgi hizmetinin kullanıcıya kazandırdığı zaman.
- 9- Kullanıcının bilgi hizmeti işlemleri için ayırmayı düşündüğü süre.
- 10- Kullanıcının elde ettiği bilgiye bilgi hizmetinin kattığı değer.
- 11- Telefon veya elektronik sistemle kullanıcılara sunulan bilgi hizmeti isteğinin her birinin maliyeti. (Whitlatch, 2000: s.2-3)

Bilgi hizmetinin değerlendirilmesinin temel nedeni hizmetin kalitesini artırmaktır. Performans standartlarının benimsenmesinin ilk adımı olarak, bilgi hizmetlerinin kalitesinin nasıl tanımlandığı ile ilişkili olarak bilgi hizmetini değerlendirme nedenleri yeniden gözden geçirilmelidir. Bilgi hizmetlerinin kalitesini tanımlamak için çok sayıda yol vardır, ama tek ve doğru bir yol yoktur. Hizmetlerin etkinliğini ölçmede kullanılan performans standartları arasında şunlar sayılabilir.

- 1- Ekonomik: Örneğin, maliyet-etkinlik ve verimlilik ölçümleri.
- 2- Hizmet süreci: Örneğin, sağlanan hizmet ile ilgili tatminin ölçümü.
- 3- Kaynaklar: Örneğin, materyallerin, personelin, donanımın ve hizmetin verilmesini sağlayan diğer imkanların nitelik ve niceliğinin ölçülmesi.
- 4- Hizmetler ile ilgili çıktılar: Örneğin Bilginin sağlanması veya sorulara verilen yanıtların kalitesinin ölçülmesi. (Whitlatch, 2000: .1-2)

Bilgi hizmetinin değerlendirilmesinin bir çok yöntemi vardır. Bunlar arasında etkinlik, maliyet-etkinlik ve maliyet-yarar değerlendirmeleri sayılabilir. Bunları kısaca şu şekilde açıklamak mümkündür:

1- Sistemin ortaya koyduğu performansın kullanıcı gereksinimlerini karşılama derecesinin değerlendirilmesi, sistemin işleyişinin etkinliğini değerlendirir.

2- Maliyet-etkinlik değerlendirmesi, kullanıcıların gereksinimlerinin en etkili ve ekonomik olarak nasıl karşılanacağını değerlendirir. Hizmetin en ucuz ve en verimli biçimde nasıl sağlanacağını belirlemeye çalışır. Sistemin kendi iç işleyişinin yeterliliği ile ilgilidir. Bu tür çalışmalar ayrılan kaynakların akılcı bir biçimde kullanılması ile ilgilidir. Bilgi hizmetinde belirli bir düzeyde erişilen etkinliğin maliyetini ölçer.

3- Maliyet-yarar değerlendirmesi ise sistemin değerini değerlendirir. Örneğin sistem faydalı mı? (Lancaster, 1972: 234) Ya da hizmetin kullanıcılara sağladığı yarar ile bu yararın, maliyeti haklı çıkarıp çıkarmadığı saptanmaya çalışılır. Diğer bir deyişle, maliyet-yarar değerlendirmesi hizmetin sağlanması için yapılan harcamaların, o hizmetten elde edilen yararları haklı çıkarıp çıkarmayacağına karar vermek için yapılan çalışmalardır. Bu tür değerlendirmeler en zor yürütülen değerlendirme çalışmalarıdır. Çünkü, hizmetten elde edilen yarar veya yararları parasal olarak belirlemek ve ölçmek çok zordur. Bununla birlikte, örneğin bir soru yanıt hizmetinin maliyeti, aynı bilgiyi başka yollarla elde etmenin maliyeti ile karşılaştırılabilir. Diğer bir yöntem ise, bu hizmet ile sağlanan zaman tasarrufunu ya da verimlilik artışını hesaplamak olabilir. Böylece, bu hizmet verilmeseydi kayıpların neler olabileceği hesaplanabilir. Bütün bu değerlendirme çalışmaları yapılamıyorsa, kullanıcıların, sunulan hizmetten ne kadar yararlandıkları ve bundan sağladıkları kazançlar hakkındaki düşünceleri anket ve görüşme teknikleri kullanılarak öğrenilebilir. (Lancaster, 1977: 1; Guinchat, Menou, 1990: 210,312)

Bilgi hizmetinin değerlendirilme nedeni, hizmetin geliştirilmesi ve kalitesinin artırılmasıdır. Bir değerlendirme çalışması yapmadan önce nelerin ve hizmetin hangi

yönlerinin değerlendirileceğine karar vermek gerekmektedir. Bu kararı verdikten sonraki aşama, yapılacak çalışmanın planlanması ve uygulanmasıdır. Bundan sonraki bölümde değerlendirme çalışmasının planlanması ve uygulanması konusu ele alınacaktır.

2.3.3. Değerlendirme Çalışmasının Plânlanması ve Uygulanması

Değerlendirme çalışması dikkatli bir şekilde plânlanmalı ve uygulanmalıdır. Uygulamaya başlamadan önce üzerinde düşünülmesi ve yapılması gerekenler şu şekilde belirtilebilir.

- Dikkatli bir şekilde plânlanmalı.
- Hedefe yönelik bir amacı olmalı.
- Hizmetin veya ürünün kalitesine karar vermeye odaklanmalı.
- Çlçmeden daha farklı olmalı.
- Gereğinden daha geniş olmamalı.
- İleride olabilecek durumları göstermelidir. (Powell, 2006: 104)

Aşağıda değerlendirme çalışmasının aşamaları genel olarak ele alınmıştır.

2.3.3.1. Plânlama

Değerlendirme, kurumun plânlama sürecinin bir parçası olmalıdır. Amaçlara ve hedeflere doğru ilerlemenin izlenmesi, değişim için stratejilerin geliştirilmesi, mevcut hizmet ve kaynakların ölçülmesi için değerlendirme gereklidir. Geçerli bir değerlendirme olabilmesi için kurumun amaçlarını ve hedeflerini yansıtmalıdır. Belirli bir programın değerlendirilmesi plânlanırken, değerlendirmeyi yapan kişi konu ile ilgili bilgi toplamalıdır. Daha önce değerlendirme konusunda yazılmış kaynaklar, standartlar ve rehberler, meslektaşlar ile ilişkiler bu konuda yararlı bilgi kaynaklarıdır. Bu aşamadan sonra “neyin bilinmek istendiğine” karar verilmelidir. Bu, değerlendirmenin odak noktasıdır. “Neyin bilinmek istendiğine” karar verildikten sonra değerlendirilecek programın amaçlarının belirlenmesi gerekir.

Örneğin, amaç, genel olarak program hakkında daha fazla şey öğrenmek veya programın amaçlarına ulaşip ulaşmadığına karar vermek olabilir. (Powell, 2006: 114)

Değerlendirme çalışmasına odaklandıktan sonra, çalışmanın ayrıntılı bir planı yapılmalıdır. Hangi yöntem ya da yöntemlerin kullanılacağına ve nelerin ölçüleceğine karar verilmelidir. Diğer bir deyişle, değerlendirmeyi yapan kişi neyin ölçüleceğine, değerlendirme yönteminin seçimine, hangi veri toplama tekniklerin kullanılacağına karar vermelidir. Ayrıca verilerin çözümlenmesi için plan yapılmalı, değerlendirme çalışması için bütçe ve personel sağlanmalıdır. Değerlendirme için uygun zamana, sorulacak soru türlerine ve meydana gelebilecek etik sorunlara da özen gösterilmelidir. (Powell, a.y.)

Aşağıda “değerlendirme çalışması plânı” için önerileri yer almaktadır. Bu sorular değerlendirme çalışmasına başlarken sorulması gereken sorulardır.

- 1- Problem nedir?
- 2- Bunu niçin yapıyorum?
- 3- Özellikle ne/neyi bilmek istiyorum?
- 4- Yanıt şimdiden mevcut mu?
- 5- Nasıl öğrenebilirim?
- 6- Kim sorumlu?
- 7- Ne kadara mal olacak?
- 8- Verilerle ne yapacağım?
- 9- Buradan nereye varacağım? (Powell, a.y.)

Bu soruların sorulması yapacağımız değerlendirme çalışmasına başlamadan önce ne yaptığımızı, neden yaptığımızı ve sonuçta ne elde etmek istediğimizi tanımlamamıza yardım eder.

2.3.3.2. Uygulama

Değerlendirme çalışması plânlandıktan sonra sıra işin uygulanmasına gelmektedir. Bu aşamada, değerlendirmeyi yapan kişi verileri toplamaya ve ölçümleri yapmaya hazırdır. Daha sonraki aşama ise verilerin çözümlenmesi ve elde edilen sonuçları rapor halinde yazmaktır. Aşağıda bu aşamalar genel olarak ele alınarak açıklanmaya çalışılacaktır.

2.3.3.2.1. Ölçme

Bu bölümün başında ölçme konusunda ayrıntılı bilgiler yer almaktadır. Burada uygulama aşamasıyla bağlantılı olarak kısaca ele alınacaktır. Ölçme olayları, nesnelere, insanları niceliksel değerlerle, yani sayı veya sembollerle ifade etmek olarak tanımlanabilir. Diğer bir ifade ile birtakım özelliklerin betimlenmesidir.

Ölçmenin kendisi bir değerlendirme işlemi değildir. Ancak niceliksel değerlendirmenin temel bir ögesidir. Bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesinde yaygın olarak kullanılan ölçme alanları; kullanıcı sayısı ve türleri, işlemlerin sayısı ve süresi, kullanıcıların ve personelin etkinlikleri, kullanıcı tatmininin düzeyi, kaynakların ve hizmetlerin maliyeti sayılabilir.

Ölçme işleminde önemli olan, ölçme işlemleri ve ölçümlerin güvenilir ve geçerli olmasıdır. Güvenilir olma, tutarlılık gerektirir. Ölçülmek istenen özellik üzerinde ölçme işlemi birden fazla tekrarlandığında aynı sonuç veya sonuçlar elde edilmelidir. Geçerlilik ise, ölçme veya veri toplama tekniğinin kullanılış amacına uygunluğu olarak ifade edilebilir. Veri toplama tekniklerinin veya ölçme aracının uygun olmaması, gözlem yapan kişinin önyargıları gibi birtakım nedenler ölçümlerin güvenilir veya geçerli olmasına etki edebilir. Dolayısıyla çoklu ölçümler geçerlilik ve güvenilirliği artırmada yararlı olabilir. (Powell, 2006: 115)

2.3.3.2.2. İstatistikler

Değerlendirme işleminde istatistiklerde yararlı veriler sunmaktadır. Çok sayıda ölçüm istatistik şeklinde hazır bulunmaktadır. Yönetimle ilgili veriler, finansal istatistikler, derme ve diğer kaynaklarla ilgili istatistikler, çıktı ölçümleri, personel ve maaşlarla ilgili konularda çok sayıda istatistik bulunmaktadır. Bu istatistikler resmi ve özel kurumlar ile meslek dernekleri ve örgütleri tarafından oluşturulup yayımlanmaktadır.

Güvenilir istatistik kaynakları olarak yurt dışında, National Center For Education Statistics (NCES), American Library Association (ALA) ve onun alt bölümleri olan RUSA, Public Library Association's Public Library Data Service, Association of College and Research Libraries' Trends and Statistics Series, Association of Research Libraries sayılabilir. (Powell, 2006: 115-116) Ülkemizde ise Türkiye İstatistik Kurumu ve Yükseköğretim Kurulu'nun yayınladığı istatistikler sayılabilir. Mevcut kütüphane derneklerinin ise yayınladıkları veya topladıkları istatistikler bulunmamaktadır. Ancak, bilgi kurumları kendi hizmetleri ile ilgili istatistikler tutmakta ve bunları çözümlenerek sundukları hizmetlerin değerlendirilmesinde ve kullanıcıların özelliklerinin belirlenmesinde nesnel bilgiler elde etmek amacıyla kullanmaktadır. (Konya, 2000)

2.3.3.2.3. Veri Toplama Teknikleri

Değerlendirmeyi yapan kişi bu aşamada bir veya birden çok veri toplama tekniği seçmelidir. Seçilen teknikler kullanılan değerlendirme yöntemiyle uyumlu olmalı ve gerekli bilgileri elde edebilecek kapasitede olmalıdır. Çok sayıda veri toplama tekniği vardır. Bunların en çok kullanılan türleri test, anket, gözlem, görüşme, performans değerlendirme ve belgesel analiz sayılabilir. Bu konu ile ilgili ayrıntılı bilgiler çalışmanın bir önceki bölümünde yer almaktadır.

2.3.3.2.4. Verilerin Çözümlemesi

Bir değerlendirme çalışmasında elde edilen verilerin çözümlemesinin temel işlevi, kaynakların kalitesine, hizmetlerin ve programın başarısına karar vermek için yanıtlanması gereken sorulara yanıt vermektir. Bu sorular ne değerlendiriliyorsa onun yapısı, hizmetlerin veya programın amaç ve hedefleriyle yakından ilgilidir. Ayrıca değerlendirmede kullanılan yöntem ve teknikler verilerin çözümlemesini de etkileyecektir. (Powell, 2006: 116-117)

2.3.3.2.5. Değerlendirme Raporu

Değerlendirme çalışmasının en önemli aşamalarından biridir. Bulguları ve çözüm önerilerini uygun bir içerik ve dil ile sunmayı gerektirir. Raporun kime ve nasıl sunulacağı, sonuçların nerede kullanılacağı, değerlendirmeyi yapan kişi tarafından bilinmelidir. Çalışmanın zayıf ve güçlü yönleri dürüstçe belirtilmelidir. Weiss'e göre bir değerlendirme raporu aşağıdaki öğeleri içermelidir.

- 1- Çalışmada elde edilen sonuçlar özetlenmeli.
 - 2- Konu ile ilgili sorunun ortaya konulmalı.
 - 3- Programın amaç ve hedefleri, etkinlikleri, içinde bulunulan şartlar ve çevre, yararlananlar ve personel belirtilmelidir.
 - 4- Değerlendirme çalışmasının yapısı belirtilmelidir.
 - 5- Benzer programların değerlendirilmeleriyle karşılaştırılmalı.(İsteğe bağlı)
 - 6- Yapılacak başka değerlendirmeler için öneriler yer almalı.(İsteğe bağlı)
- (Powell, 2006: 116-117)

İyi bir değerlendirme raporu açık, kısa ve öz olmalıdır. Çalışmanın amacını, yararlanılan önemli kaynakları, çalışma yöntemini, veri toplama tekniklerini, sonuçların tartışılmasını ve gelecekteki çalışmalar için önerileri içermelidir. Raporu hazırlayanın ilk önce şu üç soruyu kendine sorması gerekir.

- 1- Bu raporu ilgi çekici ve anlaşılır bir biçimde nasıl yazarım?
- 2- Önemli ve değerli olarak ne söyleyebilirim?

3- Bu rapor kime hitap edecek? Onun anlayabileceği bir dilde nasıl yazabilirim? (Whitlatch, 2000: 106-107)

Whitlatch'a göre değerlendirme raporunun içeriğinde yer alması gereken bilgiler şu başlıklar altında toplanmalıdır.

- 1- Kapak sayfası
- 2- Hazırlayanın özeti
- 3- Değerlendirme projesinin amacı
- 4- Sonuçlar veya bulgular
- 5- Çalışmanın sınırları
- 6- Öneriler
- 7- Ekler (Whitlatch, 2000: 107)

Raporun "hazırlayanın özeti" bölümü en önemli bölümlerden biridir.

Çalışmayı yapan kişinin yazacağı, çalışmanın niçin yapıldığı, elde edilen sonuçlar ve öneriler yer aldığı bir sayfayı geçmeyen bir özet mutlaka olmalıdır. Bu özet, raporun diğer bölümlerine gönderme yapmadan kendi başına bir anlam ifade etmelidir. Bu özeti okuyan kişi, raporun tamamını okumadan konu hakkında genel bir bilgi edinebilmelidir. Özellikle yoğun çalışma temposu içindeki yöneticiler için raporu baştan aşağı okumak mümkün olmayabilir.

Değerlendirme projesinin amacı bölümünde amaç(lar) ve hedefler, araştırma sorusu, veri toplama ve çözümlene yöntemleri ortaya konulmalıdır. Araştırma sorusu tartışılırken en önemli ve ilgili kaynaklar hakkında kısa bilgiler de verilmelidir. Araştırma yöntemleri, aynı konuda değerlendirme çalışması yapacak olanların yararlanabilmeleri için ayrıntılı olarak tanımlanmalıdır.

Sonuçlar ve bulgular bölümünde, temel bulgular ayrıntılı olarak anlatılmalıdır. Bu bölüm aynı zamanda bulguların güvenilirliği, geçerliliği ve diğer kurumlara uygulanabilirliği konusunda tartışmayı da içermelidir. Kaynakça ve sonuçlar hakkında daha ayrıntılı bilgilerin yer aldığı tablolarda olmalıdır.

Çalışmanın sınırları başlığı altında ise, çalışmanın zayıf ve güçlü yönleri tartışılmalıdır.

Öneriler bölümü oldukça önemlidir. Bu bölümde ilgi çekici bulgulara vurgu yapılmalıdır. Bilgi hizmetlerinin etkinliğini artırmak için öneriler sıralanmalıdır. Bu öneriler bulgularınız ile doğrudan ilgili olmalıdır.

Eğer bu değerlendirme belirli bir kurum için yapılıyorsa “bilgi hizmetlerinin politika ve uygulamalarındaki değişiklikler” başlıklı bir bölüm de rapora ilave edilmelidir. O kuruma yönelik bilgi hizmeti politika ve uygulamalarındaki değişikliklerin yürütülmesini içeren bir teklif de sunulmalıdır. (Whitlatch, 2000: 107-108)

Bu bölümde bilgi hizmetlerinin değerlendirilme nedenleri, temel bilgi kaynaklarının, bilgi hizmeti uzmanının, bilgi hizmeti işlemlerinin, soru yanıtlamanın ve maliyet çözümlemesinin değerlendirilmeleri konuları ele alınmıştır.

Bundan sonraki bölümde uygulama çalışmasının yapıldığı MSGSÜ'nin ve Kütüphanesi'nin tarihçesi ele alınacak ve yapılan soru yanıt hizmeti ölçme işlemi ve değerlendirmesi anlatılacaktır.

3. BÖLÜM

MİMAR SİNAN GÜZEL SANATLAR ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANE VE DOKÜMANTASYON DAİRE BAŞKANLIĞI'NDA BİR UYGULAMA

3.1. Giriş

Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi'nin Merkez Kütüphanesi'nde verilen bilgi hizmetlerinin başarılı olup olmadığını, nedenlerini ve olumlu yönde geliştirilmesini bilebilmek için, ikinci bölümde anlatılan ölçme ve değerlendirme teknikleriyle bir uygulama yapılmıştır.

Uygulama, bilgi hizmeti kavramının kapsamı içinde yer alan soru yanıt işleminin ölçülmesi için geliştirilen form (**Ek: s.258**) da da görüleceği gibi “zaman”, “sonuç” (nitelik), ve “maliyet” olmak üzere üç ölçüt geliştirilerek 100 kullanıcıya verilen hizmet ölçülmüştür.

Değerlendirme aşamasında zaman zaman bilgi hizmeti yanında , aynı birimin aynı elemanının verdiği ödünç verme hizmetinin yoğunluğuna da değinmek gerekmiştir. Çünkü bazı günlerde kullanıcının sorusuna yanıt veren bilgi uzmanı sonucu almak üzere ısrarlı olamamış, yanıt olumsuz olmuş veya “yönlendirme” yapılmıştır.

Bilgi hizmeti aslında “danışma” hizmetinin geliştirilmiş şeklidir diyebiliriz. Özellikle Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi'nin 1994'ten sonra bu hizmete, özellikle önem verdiği gözlenmiştir. Yapılan ölçme ve değerlendirme çalışmasını anlatmadan önce, bu üniversitenin, Merkez Kütüphanesi'nin tarihsel gelişimine bir göz atmak gereklidir. Ayrıca Merkez Kütüphane kadar etkin olmasalar bile 5 ayrı birim kütüphanesi de aynı üniversite çatısı altında hizmet vermektedir. Ancak yapılan uygulama bu birim kütüphanelerini kapsamamıştır.

3.2. Tarihçe

Kütüphanenin tarihçesini ele alırken, içinde bulunduğu üniversitenin tarihsel gelişimini de ele almak gerekir. Çünkü kütüphane üniversitenin bir parçasıdır ve onun kişiliğini yansıtır.

Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi'nin tarihi Sanayi-i Nefise Mektebi'nin kuruluşuyla başlar. Resmi adı Mekteb-i Sanayi-i Nefise-i Şahane olan Sanayi-i Nefise Mektebi, Fransa'da hukuk ve sanat eğitimi almış, döneminin çağdaş ve aydın bir bireyi olan, sanat tarihçisi, arkeolog, müzeci ve ressam Osman Hamdi Bey tarafından 1882 yılında kurulmuş ve 2 Mart 1883 tarihinde öğretime başlamıştır. ("Başlangıcından...", 2007)

Eskiden sanat eğitim ve öğretimi usta çırak ilişkisine dayanmaktaydı. Sanatın okul yoluyla öğretimi akademi adı altındaki kuruluşlarla başlamıştı. Yunanca olan akademi sözcüğü uzun yıllar yüksek okul anlamında kullanılmıştır. Avrupa'da Rönesans döneminde akademi sözcüğü ile güzel sanatlar arasında bir ilgi kurulmuş, bu gelişmeleri takiben mimarlık, resim ve heykel gibi güzel sanatların birçok dalında eğitim verilen akademiler kurulmaya başlanmıştır. (Cezar, 2003: 10-15)

Ülkemizde ilk akademi Avrupa'dakilerden çok sonra da olsa, usta çırak ilişkisi yerine, okul yoluyla yetişen sanatçılara duyulan ihtiyaç sonucu kurulmuştur. Sanayi-i Nefise Mektebi, "...hem Osmanlı sanatının yüzyıllar boyunca ulaştığı üst düzeydeki yaratıcılığın mirasçısı hem de Batı'nın yeniliklerinin yaşama geçirileceği yeni bir ortamın yaratıcısıydı." (Küçükerman, 2003: 15)

Ressam, mimar ve heykeltıraş yetiştirmek üzere Fransız Güzel Sanatlar Akademisi örnek alınarak kurulmuş, ülkenin batıya ve dünyaya açılan kapısı olmuştur. (Cezar, 2003: 10-15)

Sanayi-i Nefise Mektebi'nin ilk binası, Arkeoloji Müzesi'nin bahçesinde (bugünkü Eski Şark Eserleri Müzesi) Osman Hamdi Bey tarafından yaptırılmıştır. Otuz yılı aşkın bir süre bu binada öğretim yapıldıktan sonra 1916 yılında Cağaloğlu'ndaki Lisan Mektebi binasına taşınmıştır. Üç yıl sonra yeniden taşınmak zorunda kalarak, 1919 yılında Şehzadebaşı'nda küçük bir binaya taşınmıştır. Aradan bir yıl geçtikten sonra 1920 yılında Divanyolu'nda Gedikler Kahyası Salih Efendi Konağı'na (bugünkü Sıhhiye Müzesi binası) taşınmak durumunda kalmıştır. 1921 yılında yeniden Cağaloğlu'ndaki Lisan Mektebi binasına taşınmıştır. ("Başlangıcından...", 2007)

Neredeyse bir kabusa dönen sürekli taşınmalar, 1926 yılında Fındıklı'daki eski Meclis-i Mebusan binasına (Cemile Sultan Sarayı) taşınmasıyla yerini biraz olsun bir rahatlamaya bırakmıştır. Son Osmanlı parlamentosunun toplandığı Cemile Sultan Sarayı'nın Sanayi-i Nefise Mektebi'ne verilmesi, aynı zamanda genç Cumhuriyet yönetiminin Sanayi-i Nefise Mektebi'ne sahip çıktığını da göstermektedir. (Mustafa Cezar. "Türkiye'nin...",s.16) Dolayısıyla, cumhuriyeti kuran kadronun, içinde bulunulan imkansızlıklara ve olumsuz duruma rağmen, sanata ve sanatçıya bakışını, cumhuriyetin yaşaması ve gelişmesi için sanatın ve sanatçıların önemli bir rol oynayacağına olan inancını da ortaya koymaktadır.

1914 yılında kız öğrencilere resim ve heykel eğitimi vermek üzere kurulan İnas Sanayi-i Nefise Mektebi 1926 yılında Sanayi-i Nefise Mektebi ile birleştirilerek kız ve erkek karışık olarak sanat eğitimi almaya başladı. ("Başlangıcından...", 2007)

Sanayi-i Nefise Mektebi, 1928 yılında Güzel Sanatlar Akademisi adını aldı. Bu tarihten itibaren de Akademi adıyla anılmaya başlandı. Kurulduğu tarihten itibaren hep, bir resim ve heykel müzesi ihtiyacını dile getiren Akademi'nin bu ihtiyacı, Atatürk'ün emriyle Dolma Bahçe Sarayı Veliâhd Dairesi'nde kurulan Resim ve Heykel Müzesi'nin 1937 yılında Akademi'ye bağlanmasıyla karşılanmış oldu. (Cezar, 2003: 16)

1 Nisan 1948 tarihinde “...mesai saati bittikten sonra kütüphanenin depo odasının yanındaki odada ...başlayan yangınla” Akademi binası tamamen yanmıştır. (Silivri, 2003: 64) Yangın sonrasında Akademi yine taşınmak durumunda kalmıştır. Eğitim öğretim bahçedeki ek yapılarda, Yıldız Sarayı müstemilatı olan Sağır ve Dilsizler Okulu’nda, Fındıklı’daki İnönü İlkokulu’nda sürdürülmüştür. Yanan binanın yeniden inşa edilmesi ve restorasyonu 1953 yılında tamamlanmış ve 23 Nisan’da öğretime açılmıştır. (“Başlangıcından...,” 2007)

1969 yılında Akademi için iki önemli olay yaşanmıştır. Birincisi, 1172 sayılı Devlet Güzel Sanatlar Akademileri Yasası’nın kabul edilmesiyle bilimsel özerklik kazanmış ve adı İstanbul Devlet Güzel Sanatlar Akademisi olmuştur. İkincisi, önceleri İ.Ü.Edebiyat Fakültesi, daha sonra Atatürk Kız Lisesi olarak kullanılan, Adile Sultan Sarayı Akademi’ye verilmiştir. Akademi’nin hemen yanında bulunan bu sarayın restore edilmesi ve iki bina arasına inşa edilen kütüphane aracılığıyla bütünleştirilmesi 1975 yılında tamamlanarak öğretime açılmıştır. (“Başlangıcından...,” 2007)

2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu uyarınca 20.07.1982 tarihinde yürürlüğe giren 41 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Mimar Sinan Üniversitesi adını aldı. (“Başlangıcından...,” 2007)

Kuruluşundan kısa bir süre sonra başlayarak, hem isim hemde mekan olarak sürekli değişiklikler yaşayan üniversitede,

“...1882-1982 yılları arasında ki yüz yıllık öğretim sürecinde sanat hep başat konumdayken 1982 sonrasında, işlevinde değilse bile, adında sanatsal yönden kurumun tarihsel geçmişini anımsatacak vurgunun eksik kaldığı düşüncesi yaygın olarak dile getirilmiştir.” (Alptekin, 2005: 9)

Yıllardır dile getirilen bu eksiklik 122. kuruluş yıldönümünde, 29.01.2004 tarih ve 25361 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 5076 no’lu “Yükseköğretim

Kurumları Teşkilatı Kanununun Bir Maddesinde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ile giderilerek, Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi adını almıştır.

Üniversitenin kuruluş ve gelişimini kısaca ele aldıktan sonra, kütüphanenin de üniversite ile birlikte geçirdiği kuruluş ve gelişim aşamalarını ele almak gerekir. Kütüphane de üniversitede yaşanan bütün bu gelişmelerden doğal olarak etkilenmiştir. Dün olduğu gibi bugün de, üniversite ile birlikte gelişme ve bilgi dünyası içinde yer alma mücadelesini büyük bir özveri ve gayretle sürdürmektedir.

Sanayi-i Nefise Mektebi kurulurken kütüphanesi de kurulmaya başlanmıştır. Osman Hamdi Bey 1882 yılı aralık ayında kütüphane için Fransa'ya üç bin ikiyüz elli Frank tutarında kitap siparişi vermiştir. Osman Hamdi Bey tarafından listesi hazırlanan bu kitaplar o dönemin önemli sanat ve mimarlıkla ilgili kitaplarından oluşmaktaydı. Listede yer alan kitapların Türkçe'ye çevrilmiş olarak adları ve fiyatları şöyledir:

- Rich, Antik Grek ve Roma Sözlüğü, Chernet tercümesi –Didot Yayınevi (6 F)
- Daremberg ve Saglis, Eski Eserlerin Diksiyonu, yedi bölüm, Hachette, (35 F)
- Otfired-Müller; Arkeoloji Rehberi,3 cilt, kalıplar hakkındaki tercüme eser. (18.50 F)
- Benle; Periklis'den Evvel Yunan Heykeltraşlığı, Didier (3.50 F)
- Jacquemont; Çini Sanatının Harikaları,3 cilt, Hachette Kitapevi (10 F)
- Barthelemy; Eski Para Rehberi ile 1 ciltlik koleksiyon dökümü (10 F)
- Westropp; İçinde Gravürleri olan Arkeoloji Rehberi, Longmans (20 F)
- Lübe, Grundriss der Geschichte der Kunst, Stuttgart,Ebner et Stenbert tablo ve koleksiyon halindeki önemli bir gravür sanatı hakkında (20 F)
- Sanat Tarihi, Paris Klincksieck (30 F)
- Vivardot; Heykeltraşlığın Harikaları; Hachette (3.50 F)
- Van der Berg; Yunanlıların Tarihi, Hachette (3.50 F)
- Dethier ve Mortmann; Bizans Epigrafleri (20 F)
- Smith; Eski Coğrafya Lugatı, 2 cilt (70 F)
- Smith; Yunanca Lügat ve Roma Biyografisi, 3 cilt (100 F)

- Parvilier; Bursa'daki Anıtlar (150 F)
- Racinet; Çok Renkli Süs (225 F)
- Racinet; Süsleme Sanatının Grameri (200 F)
- Charles Leblane; Resim sanatının Grameri, (25 F)
- Mimarlık Hakkında Değişik Yapıtlar (200 F)

KOLEKSİYONLAR

- Grek yazarların koleksiyonu, Didot tercümesi, 50 cilt (1000 F)
- Latin yazarların koleksiyonu, Didot tercümesi, 25 cilt (300 F)
- Grek kitabelerinin koleksiyonu, Boecheh tercümesi , 4 cilt (300 F)
- Antik kitabeler koleksiyonu, Roehler ve Kirchoff'un eseri,3 cilt (300 F)
- Girome'un incelemelerinin koleksiyonu, (200F)

Toplam: 3250 Frank (Ürekli, 1997: 173-175)

Satın alınan kitapların haricinde, Sanayi-i Nefise Mektebi Kütüphanesi'ne bağış olarak kitap, albüm vb. gibi bazı yayımlar da gönderilmiştir. Örneğin, Viyana Büyükelçiliği'nden gelen 29 Mart 1890 tarihli belgenin tercümesinden, Viyana'nın önemli resim tüccarlarından Mösyö Mink, sanat eserlerinden oluşan bir albüm ve bu eserlerin tarihini açıklayan bir risaleyi kütüphaneye konulmak üzere hediye ettiği anlaşılmaktadır. (Ürekli, 1997: 174)

Daha kuruluş aşamasında kütüphanesini kuran, yurt dışından kitap siparişi veren, bilgi uzmanını da görevlendiren bu anlayışa dayanarak, eğitim ve öğretimin kitapsız ve kütüphanesiz olamayacağı düşüncesinin, Sanayi-i Nefise Mektebi'nin kuruluş felsefesinin temelinde yatan bir ilke olduğunu ileri sürmek sanırım yanlış olmaz.

Sadece kitap ve kütüphane düşünülmeyle kalınmamış aynı zamanda kütüphanede görev yapacak bir hafız-ı kütüb(bilgi uzmanı) de 600 kuruş maaşla görevlendirilmiştir. Böylece bir kütüphaneyi oluşturan beş temel öge tamamlanmış oluyordu.

Kütüphane için temel girdilerin sağlanmasıyla yetinilmemiş, yönetimi ve kullanımı ile de ilgili düzenlemeler de yapılmıştır. 4 Ocak 1887 tarihli kuruluş yönetmeliğinde öğrencilere verilecek bir çeşit bilet ile kütüphaneden de yararlanabilecekleri yer almaktadır. Aynı yönetmelikte okul müdürünün görevleri de belirtilmiş, bu görevler arasında öğrencilerin kütüphanedeki çalışma süreleri, mevcut kitaplardan ne şekilde yararlanacakları, kitapların yerleştirilmesi ve korunması ile ilgili kuralları belirleyip uygulamak da yer almaktadır.

Sık sık yaşanan taşınmalar ve uygun koşullar taşımayan binalar nedeniyle kütüphanenin ve kitapların durumunu belirlemek mümkün olamamaktadır. Acaba bu binalarda kütüphane için ayrı bir yer ayrılabilmiş miydi? Taşınmalar sırasında kitaplar nasıl etkilenmişti? Mustafa Cezar, 1920’de taşınan Divan Yolu’ndaki Sağlık Müzesi’nin bulunduğu binayı tarif ederken “cilt sayısının tümü üçyüzü bulmayan derme çatma bir kitaplık” diyerek içinde bulunulan olumsuz durumu özetlemektedir. (Cezar, 2003: 15)

1926 yılında Fındıklı’daki Meclis-i Mebusan binasına taşındıktan sonra, yangından önceki Akademi binası içinde kütüphanenin bulunduğu mekanı Silivri’li şöyle tarif etmektedir: “Üst katta şimdi mavi salon olarak anılan yer ve her iki tarafındaki odalar boydan boya kütüphane olarak kullanılırdı.” (Silivri’li, 2003: 64) Bu tarihte kütüphanede bulunan kitap sayısının 600 civarında olduğu belirtilmektedir. Sonraki yıllarda yerleşik düzene geçmenin de verdiği olumlu hava ile kütüphane de yavaş yavaş gelişmeye başlamış ve bu gelişme 1948 yılındaki yangına kadar sürmüştür.

1938 tarihli Güzel Sanatlar Akademisi isimli bir katalogta kütüphanede sanat ağırlıklı 4.124 adet kitap, yabancı dilde birçok sanat dergisi ile Türkçe dergi ve gazetelerinde bulunduğu belirtilmektedir. Ayrıca öğrencilerin kütüphanede çalışabilecekleri ya da isterlerse 1 hafta süreyle ödünç kitap alabilecekleri de yer almaktadır. Bu gelişim döneminde kitap ve dergi sayısının artması yanında, 1937 yılında Ahmet Muhip Dıranas, 1944-1948 yılları arasında tezhip sanatçısı Rikkat Kunt gibi tanınmış kişiler de kütüphane müdürü olarak görev yapmıştır.

Bütün bu olumlu gelişmeler sürerken 1 Nisan 1948 tarihinde Akademi yangını meydana gelmiş, bütün bina alev alev yanmıştır. Akademi, mevcudu 11.800'ü bulan kütüphanesinin tamamını bu yangında kaybetmiş, bir tek kitap dahi kurtarılamamıştır. (Silivrili, 2003: 64) Bu üzücü yangın sonucu Akademi 66 yıllık kütüphane birikimini kaybetmiştir.

Yangından sonra, Sanayi-i Nefise Mektebi'nin kuruluş felsefesinin temelinde yattığını belirttiğim kitapsız ve kütüphanesiz eğitim ve öğretimin olamayacağı düşüncesi yeniden hayat bulmaya başladı. Yeni kütüphane oluşturma çalışmaları hemen başlatılmış, bahçe içinde yangından sağlam kalan yeşil taştan yapılmış bir Osmanlı yapısı uzun süre (1948-1957) kütüphane olarak kullanılmıştır. Örneğine bugün bile az rastlanacak türden girişimlerde bulunulmuştur. Bunlardan birtanesi 1949 yılında kütüphane yararına düzenlenen bir balodur. Yangından sonraki ilk Akademi balosu olma özelliğine de sahip olan bu balodan elde edilen gelir ile kütüphaneye ilk kitaplar satın alınmıştır. 1948-1952 yılları arasında Akademi Müdür'ü olarak görev yapan Zeki Faik İzer kütüphanenin yeniden oluşturulmasında önemli rol oynayan kişilerin başında gelmektedir. (Sert, 2007: 7-9)

1957 yılında kütüphanede 1554 Türkçe, 46 eski hafli Türkçe, 3381 yabancı dilde kitap, 124 çeşit Türkçe ve yabancı dilde dergi de bulunmaktaydı. Yayınların yerleştirilmesi geliş sırasına göre yapılmış, aranan yayınların bulunması için de yazar ve kitap adına göre alfabetik fiş kataloğu oluşturulmuştur. ("Güzel...", 1971:c.5, 467)

Akademi binasının yangından sonra yeniden inşası 1953 yılında tamamlanmıştır. Kütüphane de bugünkü Enformatik Bölümü Bilgisayar Laboratuvarı'nın olduğu yerde hizmet vermeye başlamıştır. 1975 yılında, Akademi'ye verilen Adile Sultan Sarayı'nın restorasyon çalışmaları ve araya inşa edilen kütüphane binasının inşaatı tamamlanmıştır. Sedat Hakkı Eldem ile Mehmet Ali Handan'ın ortak projesi olarak yapılan kütüphane bloğunun bir yüzü denize diğer yüzü ise caddeye bakmaktaydı. Yani kütüphane hem ön hem de arka cepheye uzanan geniş bir mekandan oluşmaktaydı. Ancak, Güzel Sanatlar ve Mimarlık Fakülteleri

arasında öğrenciler için bina içinden geçiş sağlamak amacıyla kütüphanenin ortasından bir koridor açılmış ve yola bakan kısımda kalan yer sınıf olarak kullanılmaya başlanmıştır. Böylece kütüphane için planlanan mekan başka amaçlar için (koridor ve sınıf) bölünmüştür. Kütüphanede o tarihten itibaren denize bakan bugünkü yerinde hizmetine devam etmektedir. (Sert, 2007: 10)

1973 yılında Akademinin bilimsel özerklik kazanması kütüphane açısından da olumlu gelişmelere sahne olmuştur. Yayın ve personel sayısının artması yanın da 10 Ağustos 1973 tarihinde “İstanbul Devlet Güzel Sanatlar Akademisi Merkez Kitaplığı Yönetmeliği” Resmi Gazete’de yayınlanmıştır. Birinci maddede kütüphanenin amacı şu şekilde belirtilmiştir:

“Devlet Güzel Sanatlar Akademisi Merkez Kitaplığı, öğretim üye ve yardımcılarının ve öğrencilerinin çalışma ve araştırmalarına yardımcı olacak yayın ve belge toplamak ve onlardan yararlanılmasını sağlamak amacıyla Devlet Güzel Sanatlar Akademisi Başkanlığına bağlı olarak kurulmuş bir organdır.” (“İstanbul...,” 1978: 129)

Yönetmeliğin diğer maddelerinde, çalışma alanları, kitaplık komitesi ve görevleri, kitaplık personeli, çalışma saatleri, uyulacak kurallar ve yararlanma şekli belirtilmiştir.

Akademi, 1982 yılında çıkartılan Yükseköğretim Kanunu gereğince, diğer birçok üniversitede olduğu gibi yeni bir yapılanmaya giderek Mimar Sinan Üniversitesi adını almıştır. Ayrıca her üniversitede Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlıkları ile bunlara bağlı şube müdürlükleri oluşturulmuştur.

1982 yılında yayınlanan İstanbul Kütüphaneleri adlı kitapta, İ.D.G.S.A.’nin merkez kütüphanesinin haricinde 21 kütüphanenin daha olduğu belirtilmektedir. Bu kütüphanelerdeki (1+21=22) toplam kitap sayısı 36.670, süreli yayın sayısı 274, izlenen süreli yayın sayısı ise 101 olarak belirtilmektedir. (Alpay, Özkan, 1982: xxiv) Akademinin merkez kütüphanesindeki yayın sayısı ise 24.000(süreli yayınlar dahil),

sürelî yayın sayısı 147, izlenen sürelî yayın sayısı ise 54'tür. (Alpay, Özkan, 1982: 73)

Akademi kütüphanesi haricindeki 21 kütüphanenin(fakülte, enstitü, bölüm vb.adlar altındaki) çoğunda bir iki dolap dolduracak kadar kitap ya da sürelî yayın bulunmakta ya sekreterler ya da asistanlar ilgilenmekte, öğrencilere yeterli hizmet sunamamaktadır. Birkaç tanesi hariç gelişimi durmuş, ödeneği olmayan ve akademi kütüphanesine devredilmesi düşünülmektedir. (Alpay, Özkan, 1982: 73-84)

Aynı yayında içlerinde İ.D.G.S.A.'nın da bulunduğu, İ.Ü, İ.T.Ü., Devlet Mühendislik Mimarlık Akademisi gibi dağınık yerleşimli üniversite ve akademilerin kütüphaneleri ile ilgili ortak özellikleri şu şekilde sıralanmaktadır.

- Merkez kütüphane dışında fakülte, bölüm, seminer ve enstitü adları altında çok sayıda büyüklü küçüklü kütüphaneleri var.
- Bu kütüphaneler arasında ne yönetim ne de sağlama, kataloglama, sınıflama ve yararlandırma açısından mesleki bir işbirliği, eş güdüm ve denetim yoktur.
- Kütüphanelerin çoğunda memur ya da bilgi uzmanı yoktur. Açık oldukları saatler ya belli değil ya da çok sınırlıdır. Öğretim üyeleri kütüphaneleri sadece kendileri için kurulmuş olduğunu düşünmektedir.
- Hemen hepsinde yetersizlik ve savurganlık sözkonusudur.
- Asistanların ve sekreterlerin kütüphane hizmeti için kullanılmaları yanlış bir davranıştır.
- Az sayıda olan meslek eğitimi almış bilgi uzmanları da günlük işler içinde boğulmakta, meslekî gelişimlerini sürdürememektedir. Üst yöneticiler (rektörler, dekanlar, genel sekreterler) ise bu sorunları görmemekte ya da görmezden gelmektedir.
- Çoğunda öğrencilere sunulan kütüphane hizmeti çok yetersizdir.
- Kütüphane için ne kadar para harcandığını çoğu bilmemektedir. (Alpay, Özkan, 1982: xxiii-xxiv)

1983 yılında kütüphane dermesindeki yayınların sayıları şöyledir. 29.600 kitap ve süreli yayın vardır. Dört personel çalışmaktadır. 1982 yılında 1.211 adet kitap ve süreli yayın dermeye katılmıştır. Süreli yayınları kitaplarla birlikte sayı olarak vermek pek doğru bir ifade değildir. Ne kadar süreli yayın ne kadar kitap olduğu anlaşılamamaktadır.

1985-1986 öğretim yılına ait faaliyet raporunda belirtildiğine göre üniversite bünyesinde merkez kütüphane, Resim ve Heykel Müzesi Kütüphanesi, Sinema –TV Araştırma Merkezi Kütüphanesi, Konservatuar Kütüphanesi ve fakültelerde kürsü kütüphaneleri bulunmaktadır.

Aynı yıla ait faaliyet raporunda belirtildiğine göre, 1.10.1985-1.10.1986 tarihleri arasında geçen bir yıllık sürede 256 adedi satın alma, 1.822 adedi eski yüksekokul kütüphanelerinden devredilen, 917 adedi bağış yoluyla olmak üzere toplam 2.995 adet kitap dermeye katılmıştır. Atatürk konulu kitapların sayısı 300'ü bulmuştur. (Mimar..., 1986: 132)

1992-1993 öğretim yılında merkez kütüphane üniversitenin merkezi bilgisayar sistemine bağlanmıştır. Kütüphanede bulunan kitap ve tezlere ait 28.747 adet kayıt merkezi bilgisayar sistemine aktarılmıştır. Ayrıca kataloglama, kitap ve tez taraması, ödünç verme ve istatistik uygulamaları da hizmete sunulmuştur. (Mimar...1993: 131-132)

1994 yılında kütüphanede öğle tatilinde de hizmet vermeye başlandığının belirtilmesine rağmen, bu hizmetin daha önceki yıllarda da verildiğini 1985-1986 Öğretim Yılı Faaliyet Raporu'nda yer alan “öğle tatilinde tüm hizmetler devam etmektedir” (Mimar..., 1986: 132) cümlesinden anlamak mümkündür. Kütüphanenin öğle tatillerinde de açık olması, kullanıcıya verilen hizmetin bölünmeden sürdürülmesi bakımından önemli bir gelişmedir. 1994-1995 öğretim yılında internet erişimi sağlanmıştır. Temel bilgi kaynakları yeni yerleşim planı çerçevesinde açık raf sisteminde kullanıcıların hizmetine sunulmuştur. (Mimar..., 1995: 155-156, 158)

1995-1996 öğretim yılında yeni başlayan öğrencileri kütüphane etkinlikleri konusunda bilgilendirmek ve kütüphane kullanımını anlatmak amacıyla bölümlere göre kullanıcı eğitimi programları düzenlenmeye başlanmıştır. Network ortamında çalışan Kutup-B Kütüphane Otomasyon Programı satın alınmıştır. Kullanıcıların konu alanları ile ilgili güncel gelişmeleri takip edebilmeleri ve bilgi taramalarını yapabilmeleri için CD-ROM veri tabanlarına abone olunmuştur. 1996 yılından itibaren 8 adet Türkçe, 1 adet İngilizce günlük gazete alınmaya başlanmıştır. (Mimar..., 1996: 140)

Alınan gazeteler kütüphane personeli tarafından taranarak üniversite ile ilgili çıkan haberler Rektörlüğe sunulmaya başlanmıştır. Bugün ise 9 adet Türkçe günlük gazete alınmaktadır. Rektörlüğe sunulan duyuru hizmeti halen devam etmektedir. 1997 yılında ilk kez yarı zamanlı öğrenci çalıştırılmaya başlanmıştır. Bu öğrenciler kitap yerleştirme, damga vurma, etiket yapıştırma gibi rutin işlerde kütüphane personeline yardım etmektedir. Bugün hâlâ yarı zamanlı öğrenci çalıştırılmaya devam edilmektedir. 1998 yılında, kütüphanenin gelişen ve çeşitlenen ihtiyaçlarını karşılayamadığı için kütüphane programını değiştirme gereği duyulmuş ve o dönemde yeni piyasaya çıkan “Yordam 2001” kütüphane otomasyon programı satın alınmıştır. Aynı yıl kütüphane web sayfası hazırlanarak kullanıma sunulmuştur. (Mimar..., 1999: 137-138) Böylece kütüphane artık zaman ve mekan sınırı olmadan hizmetlerini kullanıcılarına sunmaya başlamıştır. 2000 yılından itibaren dermenin bir kısmında LC sınıflama ve yerleştirme sistemine geçilmiştir.

2000 yılından sonra da kütüphanedeki değişim ve gelişim süreci devam etmiştir. Kütüphane dermesinin tamamının bilgisayar ortamına aktarılması tamamlanmış, dermeye erişim OPAC üzerinden sağlanmaya başlanmıştır. Bilgisayar programı üzerinden barkodlu ödünç verme sistemine geçilmiş, elektronik kapı güvenlik sistemi ile dermedeki yayınların izinsiz kütüphane dışına çıkarılması önlenmiştir. Kullanıcıların bilgi ihtiyacını karşılamak üzere basılı yayınların yanı sıra elektronik veri tabanlarına da abone olunmuştur.

2007 yılında üniversite olarak beş yıllık stratejik plan hazırlama çalışmalarına başlanmıştır. Bu çalışma kapsamında Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı'na ait 2009-2013 yıllarını kapsayan stratejik plan taslağı hazırlanarak rektörlüğe gönderilmiştir. 2007 yılı sonunda onaylanması beklenen taslak plân kesinleştikten sonra yeni bir sürece girilmiş olacaktır.

Bugünkü merkez kütüphanenin, 1882 yılında kurulan Sanayi-i Nefise Mektebi'nin kütüphanesi ile organik bir bağı yoktur. 1948 yılındaki yangından geriye hiçbirşey kalmadığı için, bugünkü kütüphane ile geçmişin bağı yangından sonra oluşturulmaya başlanan kütüphane ile kurulabilmektedir. 1882 yılından elde kalan ise sadece ilk satın alınan kitaplara ait bir listeden ibarettir.

Mevcut imkanlar çerçevesinde mümkün olan en iyi ortam ve hizmeti sunmak üzere sürdürülen çalışmalar, geçmişe bakıldığında aslında ne kadar yol alındığını daha iyi göstermektedir. 1948 yılındaki yangından sonra tamamen yok olmuş bir kütüphanenin eldeki kısıtlı imkanlarla yeniden kurulmaya başlanmasıyla, aradan geçen 60 yıllık sürede bugün uluslar arası meslekî kurallara dayalı olarak bilgi ve belgenin örgütlenmesini sürdüren, çağdaş kütüphane hizmeti sunma yolunda küçümsenmeyecek düzeyde ilerleme kaydetmiş bir kütüphane meydana gelmiştir.

3.3. Örgüt Yapısı

4 Kasım 1981 tarihinde yürürlüğe giren 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu, ülkemizdeki yükseköğretim kurum ve kuruluşlarının tamamını fakülte ya da yüksekokul olarak birer üniversite birimi durumuna getirmiştir. Yapı olarak birbirinden tamamen farklı “akademi” ve yüksekokulları”nda fakülte ya da yüksekokul olarak üniversite adı altında örgütlendiği görülmektedir. (Sefercioğlu. 1983: 74) Özü itibarıyla merkeziyetçi bir anlayışa sahip olan bu kanun, üniversitelerle birlikte üniversite kütüphaneleri için de merkezi bir yapı ortaya koymuştur. Ancak kampus şeklinde örgütlenmemiş, dağınık yapıları üniversitelerin kütüphane sistemlerine yönelik örgütsel sorunları bu yasa ile çözümlenememiştir.

19 Ağustos 1982 tarihinde Yükseköğretim Kurulu üniversite kütüphaneleri ile ilgili bir ilke kararı almıştır. Bu kararın amacı kütüphane girdilerinin en önemlilerini oluşturan gerek para gerekse insan gücünün daha verimli ve etkin kullanılmasını sağlamaktır. Özellikle dağınık yerleşimli üniversitelerin bölüm, kürsü, enstitü ve fakülte kütüphanelerine ayrı ayrı aynı dergi veya kitapların alınması büyük bir kaynak israfına neden olmaktadır. Aynı şekilde eleman konusunda da verimsizlik söz konusudur. İlke kararının gerekçelerini açıklarken, bu durumu Tuncer şu şekilde ortaya koymaktadır.

“...Ankara Üniversitesi’nde çalışan kütüphanecilerin yaptıkları işler ile Hacettepe ve ODTÜ deki kütüphanecilerin yaptıkları işler karşılaştırılacak olursa, işlerin ve bu işler için harcanan çabanın Ankara Üniversitesi’nde 10 kat fazla olduğu görülür: Çünkü her kütüphaneci, sipariş, kayıt, kataloglama ve okuyucu hizmetleri yapmak zorundadır. Oysa ODTÜ ve Hacettepe kütüphanelerinde, elemanların belli alanlarda görevlendirilmesi, onların bu alanlarda uzmanlaşmalarına, dolayısıyla işin daha kısa zamanda yapılmasına neden olmaktadır.” (Tuncer, 1983: 70)

Alınan ilke kararı ise şöyledir:

“2-Kütüphanelerin merkezi bir kayıt ve yönetim altında toplanması, bir üniversitedeki kitap ve periodiklerin satınalma ve aboneman işlemlerinin tek elden yürütülmesi, uzmanlık konularına ait bazı kitapların kayıtlarının merkezde tutulmak şartıyla bölümlerde bulundurulmasına ayrıca, her kütüphanede Atatürk ve Türk İnkılap Tarihi’ne ait kitapların özel olarak bir yerde toplanarak hizmete sunulmasına.” (Tuncer, 1983: 70)

Satın alma ve abonelik işlemlerinin tek elden yürütülmesi ile ilgili ilke kararı alınmış, ancak yönetim ve diğer konularda ne bir yönetmelik çıkartılabilmiş, ne de bir ilke kararı alınabilmiştir. 21 Kasım 1983 tarihinde yürürlüğe giren 124 sayılı Yükseköğretim Üst Kuruluşları İle Yükseköğretim Kurumlarının İdari Teşkilatı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile “üniversite kütüphanelerinin her türlü hizmetlerini karşılamak” görevi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlıkları’na verilmiştir. Merkez kütüphaneye birim kütüphaneleri arasındaki

örgütlenme sorunu yine giderilememiştir. Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlıkları ise idari bir birim kabul edilerek üniversite genel sekreterine bağlı olarak çalışması öngörülmüştür. Birim kütüphaneleri de daire başkanına değil, buldukları birimin sekreterine bağlanmıştır. Bu nedenle daire başkanları sadece merkez kütüphaneyi yönetebilmekte, birim kütüphaneleri üzerinde bir yaptırım ve yönetim yetkisi bulunmamaktadır. (Kayaoğlu, 1999: 272,285) Dolayısıyla beklenen çözümler bir türlü üretilememiş, dahası birçok meslekî sorunu da beraberinde getirmiştir.

Bütün bu sorunların temelinde yatan anlayış, ne 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nda ne de 124 sayılı Kanun Hükmünde Kararname'de üniversite kütüphanesinin akademik bir birim olarak algılanmamasıdır. Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlıkları akademik değil, idari bir birim olarak kabul edilip üniversitenin “Genel Sekreterlik” makamına bağlanmıştır. Ayrıca Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanları'nda aranacak nitelikler de belirlenmemiştir. Çakın, 1933 üniversite reformuyla başlayan ve devam eden yükseköğretim sistemimiz ile ilgili yasal düzenlemelerin “hiçbirinde akademik çalışmaların verimliliği ile doğrudan ilişkisi olan kütüphane kurumunun etkinliğini artırıcı düzenlemelere yer” verilmediğini belirtmektedir. Bunların arasına üniversite kütüphanelerinin akademik bir birim olarak tanınmamasını da eklemektedir. (Çakın, 2000: 28,30)

Oysa üniversite kütüphaneleri, geçmişten bugüne bütün dünyada olduğu gibi ülkemizde de, üniversitede yapılan her türlü eğitim ve öğretim ile bilimsel araştırma etkinliklerini desteklemek üzere kurulur. Amacı budur. Akademik yaşamın ayrılmaz bir parçasıdır. Yapılan iş idari değildir. Kütüphanede yapılan işlerin temelinde yatan felsefe, bilgi ve bilgiyi taşıyan nesnelere(bunlar zamanla değişse bile), bilinene dayanarak bilinmeyen keşfedilmesini sağlamak üzere, bilimsel yöntemlerle örgütlenmesini ve yönetilmesini içerir. Dolayısıyla bütün çelişki, akademik bir yapıyı idari bir yapı olarak algılayıp yönetmeye çalışmaktan kaynaklanmaktadır.

4 Kasım 1981 tarihinde kabul edilen 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu ve 20 Temmuz 1982 tarihinde çıkarılan 41 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Güzel Sanatlar Akademisi üniversiteye dönüşerek Mimar Sinan Üniversitesi adını almıştır. 1983 tarihli 124 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile de üniversite bünyesinde Genel Sekreter'liğe bağlı idari bir birim olarak Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı kurulmuştur.

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, merkez kütüphanenin yönetimiyle birlikte, 1982 tarihinde alınan ilke kararına uygun olarak merkezle birlikte birim kütüphanelerine de kitap, elektronik yayın ve süreli yayınların satın alma ve abone olma işlemlerini de yerine getirmektedir.

Daire başkanlığı, yayınların satın alınması ve abone olunması işlemlerini 04.01.2002 tarih ve 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu, 10.12.2003 tarih ve 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu ve Taşınır Mal Yönetmeliği (Maliye Bakanlığı'nın 21.11.2006 tarihli ve 19423 sayılı yazısı üzerine , 10.12.2003 tarihli ve 5018 sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu'nun 44. maddesine göre Bakanlar Kurulu'nca 21.12.2006 tarihinde kararlaştırılmıştır.) ile belirlenmiş yasal çerçeveye uygun olarak yapmak durumundadır. Ancak bu yasal zorunluluklar kütüphane üzerindeki mevcut idari iş yükünü daha da artırmış, buna bağlı olarak mali mevzuat bilgisine sahip eleman ihtiyacını karşılamaya yönelik herhangi bir destek sağlanmamıştır.

Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı altında merkez kütüphanede mevcut örgütsel yapı şu şekildedir.



Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı'nın 18.05.1989 tarihinde Üniversite Senatosu tarafından kabul edilmiş "Mimar Sinan Üniversitesi Kütüphane Kullanma Yönergesi" vardır. Ödünç verme ve kütüphane içinde yararlandırma bu yönergeye göre yapılmaktadır.

Mevcut örgütlenme ve eleman düzeyinin yeterli olmamasından dolayı yeni bir örgütlenme şeması hazırlanarak 2009-2013 yıllarını kapsayan stratejik plan taslağına konulmuş ve rektörlüğe sunulmuştur. Önerilen yeni örgütlenme şeması aşağıda yer almaktadır.



3.4. Derme

Merkez kütüphanede 46.242 adet (02.10.2007 tarihi itibarıyla) basılı kitap vardır. Bu kitapların 2014 adedi temel bilgi kaynakları, 640 adedi MSÜ yayını, 2477 adedi nadir eser olarak kullanıcıların hizmetine sunulmuştur. 1982 yılında YÖK'ün aldığı ilke kararına uygun olarak ayrı bir bölümde hizmete sunulan Atatürk ve Türk İnkılap Tarihi konulu kitapların sayısı 816'dır. Tezler ise toplam 2073 adede ulaşmıştır.

MSÜ yayınları olarak adlandırılan bölümde, üniversitenin Sanayi-i Nefise Mekteb-i Alisi, Güzel Sanatlar Akademisi, Devlet Güzel Sanatlar Akademisi, İstanbul Devlet Güzel Sanatlar Akademisi, Mimar Sinan Üniversitesi ve Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi adları altanda yapmış olduğu yayınlar tarih sırasına göre yerleştirilerek arşiv niteliğinde kullanıcıların hizmetine sunulmuştur.

Merkez kütüphanede yerli ve yabancı olmak üzere toplam 577 adet basılı süreli yayın mevcuttur. 265 adedi yurt içi, 312 adedi yurt dışı olan bu süreli yayınlardan toplam 362 adedinin izlenmesine devam edilmektedir. 92 adet yurt dışı, 123 adet yurt içi süreli yayın değişik nedenlerle (abonelik iptali, yayınının durması vb.) izlenmemektedir. Yurt içi süreli yayınların 142 adedi, yurt dışı olanların ise 220 adedi izlenmeye devam edilmektedir. Yurt dışı basılı süreli yayınların 44 adedine paralel yayıncılık kapsamında elektronik olarak da erişim olanağı bulunmaktadır. Bunların dışında Tophane-i Amire Kültür ve Sanat Merkezi bahçesinde fiziksel koşulları hiç de uygun olmayan ve geçici olarak kullanılan küçük bir depoda süreli yayınların 1995 yılı öncesi sayıları bulunmaktadır.

Tezler, üniversite bünyesinde yapılan, lisans bitirme ödevleri, yüksek lisans, doktora ve sanatta yeterlilik tezlerinden oluşmaktadır. Lisans bitirme ödevleri, üniversitenin Mimarlık Fakültesi Şehir ve Bölge Planlama Bölümü'nde yapılan bitirme ödevlerini içermektedir. Şu an 407 adet bitirme ödevi bulunmaktadır. Fen

Bilimleri Enstitüsü'nde yapılan tezlerin sayısı 707 adettir. Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yapılan tezlerin sayısı ise 958 adettir.

Nadir eserler bölümü ise kütüphanenin içinde asma kat bölümünde ayrı bir odada yer almaktadır. Bu bölümde sanat ve mimarlık konuları ağırlıklı olmak üzere, piyasada bulunması belkide pek mümkün olmayacak eski tarihli ve önemli kitaplar bulunmaktadır. Bu kitaplar Türkçe ve yabancı dil kitaplardan oluşmaktadır. Eski harfli basma ve yazma kitap yoktur.

Üniveristenin öğretim elemanları ve öğrencilerinin eğitim öğretim alanları ile ilgili güncel bilgi taraması yapabilmeleri için birçok tam metin ve bibliyografik veri tabanı mevcuttur. Yabancı dilde tez özetlerinin yer aldığı “Proquest Digital Dissertation – Subset A”, sosyal bilimler, sanat ve yaşam bilimleri alanında çok sayıda dergiye tam metin erişim sağlayan “Proquest Academic Research Library-Full Text+Image”, matematik alanında çok sayıda makaleye bibliyografik erişim sağlayan “MathSciNet Veri Tabanı”, sanat alanında önemli bir ansiklopedik kaynak olan “Grove Art Online Dictionary” tam metin veritabanı, yaklaşık 2500 dergiye ücretsiz olarak(açık erişim) tam metin erişim sağlayan “Directory of Open Access Journal (DOAJ)”, nükleer bilim ve teknolojinin barışçıl amaçlarla kullanımı ile ilgili dünya çapında yayınlanmış bilimsel ve teknik yayınları içeren önemli bir bibliyografik veri tabanı olan “The International Nuclear Information System (INIS)”, ULAKBİM üzerinden erişim sağlanan ve atıf taramalarının yapılabilirdiği “Web of Science Veri Tabanı”, elektronik ve bilgisayar mühendislikleri ile bilgi teknolojisi ve fizik alanlarında tam metin erişim sağlayan “IEEE Xplore Veri Tabanı”, “Science Direct Veri Tabanı” bulunmaktadır. Ayrıca EBSCO Publishing tarafında sağlanan, kütüphanecilik ve enformasyon bilimleri alanında 600 dergiyi kapsayan bibliyografik veri tabanı “Library and Information Science & Technology Abstracts (LISTA)” ile internet üzerinden 160 bin kitabın gruplandırılmış tanımına serbestçe erişilebilen ve bedeli ödendiğinde kitapların tamamının okunabileceği bir veri tabanı olan “QUESTIA” da kullanıma sunulmuştur. Bu veri tabanlarına kütüphane web sayfası üzerinden üniversite sınırları içinde erişilmektedir.

Kütüphane dermesinde bulunan basılı yayınların bir kısmı açık raf olarak kullanıcıların hizmetine sunulmuştur. Açık rafta süreli yayınların son yıl sayıları ile daha önceki yıllara ait sayıları yurt içi ve yurt dışı olmak üzere kendi içinde alfabetik olarak yerleştirilmiştir. Kitapların bir kısmı ile temel danışma kaynakları Library of Congress Sınıflama Sistemine göre sınıflandırılarak yerleştirilmiştir. Temel danışma kaynakalarını oluşturan genel ve konusal ansiklopediler, dil ve konu sözlükleri, biyografyalar, atlaslar, standartlar, el kitapları ve rehber türü yayınlar genel dermeden ayrı olarak ve farklı renk sırt etiketi kullanılarak yerleştirilmiştir.

Dermenin diğer kısmı ise kapalı raf bölümünde bulunmaktadır. Tezler ödünç verme ve danışma bankosunun hemen arkasında “lisans bitirme ödevleri” ile Fen Bilimleri ve Sosyal Bilimler Enstitüleri’ne göre ayrı ayrı yerleştirilmiştir. Kitapların ise bir bölümü Dewey Onlu Sınıflama Sistemine göre yerleştirilmiş bulunmaktadır. Kalan kısmı ise demirbaş sırasına göre yerleştirilmiştir. Dewey Onlu Sınıflama Sistemine göre yerleştirilmiş kitaplar ile demirbaş sırasına göre yerleştirilmiş kitaplar yer ve eleman sorunu çözüldükten sonra Library of Congress Sınıflama Sistemine göre sınıflandırılarak açık raf şeklinde hizmete sunulması planlanmaktadır.

Kütüphane dermesinde yer alan basılı kitap, tez ve süreli yayınların künyelerine, internete girilerek, kütüphane web sayfası üzerinden OPAC aracılığı ile erişilmektedir. Kütüphane programına kaydedilen yayınlar eş zamanlı olarak kullanıcıların erişimine sunulmaktadır. Veri tabanları ve elektronik yayınlara erişim ise kütüphane web sayfası üzerinden yapılmaktadır.

3.5. Personel

Merkez kütüphanede görev yapan mevcut personel kadro ve sayısı aşağıda yer almaktadır.

<u>Adı Soyadı</u>	<u>Kadro Adı</u>	<u>Eğitim Durumu</u>
Hakkı Yılmaz	Daire Başkanı	Lisans / Halkla İlişkiler
Şeyhmuz Ortaç	Uzman	Yüksek Lisans /Kütüphanecilik
Bülent Ergen	Uzman	Yüksek Lisans / Kütüphanecilik
Dilek Sert	Uzman	Lisans / Kütüphanecilik
Dilek Muci	Uzman	Lisans / Kütüphanecilik
E.Gülden Hepşen	Uzman	Lisans / Kütüphanecilik
Çiğdem Ortaç	Uzman	Lisans / Kütüphanecilik
Ozan	Geçici Personel	Ön Lisans /
Hacı Bulut	Geçici Personel	İlkokul

Mevcut personel dışında kadrosu merkez kütüphanede olan ancak başka birimlerde görev yapan personel ve kadro sayısı da şöyledir.

<u>Kadro Adı</u>	<u>Adedi</u>
Şube Müdürü	2
Bilgisayar İşletmeni	1
İdari Personel	1
Veri Hazırlama	1

Mevcut kütüphane personelinin kadroları ile iş paylaşımı ise şu şekilde belirtilebilir.

<u>Adı Soyadı</u>	<u>Kadro Adı</u>	<u>Yaptığı İşler</u>
Hakkı Yılmaz	Daire Başkanı	Personel, derme ve bütçe yönetimi, idari yazışmalar, takibi ve dosyalama
Şeyhmuz Ortaç	Uzman	Kataloglama, konu başlıkları, sağlama, taşınır kayıt ve kontrol işleri, web tasarımı, günlük gazete tarama
Bülent Ergen	Uzman	Sınıflama, konu başlıkları, veri tabanları ve elektronik dergilerin takibi, kullanıcı eğitimi, staj işleri, günlük gazete tarama

Dilek Sert	Uzman	Sürelî yayınlar, MSÜ Yayınları takibi ve kaydı, yurt dışı ödeme işleri, cilt işlemleri, yarı zamanlı öğrencilerin takibi, günlük gazete tarama
Dilek Muci	Uzman	Kataloglama, sürelî yayınlar, posta takibi, pano düzenlemesi, cilt işlemleri, günlük gazete tarama
E.Güliden Hepşen	Uzman	Kataloglama, tez kaydı, ödünç verme ve danışma hizmetleri, günlük gazete tarama
Çiğdem Ortaç	Uzman	Ödünç verme ve danışma hizmetleri, kullanıcı eğitimi, günlük gazete tarama
Ozan Ayrıl	Geçici Personel	Bilgisayara veri girişi
Hacı Bulut	Geçici Personel	Fotokopi, temizlik, evrak sevki, kupür işleri, etiket ve barkot yapıştırma

Mevcut personelin iş yükünü biraz olsun hafifletmek üzere günlük rutin işlerin(kitap yerleştirme, etiket yapıştırma, ödünç verme işlerinde yardım gibi) yapılmasına yardımcı olmak üzere yarı zamanlı öğrenci çalıştırılmaktadır.

Mevcut personelin hem idari işleri hem de bilgi ve belgenin örgütlenmesi ve sunumu hizmetlerini istenen düzeyde yerine getirmesi beklenemez. Özellikle yeni yasal yükümlülükler - “Kamu İhale Kanunu”, “Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu”, “Bütçe Harcama Talimatları”, “Taşınır Mal Yönetmeliği” – idari iş yükünü oldukça artırmaktadır. Daire başkanı aynı zamanda “harcama yetkilisi” olmuştur. İdari işlerin aksamadan yürütülebilmesi için bilgi uzmanları öncelikli olarak idari işlerle uğraşmak durumunda kalmaktadır. Dolayısıyla, bilgi uzmanlarının yapması gereken esas işler; derme yönetimi, bilgi hizmetleri, bibliyografik denetim, konusal erişim gibi kütüphanenin temel akademik ve mesleki işlevleri yeterince yerine getirilememekte, iş akışının bozulmasına, işlerin birikmesine ve aksamasına yol açmaktadır.

Kütüphanenin, işlerin nicelik ve niteliğine uygun personel ile desteklenmemesi, görünürde sadece işlerin birikmesi ve aksaması olarak algılanan, ancak gerçekte, üniversitenin akademik yaşamının belge ve bilgi ile yeterince beslenememesi anlamına gelen bu durumun, bir süre sonra üniversitenin ulusal ve uluslar arası düzeyde bilimsel anlamda güç kaybetmesine ve yapılan yatırımların yarar olarak geri dönmemesine neden olacağı kanısındayım.

3.6. Bütçe

Merkez kütüphanenin 2000-2006 yılları arasındaki yayın alım bütçesi yıllara göre şu şekilde olmuştur.

2000	65.000.000.000.TL.
2001	80.000.000.000.TL.
2002	260.000.000.000.TL
2003	285.000.000.000.TL.
2004	285.000.000.000.TL.
2005	300.000.000.000.TL.
2006	200.000.YTL.

Bu ödeneklerle merkez ve birim kütüphanelerin ihtiyacı olan yurt içi ve yurt dışı dergi ve kitaplarla temel danışma kaynakları satın alınmıştır. Bütçenin harcanması, 2003 yılında yürürlüğe giren ve bilimsel yayın alımına çok sıkı mali kontrol ve denetimle beraber birçok yeni uygulama da getiren 4737 sayılı Kamu İhale Kanunu çerçevesinde olmaktadır.

Kütüphaneye alınan yabancı kitap ve süreli yayınların fiyatlarının döviz cinsinden olduğu düşünülürse, yayın alım ödeneğinin çok düşük kaldığı görülmektedir. Ayrıca ödeneklerin çok geç açılması ve yıl içinde döviz artış oranlarından da olumsuz olarak etkilenmektedir.

2006 yılına ait kütüphane ile ilgili mali bilgiler aşağıda yer almaktadır:

Harcamalar	YTL
Çalışanlar için (personel)	116,000
Satın alınan kitap ve diğer materyal için	36,37
Abone olunanlardan;	
a- Basılı süreli yayınlar için	138,381
b-Elektronik dergi ve veri tabanları için (online-CD)	42,313
Diğer .Cilt, yolluk, kırtasiye	46,000
Toplam	379,064

Kütüphaneyi diğer öğeleri ile birlikte bir bütün olarak düşünersek, yer ve eleman sorunu yanında bütçenin de yeterli olmadığı görülmektedir. Örneğin kütüphanenin 2006 yılı yayın alım ödeneği üniversitenin bütçesi ile oranlandığında aşağıdaki tablo ortaya çıkmaktadır.

<u>Üniversite Bütçesi</u>	<u>Kütüphane Yayın alım Ödeneği</u>	<u>Üniv.Bütçesine Oranı</u>
38.709.000.YTL.	200.000.YTL.	%0,52

3.7. Bina

Kütüphanenin kendine ait ayrı bir binası yoktur. Üniversitenin Fındıklı'daki merkez binası içinde birinci katta yer alan kütüphane dikdörtgen şeklinde geniş bir salondan ibarettir. Salonun bir bölümünde yer alan asma kat dahil net kullanım alanı 540 metrekaredir. Bir cephesi denize bakan kısımda yer almakta ve boydan boya camdan oluşmaktadır. Eşsiz boğaz manzarası kütüphaneye bulunmaz bir güzellik ve hava katmaktadır. Mevcut mekan dışında, Tophane-i Amire Kültür ve Sanat Merkezi bahçesinde fiziksel koşulları hiç de uygun olmayan ve geçici olarak kullanılan küçük bir depoda bulunmaktadır. Burada kütüphaneye ait süreli yayınların 1995 yılı öncesi sayıları yer almaktadır.

Mevcut mekan bir kütüphanenin ihtiyaçlarını karşılayacak yeterlilik ve özelliklere sahip değildir. Daire başkanı odası hariç, bilgi uzmanlarının çalışacağı kapalı çalışma odası yoktur. Kütüphaneyi kütüphane yapan bütün hizmetler(sağlama, kataloglama, sınıflama, süreli yayınlar, ödünç verme ve bilgi hizmetleri ile diğer rutin işler ve cilt işleri) okuyucu salonu içinde kitap rafları ile bölünerek oluşturulmuş alanda verilmeye çalışılmaktadır. Bu hizmetleri çağdaş kütüphanecilik düzeyine uygun olarak yerine getirmeye gayret eden bilgi uzmanlarının da çalışma mekanları yine bu bölümde yer almaktadır.

Kullanıcıların rahat ve uygun koşullarda çalışabilecekleri ortam çok yetersizdir. Toplam 80 kişilik oturma yeri vardır. Merkez kütüphane olduğu düşünülür ve eğitim öğretim dönemi içinde bazı günler kullanıcı sayısının 1000'e yaklaştığı göz önüne alınırsa, bu sayının ne kadar yetersiz olduğu rahatlıkla anlaşılacaktır.

Her yıl satın alma ve bağışlarla sürekli gelişen kitap ve süreli yayın dermesinin uygun şartlarda yerleştirilmesi için yeterli alan mevcut değildir. Fotokopi hizmeti kütüphane içinde kullanıcıları rahatsız edici bir biçimde verilmektedir. Kullanıcıların çanta, palto veya diğer eşyalarını koyacakları vestiyer bölümü de yoktur. Kitap deposu olarak kullanılacak alanlar da mevcut değildir.

Kütüphane için yapılmış, ancak, bir bölümü kütüphane olarak kullanılan bu mekanın kütüphane için planlanmış ve tasarlanmış hiçbir özelliği mevcut değildir. Mekan olarak baktığımızda, uluslar arası standartlarla karşılaştırma dahi yapılamayacak bir durumda olduğunu belirtmek yanlış olmayacaktır.

2005 yılında Merkez Kütüphane Gelişim Plânı adı altında kütüphane ile ilgili mevcut durumu gösteren ve çözüm önerilerinin ayrıntılı olarak yer aldığı bir rapor Rektörlüğe sunulmuştur. Ancak bugüne kadar olumlu bir sonuç alınamamıştır. Benzer bilgiler 2009-2013 Stratejik Plân Taslağı'nda da yer almıştır.

3.8. Teknik Hizmetler

Merkez kütüphaneye ve birim kütüphanelerine satın alınacak kitapların seçim (akademik birimlerin istekleri ve kütüphanenin seçtiği yayınlar) işlemleri, merkeze ve birim kütüphanelerine alınması istenen kitapların sipariş listelerinin hazırlanması, rektörlükten onay alınması, satın alma işlemleri, satın alınan kitapların fatura kontrolleri, taşınır kayıt ve kontrol işlemleri, birim kütüphanelerine gönderilecek yayınların ayrılıp listelerinin düzenlenmesi, merkez kütüphanede kalacak kitaplara demirbaş numarası verilmesi ve kütüphane programına kaydedilmesi, kataloglanması, sınıflama ve konu başlıklarının verilmesi, yazar ve konu başlıkları otorite dizinlerinin tutulması, barkot ve sırt etiketlerinin çıkartılması, yapıştırılması, manyetik bant yapıştırılması, damga vurma, yerleştirilmesi işlemlerinin yerine getirilmesi bu bölümün görevidir.

Kataloglama uluslar arası alanda kullanılan Anglo Amerikan Kataloglama Kuralları 2'ye göre yapılmaktadır. Sınıflama, Amerikan Kongre Kütüphanesi Sınıflama Sistemi'ne (Library of Congress Classification System) göre yapılmaktadır. Konu başlıkları da Amerikan Kongre Kütüphanesi Konu Başlıkları Sistemine (Library of Congress Subject Headings) göre verilmektedir. Konu başlıkları listesi İngilizce olduğu için, sistemde yer alan başlıkların yapısal özellikleri korunarak Türkçe'ye çevrilmekte ve uyarlanmaktadır. Böylece eğitim dili Türkçe olan üniversitede, yerli ve yabancı bütün yayınlara Türkçe konu başlıkları ile konusal erişim sağlamak mümkün olmaktadır. Ayrıca, konu başlıklarında tek biçimlilik sağlamak amacıyla yazara ve konu başlıklarına göre otorite listeleri de tutulmaktadır.

3.9. Süreli Yayınlar

Merkez kütüphane ve birim kütüphanelerinde takip edilen süreli yayınların abonelik işlemlerinin her yıl yeniden yapılması, akademik birimler ve kütüphane tarafından yeni istek yapılan süreli yayınların abonelik yenileme listelerine eklenmesi, aboneliği devam etmesi istenmeyenlerin veya yayını durmuş olanların

listelerden çıkarılması, Kamu İhale Kanunu'na uygun ihale belgelerinin elektronik ortamda düzenlenmesi ve onay alınması işlemleri, ihale sürecindeki işlemler, kütüphaneye gelen süreli yayınların kontrollerinin yapılarak izleme kartlarına ve kütüphane programına işlenmesi, birimlere gideceklerin listelerinin hazırlanması ve gönderilmesi işlemleri, merkezde kalacaklara damga vurulması, manyetik bant yapıştırılması ve raflara yerleştirilmesi işlemleri bu bölümde yapılmaktadır. Ayrıca süreli yayınların cilt birliği sağlananların, yırtılmış veya yıpranmış olanlarının, aynı durumdaki kitapların ve tezlerin cilde göndermek üzere hazırlanması ve geldikten sonra kontrollerinin yapılarak yerleştirilmesi işlemleri bu bölüm tarafından yapılmaktadır. Belirli aralıklarla süreli yayınların gelmeyen sayıları belirlenerek aracı firmaya bildirilir ve gelmesi sağlanır.

3.10. Yararlandırma

Merkez kütüphanede yararlandırma ya da kullanıcı hizmetleri, kütüphane girişinin hemen karşısında yer alan “ödünç verme ve danışma” bankosunda bir bilgi uzmanı tarafından verilmektedir. Kullanıcılar kapalı raf bölümünden kitap ya da tez isteklerini, ödünç alma ve iade işlemlerini bu bölümden yapmaktadır. Katalog taramanın nasıl yapılacağı, açık ve kapalı raf bölümündeki kitaplardan nasıl yararlanılacağı, internet tarama hakkında bilgi ile her türlü kullanıcı sorusunun yanıtlanması bu bölümde yapılmaktadır. Ödünç verme işlemleri ile ilgili istatistik kayıtları da bu bölümde tutulmakta ve düzenlenmektedir. Kütüphaneye üyelik işlemleri ve mezun olanların ilişik kesme işlemleri de bu bölümde yapılmaktadır. Kütüphanelerarası ödünç verme işlemleri ise bu bölümde değil, teknik hizmetler bölümünde görev yapan bir bilgi uzmanı tarafından yapılmaktadır.

Kullanıcılar kapalı raf bölümünden kitap ya da tez isterken önce bilgisayardan katalog taraması yaparak aradıkları konudaki yayınları bulur. Sonra bu yayınların isimlerini ve yer numaralarını kitap istek fişine yazarak bilgi uzmanından ister. İstenen kitap veya tezler kısa süre içinde bulunarak getirilir ve kimlik karşılığı verilir. Bu süre içerisinde banko boş kalmakta ve diğer kullanıcılar da sırasını

beklemektedir. Kitap ya da tezlerle işi biten kullanıcı aldığı kitapları veya tezleri iade eder ve kimliğini geri alır. Özellikle eğitim-öğretim dönemi içinde bu istekler çok yoğun olmaktadır.

Açık raf bölümünden yararlanmak isteyen kullanıcılar ya doğrudan kitapların bulunduğu bölüme giderek aradığı konu ile ilgili kitapları raflarda arar ya da önce katalog taraması yaparak hangi yayınların olduğunu öğrenir ve bunların yer numaralarını kaydederek açık rafta kendisi arar. Bulamadığı zaman bankodaki bilgi uzmanından yardım ister. Açık raftaki süreli yayınlar içinde benzer bir işlem söz konusudur. Kütüphane dışına ödünç yayın almak isteyen kullanıcıların ödünç alma ve iade işlemleri de bu bölümde yapılmaktadır.

Kütüphane kullanma yönergesi uyarınca akademik ve idari personel 2 kitap onbeş gün süreyle, öğrenciler ise 1 kitap bir hafta süreyle ödünç alabilirler. Bu sürelerin bitiminde kitapları isteyen başka kimse yok ise bir defa uzatma yapılır. Kitaplar zamanında iade edilmez ise geç kalınan her gün için onbeş gün kitap alamama cezası verilir.

Kullanıcılardan gelen hemen yanıtlanabilecek kolay türden sorular, yöneltme gerektiren sorular ve araştırma gerektiren soruların yanıtlanması da yine bu bölümün görevidir. Kütüphaneye ilk kez gelen kullanıcılara ya da üniversiteye yeni başlamış öğrencilere kütüphaneden yararlanma konusunda genel bilgiler de bu bölümdeki bilgi uzmanı tarafından verilmektedir. Veri tabanları ve elektronik dergiler ile ilgili kullanıcı sorularının yanıtlanması ise teknik hizmetler bölümünde görevli bilgi uzmanı tarafından verilmekte, veri tabanları hakkında bilgi, tarama işlemlerinin nasıl yapılacağı vb. konularda kullanıcılara açıklamalar yapılmaktadır.

Merkez kütüphanede verilen bilgi hizmetleri geleneksel yöntemle verilmektedir. Kullanıcılar bu bölüme doğrudan gelerek yararlanırlar ve yüz yüze görüşerek sorularını yöneltirler. Telefonla, e-postayla veya “kütüphaneciye sor”(ask a librarian) türünden elektronik soru yanıt hizmeti sunulmamaktadır. Elelektronik ortamda kütüphanelerarası istek formu web sayfasında yer almakta ama hiç

kullanılmadığı için bu işlem de geleneksel yöntemle yapılmaktadır. Sadece ödünç alınan kitapların süresini uzatma veya dışarıdan arayan kullanıcılara açılış kapanış saatleri gibi çok kısa olarak kütüphane hakkında bilgi verme telefonla yapılmaktadır. Bir de kütüphaneye üye olan kullanıcılar internete girerek kütüphane programında kendilerinin oluşturabilecekleri bir şifre ile ödünç aldıkları yayınları görebilirler ve ödünç süresini uzatabilirler.

Kütüphane web sayfası teknik hizmetler bölümünde görevli bilgi uzmanı Şeyhmuz Ortaç tarafından hazırlanmıştır. Kütüphane kataloğunu tarama, kütüphane hakkında bilgiler, veri tabanları erişimi ve açıklamaları, başka kütüphanelerin web sayfalarına erişim gibi çok çeşitli bilgiye zaman ve mekan sınırı olmadan erişebilmek mümkündür. Kütüphanenin web adresleri www.msu.edu.tr ile library.msu.edu.tr’dir.

Kütüphane içinde kullanıcıların katalog taraması yapabilmesi için üç, internet tarama için de dokuz adet bilgisayar bulunmaktadır. Fotokopi ihtiyacını karşılamak için de birer adet siyah beyaz ve renkli çekim yapan makine bulunmaktadır.

2006 yılında kütüphane programına kayıtlı toplam 2.556 kullanıcı 2.616 adet kitap ödünç almıştır. Kütüphane içinde yararlanan toplam kullanıcı sayısı ise 10.037 kişidir. Bu kişilerin bankoya gelerek kapalı raf bölümünden istedikleri yayın sayısı ise 23.609 adettir. Açık raf bölümündeki kitap, temel bilgi kaynakları ve süreli yayınların kullanımı ise ölçülememiştir. Ancak her gün masaların üzerine bırakılmış kitap ve süreli yayınların raflara yerleştirilmesi sırasındaki gözlemler, açık raf bölümünde kullanılan kitap ve süreli yayınların sayısının kapalı raf bölümünden çok daha fazla olduğunu göstermektedir.

Yine 2006 yılında yurt içindeki kütüphanelere toplam 22 adet kitap ödünç verilmiştir. Yurt içindeki kütüphanelerden ise toplam 37 adet ödünç kitap getirilmiştir.

Rektör ve rektör yardımcısına sunulan, bir çeşit güncel bilgi duyurusu olarak da ele alınabilecek bir hizmet daha verilmektedir. Rektörlük makamının,

üniversitenin günlük gazetelere yansıyan etkinlikleri konusunda bilgilendirilmesini içerir. Kütüphaneye her gün (hafta sonları ve resmi tatil günleri dahil) 9 adet günlük gazete alınmaktadır. Bu gazeteler okuyucuya sunulmadan önce kütüphane personeli tarafından taranmaktadır. Üniversitenin ya da öğretim üyelerinin adının geçtiği haberler, ilanlar, duyurular, sanat olayları işaretlenerek fotokopisi çekilir ve kupür formlarına yapıştırıldıktan sonra rektörlüğe gönderilir. Bunlardan bazıları kütüphane içindeki duyuru panosuna da asılarak kullanıcıların da bilgilendirilmesi sağlanmaktadır.

Merkez kütüphanede, kullanıcı hizmetleri kapsamında yer alan ödünç verme ve bilgi hizmetleri olarak iki ayrı birim mevcut değildir. Hem ödünç verme hemde bilgi hizmeti aynı birimde aynı bilgi uzmanı ile eş zamanlı olarak yapılmak durumundadır. Oysa bu iki hizmet kullanıcı hizmeti olarak adlandırılrsa da uygulama ve içerik bakımından oldukça farklıdır. Ödünç verme rutin bir işlemdir. Oysa bilgi hizmeti birçok hizmeti kapsayan ve her biri bilgi ve uzmanlık gerektiren özelliktedir. Kullanıcı ile yazılı veya sözlü iletişimi, geri bildirim de kapsayacak biçimde içerir. Dolayısı ile kitap getir götür ile ödünç verip geri alma işinin yanında, bankoda kitap bekleyen kullanıcıların sabırsızlanmaları arasında verilebilecek bir hizmet değildir. Bu nedenle bilgi hizmetinin kütüphanenin çıktılarının “yarara” dönüştüğü bir hizmet olarak sunulabilmesi için ayrı bir birimde ayrı bir bilgi hizmeti uzmanı ile verilmesi gerekir. Geleneksel yöntemle bilgi hizmeti sunmanın yanında elektronik ortamda da bilgi hizmeti sunmak çağdaş hizmet anlayışının gereğidir.

3.11. Uygulama: Soru ve Yanıt Hizmetinin Ölçümü

Soru yanıt hizmeti, bilgi hizmetini değerlendirme çalışmalarında en çok değerlendirilen hizmetlerin başında gelmektedir. Hem kütüphanenin etkinliğini hem de bilgi hizmeti uzmanını değerlendirmek amacıyla yapılır. Bu tür değerlendirmede gizli ve gizli olmayan değerlendirme yöntemleri en çok kullanılan yöntemlerdir.

Hem zaman kazanmak hemde henüz bilgi ve bilgilendirme hizmetleri örgütlenememiş olan MSGSÜ Merkez Kütüphanesi'nde ayrı bir "bilgi hizmeti bölümü" kurmak için yardımcı olmak ve bilimsel bir alt yapı hazırlamak üzere tezin uygulama bölümü bu kütüphanede yapılmıştır.

MSGSÜ Merkez Kütüphanesi'nde verilen bilgi hizmetinin etkinliğini nesnel olarak değerlendirebilmek amacıyla, bu hizmet kapsamında verilen soru yanıt hizmeti ölçülmüştür. Bu ölçümü yapabilmek için bankoda form dolduran kullanıcıların her birinin ne sorduğunu, sorulan soruya tam ve doğru yanıt alınıp alınmadığını, alınmadıysa sebebinin belirlenmesi için yazılı bir form geliştirilmiştir.(Ek: s.258) Bu formlar, bankoya gelip soru soran kullanıcılara verilmiş, toplam 100 form tamamlanacak biçimde ölçüm yapılmıştır. (Van House, Weil, McClure, 1990: 44; Poll, Boekhorst, 1996: 109)

Bilgi hizmetinde soru yanıt sürecinin ölçülüp değerlendirilmesi için belirli bir veri toplama zamanı belirlenmiştir. Ancak tezin zaman sınırı (2007 Ekim ayı sonunda teslim edilmesi gerekiyor) ölçme ve değerlendirme için zaman belirlerken engelleyici bir etki yapmıştır. Bu sıkışıklık yüzünden veri toplama işlemi ancak nisan – temmuz aylarına yayılarak yapılabilmektedir. Sınav dönemi olması, kullanıcı kitlesinin çoğunluğunu oluşturan öğrencilerin kütüphaneye gelmelerini değil ama bilgi hizmeti uzmanına soru sormalarını azaltmıştır. Ayrıca ölçmede kullanılan soru yanıt formları da her kullanıcıya verilmemiştir. Kütüphaneye gelen kullanıcıların da her biri bilgi hizmeti istememiştir. Bazen birkaç kişi hizmet bekleyince form verme imkanı da ortadan kalkmıştır.(Kullanıcıyı bekletmemek için.) Tenha zamanlarda gerçek soru yanıt hizmeti için form kullanıldığından veri toplama işleminin süresi öngörülenden daha uzun olmuştur.

Ölçme işleminde gizli olmayan değerlendirme yöntemi kullanılmıştır. Bilgi hizmeti uzmanı anket formlarını kullanıcı ile birlikte doldurarak ölçüm sürecine aktif olarak katılmıştır. Yapılan değerlendirme mikro değerlendirmedir. Sistemin işleyiş düzenini belirlemenin yanında, sorunun nedenlerini de belirlemeye yöneliktir.

MSGSÜ Merkez Kütüphanesi'nde yapılan soru yanıt hizmeti ölçüm anketinde 100 adet formun doldurulması tamamlandıktan sonra, bu formlar üzerinde yer alan bilgiler her seferinde formlara bakma gereği duyulmaması için excel formatında oluşturulan bir tablo üzerine tarih sırasıyla aktarılmıştır. Kullanılan formlardaki doldurulması gereken her bir alanın ne işe yaradığını açıklamak, yapılan işin önemini anlaşılması bakımından yararlı olacaktır. Bu nedenle oluşturulan excel tablosundaki, başlık sırasına göre bu alanların ne anlam ifade ettiği aşağıda açıklanmıştır.

Tarih, anketin hangi ayın hangi günlerinde yapıldığını ortaya koymaktadır. Böylece kullanıcıların daha fazla veya daha az soruyu hangi ayda veya haftanın hangi günlerinde sorduğunu belirlemek mümkün olmaktadır.

Saat, kullanıcıların gün içinde(mesai saatleri dahilinde) hangi saatlerde soru sorduğunu tespit etmek ve böylece yoğun olarak soru sorulan saatleri belirlemek amacıyla kullanılmıştır. Eğer gün içinde en fazla soru sorulan saatler belirlenirse o saatlerde bu birimde çalışan personele destek olmak için başka personel de görevlendirilebilir.

Unvan, soru soran kullanıcılarının niteliklerini belirleyerek kullanıcı profili oluşturmaya yarar. Ayrıca soru soranların üniversite içinden mi yoksa dışından mı geldiğini belirlemeye de yarar. Unvana göre yapılacak sınıflandırma, bilgi hizmetinin verilme düzeyini belirleyici olur.

Sorunun konusunun belirlenmesi hangi konularda soru sorulduğunun bilinmesini sağlar. Derme geliştirmede önemli bir veri kaynağıdır. Hangi konulardaki sorular derme yetersizliğinden yanıtlanamadıysa o konuda demenin güçlendirilmesi gerektiğini gösterir.

Yanıtlayan kişinin bilinmesi, bu hizmet biriminde kimin ya da kimlerin çalıştığını belirlemek içindir. Görevli kişiden başka kimlerin soruları yanıtladığının

bilinmesi, niçin o kişilerin yanıtladığının bilinmesini de gerektirir. Böylece bilgi hizmeti uzmanının neden bu kişilerden yardım aldığı da bilinir.

Yanıtlarken yapılan işin bilinmesi, yanıt verme sürecinde hangi işlemlerin yapıldığı, arama stratejisinin doğru olup olmadığı, okurun sorusuna yeterli ilginin gösterilip gösterilmediği konularında bilgi verir. Sorunun yanıtlanması sırasında hangi aşamalardan geçildiğini gösterir ve bilgi hizmeti uzmanının yeterliliği konusunda da ip uçları verir.

Süre, sorunun yanıtlanmasının ne kadar zaman aldığını belirten önemli bir göstergedir. Yapılan işin süresini belirleyerek, bu bölüme personel desteğinin gerekip gerekmeyeceğine karar vermede önemli bir veri oluşturur. Soruları yanıtlamak görevlinin zamanının büyük bir kısmını alıyorsa geriye kalan işleri (istatistikleri düzenlemek, temel bilgi kaynakları dermesini yönetmek, hizmet türlerini ve politikasını belirlemek, faaliyet ve gelişim raporları hazırlamak gibi) yapmak ve mevcut durumda ödünç verme için desteğe ihtiyacı var demektir. Kullanıcıya zaman kazandırmak önemlidir.

Yanıt bulundu mu? Bu soru, tam ve doğru yanıtın bulunup bulunmadığı açısından önemlidir. Kullanıcının ihtiyaç duyduğu yanıtın verilip verilemediğini belirler. Kullanıcı açısından doğru yanıtı bulmak çok önemlidir. Kütüphanenin bütün girdileri ve yapılan işlemler yanıtın doğru ve tam olarak bulunması oranında bir anlam taşır. Bilgilendirilmiş kullanıcı kütüphanenin nihaî hedefidir. Doğru yanıt bulunamaz ise harcanan emek, zaman ve para boşa gitmiş olur. Dolayısıyla kullanıcı bilgisiz kalmış olur. Bilgisiz kalmış kullanıcı ilaçsız kalmış hastaya benzer.

Bulunamadıysa neden? Bu soru da tam ve doğru yanıtın neden bulunamadığını öğrenmek açısından önemlidir. Yanıtın bulunamamasının nedenlerini tespit etmeye yöneliktir. Belirlenen nedenler ortadan kaldırıldığında, soru yanıt hizmetindeki başarı oranı artacaktır. Kullanıcılar daha çok soruya doğru yanıt alacak, yapılan yatırımlar boşa gitmeyecek ve yarar olarak topluma geri dönecektir.

Yönlendirme yapıldı mı? Bu soru ile yanıtlama sırasında kullanıcının yanıtı bulabilmesi için kütüphane içinde başka bir bölüme ya da bilgi uzmanına veya başka bir kütüphaneye yönlendirilip yönlendirilmediği belirlenir. Kütüphane dışına ne kadar az yönlendirme yapılırsa bilgi hizmeti bölümünün o oranda başarılı olduğu söylenebilir. Ancak kullanıcının sorusunun yanıtlanması açısından yanıtı nerede bulacağını da söylenmesi önemli bir iştir.

Uygulamanın yapıldığı bölümde bir bilgi hizmeti uzmanı tarafından ödünç verme ve bilgi hizmeti eş zamanlı olarak verilmektedir. Kütüphane içi ödünç verme işlemi sırasında kullanıcıya yayınları bilgisyarda kütüphane kataloğundan nasıl bulacağını, yer numarası olarak neyi yazacağını, yayın istek fişini nasıl dolduracağını anlatmak ve eksikleri tamamlamak, fiş üzerindeki kitap ve tezleri raflardan bulup kullanıcıya getirmek uzun süre almaktadır.

Yayın istek fişleri ile kapalı raf bölümünden bir seferde 5 kitap veya tez istenebilmektedir. Bu 5 adet yayının raflara gidilerek bulunması kullanıcıya getirilmesi belli bir süre almaktadır. Bu süre en az 5 – 10 dakikadır. Ortalama 7.5 dakika kabul edilirse, kitap veya tez başına 1.5 dakikalık bir süre düşer. Örneğin ölçme işleminin yapıldığı 6 Nisan tarihinde 136 adet yayın ödünç verilmiş. Yayın başına 1.5 dakika hesabıyla, $136 \times 1.5 = 204$ dakika etmektedir. Saat olarak yaklaşık 3.5 saat yapmaktadır. Bu süreye kullanıcı ile yapılan görüşme süreleri de eklendiğinde ortalama 4 saat yapar. Bir de her istek fişi için raflara gidip kitap ve tezleri bulmak ve kullanıcıya getirmek, kimlik alışverişi yapmak fiziksel olarak belirli bir yorgunluğa neden olmaktadır. Bu iş yükü altında 6 Nisan tarihinde 4 kullanıcı sorusundan 3'üne tam ve doğru yanıt verme başarısı da gösterilmiştir.

Yapılan ölçme işlemi sırasında doldurulan formların üzerinde yer alan bilgiler daha önce belirtildiği gibi excel formatında hazırlanan tabloya aynen yansıtılmıştır. Böylece tablodaki her bir satırda, bir form üzerinde yer alan bilgileri, tarih sırasıyla toplu olarak görmek mümkündür.

**MSGSÜ MERKEZ KÜTÜPHANESİ'NDE 2007 YILINDA YAPILAN BİLGİ HİZMETİ KAPSAMINDA VERİLEN
SORU YANIT HİZMETİ ÖLÇÜMÜ**

	Tarih	Saat	Unvan	Soru	Yanıtlayan kişi	Yanıtlarken yapılan iş	Süre/ Dakika	Yanıt bulundu mu?	Bulunamadıysa neden?	Yönlendirme yapıldı mı?
1	06.Nis	15:30	Em.Öğr.Elm.	Bordür	Çiğdem	Katalogtan kaynak taraması yapıldı. Tarama sonucunda "250 Authentic Art Nouveau Borders in Full Color" kitabı bulunarak okura verildi.	20	Evet		
2	06.Nis	15:45	Öğr./Lis.	Toplum	Çiğdem	Katalogtan kaynak taraması yapıldı, tezlere bakıldı	10	Evet		
3	06.Nis	13:15	Öğr./Lis.	Kaftan	Çiğdem	Katalogtan arama yapıldı ve konunun Topkapı Sarayı ile ilgili olabileceği düşünüldü. "Topkapı Sarayı: Costumes et tissus brades" adlı kitap ve "İpek" kitabı okuyucuya verildi.	15	Evet		
4	06.Nis	15:30	Öğr./Kültür Ünv.	Dış cephe	Şeyhmuz/Bülent	Kütüphane kataloğundan okuyucu için tarama yapıldı.Konu ile ilgili 4 adet kitap bulundu.Ayrıca açık rafta kullanıcı ile birlikte modern mimari konusundaki kitaplara birlikte bakıldı.	15	Tam olarak değil	Spesifik bir konu olduğu için doğrudan ilgili kaynak bulunamadı.	Açık rafa yönlendirildi
5	09.Nis	14:25	Öğr./Lis.	Gözlemevi	Çiğem/Şeyhmuz	Katalogtan değişik anahtar kelime ve konu başlıkları ile tarama yapıldı.	10	Evet		Açık rafa yönlendirildi

**MSGSÜ MERKEZ KÜTÜPHANESİ'NDE 2007 YILINDA YAPILAN BİLGİ HİZMETİ KAPSAMINDA VERİLEN
SORU YANIT HİZMETİ ÖLÇÜMÜ**

6	10.Nis	14:30	İç Mimar	Ktp.lerarası ödünç yayın isteği	Şeyhmuaz	Okura kütüphanelerarası ödünç kitap istek formu verildiNasıl doldurulacağı anlatıldı. Doldurulan formlar postaya verilip istenen ün.v.ktp.sine gönderildi.	5	Evet	
7	10.Nis	11:30	Öğr. / Dr.	Yalılar	Çiğdem	Katalog tarama yapıldı. Açık rafta kitapların yeri gösterildi.	5	Evet	Açık rafa yönlendirildi.
8	11.Nis	11:05	Öğr. / Lis.	Külliyeler	Çiğdem	Okurun açık raftaki konu ile ilgili kaynaklara bakması önerildi.	5	Evet	Açık rafa yönlendirildi.
9	12.Nis	11:00	Öğr./ Y.L	Sinema planları	Çiğdem	Katalog tarama yapıldı. Eski İstanbul sinemaları ve Pervititch sigorta haritaları kitabı verildi. Arkitekt dergisine bakması söylendi.	5	Tam olarak değil	Sürelî yayımlar bölümüne yönlendirildi.
10	12.Nis	15:45	Öğr./ Lis.	Bizans mimarisi	Çiğdem	Katalog taraması yapıldı. İngilizce kaynaklar bulundu.Kaynak listesinin çıktısı alınıp okura verildi. Açık rafta kitapları nasıl bulacağı anlatıldı.	10	Evet	Açık rafa yönlendirildi
11	12.Nis	14:40	Öğr. / Lis.	İslam tarihi	Çiğdem	Katalog taramaya yönlendirdim. Taramayı nasıl yapacağımı anlattım	10	Evet	Katalog taramaya yönlendirildi.
12	13.Nis	14:25	Öğr./ Haliç Ün.v.	Bizans sarayları	Çiğdem	Kütüphane kataloğunu bilgisayardan nasıl tarayacağı anlatıldı. Seçtiği yayımları nasıl isteyeceği ve açık raf düzeni anlatıldı.	5	Tam olarak değil	Katalog taramaya yönlendirildi.

**MSGSÜ MERKEZ KÜTÜPHANESİ'NDE 2007 YILINDA YAPILAN BİLGİ HİZMETİ KAPSAMINDA VERİLEN
SORU YANIT HİZMETİ ÖLÇÜMÜ**

13	13.Nis	10:10	Öğr./Lis.	Süpermarketler	Çiğdem	Kapalı raf bölümünde bulunan E+P serisi kitapların arasından konu ile ilgili iki kitap bulunup okuyucuya verildi.	5	Evet		
14	13.Nis	11:10	İda. Per.	İl rehberleri	Bülent	Kütüphane kataloğundan değişik anahtar kelimelerle tarama yapıldı. Aranılan konu ile ilgili kaynak bulunamadı. İnternette tarama yapıldı. Kültür Bakanlığı Web sayfasından aranılan bilgi bulundu.	15	Evet		
15	13.Nis	12:00	Öğr./Tic.Mes.Lis.	Dil	Çiğdem	Okurun elindeki kaynak listesindeki yayımların kütüphanede olup olmadığı araştırıldı. Bulunanların yanında konu ile ilgili süreli yayımlara da bakmaları önerildi.	15	Tam olarak değil	Bu konuda yeterli kitap yok	Fen-Ed.Fak. Kütp.Yönlendirildi.
16	13.Nis	14:45	Öğr./Uludağ Ün.	Besteciler	Bülent	Konu ile ilgili ne tür bilgiye ihtiyacı olduğu soruldu. Kütüphane kataloğuna ve temel bilgi kaynaklarına yönlendirildi.	5	Evet		Karalog taramaya ve temel bilgi kaynakları bölümüne yönlendirildi.
17	16.Nis	13:10	Akd.Per./ Prof.	Resim	Çiğdem	Kütüphane kataloğundan oyun kağıtları (türkçe ve ingilizce olarak) ile ilgili tarama yapıldı. Yayın bulunamadı. Sign and sybols türü kitaplara yönlendirildi.	5	Hayır	Aranılan konuda resim içeren kitap bulunamadı	Temel bilgi kaynakları bölümüne yönlendirildi.

**MSGSÜ MERKEZ KÜTÜPHANESİ'NDE 2007 YILINDA YAPILAN BİLGİ HİZMETİ KAPSAMINDA VERİLEN
SORU YANIT HİZMETİ ÖLÇÜMÜ**

18	18.Nis	14:00	Akd.Per./Arş.Gör.	Sürelî yayın isteği	Çiğdem / Bülent	Okurun aradığı dergi için açık rafta sürelî yayımlar bölümüne bakıldı. Dilek Sert Hanıma yönlendirildi.	5	Hayır	Aranan derginin o sayısı bizde yok.	Sürelî yayımlar bölümü sorumlusu Dilek Sert Hanım'a yönlendirildi.
19	18.Nis	14:00	Öğr./ Lis.	Mozaik	Çiğdem	Katalogtan tarama yapıldı. Mozaik kelimesinin İngilizcesi'ni yazınca birçok kitap çıktı. Bu kitaplar raflardan bulunup okura verildi.	10	Evet		
20	20.Nis	11:17	Öğr./ Lis.	Fotoğrafçılık	Çiğdem	Katalog tarama yapıldı Konu ile ilgili bir tez bulundu ve okura verildi.	10	Evet		
21	24.Nis	15:45	Öğr./ Haliç Ün.v.	Roma mimarisi	Çiğdem	Katalog taramadan Roma ve Bizans başlıklarını kullanarak arama yapıldı. Çıkan kitaplar (10 adet) raflardan bulunarak okura verildi.	5	Evet		
22	25.Nis	11:20	Öğr./ Selçuk Ün.v.	Osman Hamdi Bey	Çiğdem	Okur için kütüphane kataloğundan tarama yapılp konu ile ilgili yayımların listesinin çıktısı alındı.Bu liste okura verildi.İnceledikten sonra içlerinden istediği kitaplar raflardan bulunarak verildi.	10	Evet		
23	27.Nis	14:50	Akd.Per./ Dr.	Sanat eğitimi	Çiğdem	Katalogtan tarama yapılp istenilen konudaki kitaplar raftan bulunup okura verildi.	10	Evet		

**MSGSÜ MERKEZ KÜTÜPHANESİ'NDE 2007 YILINDA YAPILAN BİLGİ HİZMETİ KAPSAMINDA VERİLEN
SORU YANIT HİZMETİ ÖLÇÜMÜ**

24	27.Nis	14:40	Yab.Uyr.Araş./ Birmingham Üniv.	Osman Hamdi Bey	Çiğdem/Şeyhmuz/ Bülent	Katalogtan Osman Hamdi Bey ile ilgili tarama yapıldı. Okurun aradığı resmin olabileceği broşürler raftan bulunarak getirildi. Okur aradığı resmi buldu.	10	Evet		Okur İngilizce konuştuğu için Bülent Bey'e yönlendirildi. Broşürün bulunması için Şeyhmuz Bey yardımcı oldu.
25	30.Nis	15:00	İda.Per.	Kimya	Dilek Sert	Katalog taramadan kimya konusu ile ilgili kitaplar bulundu. Ansiklopedilere bakıldı.	15	Teorik bilgi evet/Konu ile ilgili resim hayır	Konu ile ilgili kitap ve temel bilgi kaynaklarında aranan resim yok.	
26	30.Nis	14:20	Öğr./ Lis.	Bizans mimarisi	Çiğdem	Katalog tarama yapıldı.Konu ile ilgili kitaplar bulundu(Bizans Mimarisi konusunda). Kapalı raf bölümünden getirilerek okura verildi.	10	Evet		
27	30.Nis	13:40	Öğr./ Lis.	Motorsiklet	Çiğdem	Katalog tarama yapıldı.	5	Hayır	Bu konuda kitap yok	
28	30.Nis	09:00	Öğr./ İTÜ	Restorasyon	Çiğdem	Katalog taraması yapıldı. Konu ile ilgili yayın bulunamadı. Okur dergiler bölümüne yönlendirildi.	15	Hayır	Bu konuda kitap yok	Sürelî yayınlar bölümüne yönlendirildi.
29	07.May	14:30	Öğr./ Lis.	Sürelî yayın isteği	Çiğdem/Dilek Sert	Sürelî yayınlar kataloğuna bakılarak derginin bizde hangi yıl ve sayıları olduğu belirlendi.	5	Hayır	Okurun aradığı "Halı" dergisine 1992 yılında abone değilmışiz.	Sürelî yayınlar bölümü sorumlusu Dilek Hanım'a yönlendirildi.
30	08.May	16:45	Öğr./ Lis.	Aykut Köksal	Çiğdem	Katalog tarama yapıldı. Temel bilgi kaynakları bölümünden Who is Who adlı kaynağa bakıldı.	20	Evet	Yanıt İnternette bulundu.	İnternet tarama bilgisayarlarına yönlendirildi.

**MSGSÜ MERKEZ KÜTÜPHANESİ'NDE 2007 YILINDA YAPILAN BİLGİ HİZMETİ KAPSAMINDA VERİLEN
SORU YANIT HİZMETİ ÖLÇÜMÜ**

31	08.May	15:20	Öğr./ Lis.	Ressamlar	Çiğdem	Okur kapalı raftaki Türk ressamaları bölümüne yönlendirildi.	5	Evet		Okur kapalı raftaki Türk ressamaları bölümüne yönlendirildi.
32	09.May	15:00	Araştırmacı	Eminönü ve Sirkeci	Çiğdem	Katalog taraması yapıldı. Eminönü ve Sirkeci ile ayrı ayrı kaynak taraması yapıldı.	20	Evet		
33	09.May	15:20	Öğr. / Y.L	İstanbul haritaları	Çiğdem	Katalog tarama yapıldı. Pervitich, İstanbul'un Tarihsel Topografyası, Eski İstanbul'un Eski Haritaları, Gravür ve Seyahatnamelerde İstanbul ve İstanbul Haritaları kitapları okura verildi	20	Evet		
34	09.May	15:00	Öğr./ Lis.	Emaye	Çiğdem	Katalog tarama yapıldı.Seramik teknolojisi ile ilgili kitaplar raftan bulunarak okura verildi.	20	Hayır	Bu konuda kütüphane dermesinde kitap yok	Temel bilgi kaynaklarına yönlendirildi.
35	09.May	14:40	Öğr./ Lis.	Tophane-i Amire	Çiğdem	Ayrık yayın bölümünden daha önce Tophane-i Amire Binası hakkında topladığımız fotokopilerden oluşan dosya okura verildi.	10	Evet		
36	09.May	14:15	Öğr./ Lis.	Yapıştırıcılar	Çiğdem	Katalog taraması yapıldı. Kağıt ve yapıştırıcı hakkında kitap taraması yapıldı. Kaynaklar bulundu.	15	Evet		Açık raf bölümünde bulunan bir kitaba da yönlendirme yapıldı.
37	09.May	16:35	Akd.Per./ Yrd.Doç.	Süleymaniye Camii	Çiğdem	Ali Sami Ülgen'in paftalarına bakıldı. Stefanos Yerasimos'un "Süleymaniye" kitabı okura verildi.	10	Evet		

**MSGSÜ MERKEZ KÜTÜPHANESİ'NDE 2007 YILINDA YAPILAN BİLGİ HİZMETİ KAPSAMINDA VERİLEN
SORU YANIT HİZMETİ ÖLÇÜMÜ**

38	09.May	15:30	Haritacı	Silivri	Çiğdem	Katalog taraması yapıldı. Silivri ile ilgili 3 kaynak bulundu. Pervititch ve Müller'in kitapları ve diğer İstanbul'la ilgili haritalar verildi.	30	Evet		Ayrıca açık raftaki İstanbul kitaplarına yönlendirildi
39	11.May	11:50	Öğr./ Lis.	Kubbeler	Çiğdem	Katalog tarama yapıldı. Konu ile doğrudan ilgili kitap bulunamadı.	20	Hayır	Kubbeleri ele alan kitap(lar) kütüphane dermesinde bulunamadı.	Açık raftaki mimarlık konusundaki kitaplara yönlendirme yapıldı.
40	11.May	16:20	Öğr./ İ.Ü.Or.Fak.	Mobilya	Bülent	Okur için katalog taraması yapıldı. Çıkan sonuçlar arasından seçilen bazı kitapları raftan bulup okura getirdim.	10	Evet		
41	14.May	15:30	Öğr./ Y.L	Güzel yazı	Şeyhmuz	Katalogtan değişik anahtar kelime ve konu başlıkları ile tarama yapıldı.Konu ile ilgili yayımlar raftan bulunarak okura çıkarıldı.	25	Evet		
42	14.May	13:30	Akd.Per./ Prof.	Hitit Güneşi	Bülent	Katalogtan tarama yapıldı. İşaretler ve sembollerle ilgili ansiklopedilere bakıldı. Hint ve Tibet Mitolojisi ile ilgili kitaplara bakıldı. Hititlerle ilgili kitaplara bakıldı.	20	Evet		
43	22.May	11:00	Akd.Per./ Doç.	Cumhuriyet dönemi mimarlığı	Çiğdem	Katalog taraması yapıldı. Bulunan kitaplar raftan çıkartılarak okura verildi.	10	Evet		
44	22.May	13:15	Öğr./ Lis.	Resim sanatı	Çiğdem	Katalog taraması yapıldı. İnternette tarama yapıldı.	45	Evet		Eczacıbaşı Sanat Ansiklopedisine bakması önerildi.

**MSGSÜ MERKEZ KÜTÜPHANESİ'NDE 2007 YILINDA YAPILAN BİLGİ HİZMETİ KAPSAMINDA VERİLEN
SORU YANIT HİZMETİ ÖLÇÜMÜ**

45	24.May	11:30	İda.Per.	Türk Edebiyatı	Gülten	Katalog taraması yapıldı. Temel bilgi kaynaklarına bakıldı.	20	Evet		Edebiyat Ansiklopedilerine ve genel ansiklopedilere yönlendirildi.
46	25.May	11:10	Akd.Per./ Arş.Gör.	Sacit Okyar	Dilek Sert	Katalog taraması yapıldı. Fazla bir şey bulunamadı.	20	Hayır	Aranan kişiyle ilgili bilgi içeren kaynak yok.	
47	25.May	10:00	Öğr./ Y.L	Stanley William	Çiğdem	Katalog tarama yapıldı. Bilgi bulunamadı	5	Hayır	Aranan kişiyle ilgili bilgi içeren kaynak yok.	
48	25.May	14:00	Öğr./ Lis.	Nuh Tufanı	Çiğdem	Katalog tarama yapıldı. Konuile ilgili görsel malzeme içeren kaynak bulunamadı. Sonra Çiğdem Hanım'ın hatırladığı bir minyatür kitabında Nuh Tufanı bulundu	10	Evet		Açık raftaki kitaplara bakması önerildi.
49	25.May	16:00	Öğr./ Y.L	Lale motifi	Çiğdem	Katalog tarama yapıldı. Lale Mecmuası'na, Nurhan Atasoy'un Hasbahçe kitabına, Turhan Baytop'un İstanbul Lalesi kitabına, Sarayın Laleleri, İznik ve Kütahya Çinileri kitaplarına bakıldı.	20	Evet		
50	28.May	13:00	Pey.Mim.Zonguldak Kara Elmas Ün.v.	Tez tarama	Bülent	Tez adı ile tarama yaptım. Aranan tez bulundu. Yazarın iki ismi olduğundan bunların kısaltmaları YÖK'te farklı olduğu için yazar adından ulaşamadım.	2	Evet		

**MSGSÜ MERKEZ KÜTÜPHANESİ'NDE 2007 YILINDA YAPILAN BİLGİ HİZMETİ KAPSAMINDA VERİLEN
SORU YANIT HİZMETİ ÖLÇÜMÜ**

51	28.May	14:10	Öğr./ Lis.	Akımlar	Çiğdem	Katalog tarama yapıldı.	5	Hayır	Bu konuyu içeren yeni tarihli kitap olmadığı için bulunamadı.	
52	28.May	13:45	Akd.Per./ Arş.Gör.	Kitap arama	Çiğdem/Bülent	Kitabın künyesi ve yer numarası bilgileri tam olarak kontrol edildi ve kitap rafta arandı. Dikkatli bir aramadan sonra bulundu.	10	Evet		Bülent Ergen'e yönlendirildi.
53	30.May	18:00	Öğr. / Lis.	İngres	Bülent	Katalog taramaya yönlendirildi. Okurun bulduğu yayın raftan bulunarak getirildi.	5	Evet		
54	31.May	14:45	Öğr. / Lis.	Mermer	Çiğdem	Katalog taraması yapıldı. Mermerle ve granitle ilgili kitaplar bulundu. Raftan bulunarak okura getirildi.	15	Evet		
55	31.May	16:45	Öğr. / Lis.	Dekoratif taşlar	Çiğdem	Katalog tarama yapıldı.	5	Tam olarak değil	Konuyu içeren kitap bulunamadığı için.	Mimarlık dergilerine yönlendirildi.
56	31.May	11:15	Öğr. / Lis.	Kır evi mimarisi	Çiğdem	Katalog tarama yapıldı.	2	Tam olarak değil	Konuyla ilgili kaynak yok.	
57	01.Haz	12:30	Öğr. / Lis.	Keçe yapımı	Gülden	Katalog tarama yapıldı. Günümüz Konya Yöresi (merkez) Keçe Yapımı adlı tez bulunarak okura verildi.	5	Evet		
58	04.Haz	11:15	Mezun	Mevlana	Çiğdem	Konu ile ilgili katalog taraması yapılarak bulunan kitaplar okura verildi.	3	Evet		

**MSGSÜ MERKEZ KÜTÜPHANESİ'NDE 2007 YILINDA YAPILAN BİLGİ HİZMETİ KAPSAMINDA VERİLEN
SORU YANIT HİZMETİ ÖLÇÜMÜ**

59	06.Haz	14:05	Öğr. / Lis.	Dış cephe	Çiğdem	Mimarlıkla ilgili yerli ve yabancı süreli yayınlara (açık rafta) okur yönlendirilerek konusu ile ilgili herhangi bir yazı olup olmadığına bakması istendi.	5	Evet		
60	06.Haz	11:15	Akd.Per./ Prof.	Roma rehberi	Bülent/Dilek Sert	Katalog taraması yapıldı. Roma başlığında bir şey bulunamadı. İtaly başlığından tarama yapıldı. Yeni tarihli İtalya rehberi bulundu. İçinde Roma şehri de anlatıyor.	10	Evet		
61	11.Haz	15:00	Öğr. / Lis.	Selahattin Yalçın	Çiğdem	Katalog taraması yapıldı.	10	Hayır	Bu konuda kitap yok	
62	11.Haz	12:10	Öğr./ İst.Aydın Ünv.	Sanat terimleri	Çiğdem	Temel bilgi kaynakları bölümüne yönlendirildi.	1	Evet		Temel Bilgi Kaynakları bölümüne yönlendirildi.
63	11.Haz	14:15	Akd.Per./ Arş.Gör.	Bahaeddin Tokatlıoğlu	Çiğdem	Katalog taraması yapıldı. Bir şey bulunamadı. Güzel Sanatlar Akademisinde Kim Kimdir isimli kitapta biraz bilgi bulundu.	15	Tam olarak değil	Bu konuda kaynak yok.	
64	12.Haz	15:00	Öğr./ Lis.	Koruma	Çiğdem	Katalog taraması yapıldı. Yağlı boya resim restorasyonu ile ilgili bir tez bulundu. Ayrıca açık rafta "The Restoration of Paintings..." adlı kitap bulundu.	20	Evet		Açık rafta resim kitaplarına yönlendirildi.

**MSGSÜ MERKEZ KÜTÜPHANESİ'NDE 2007 YILINDA YAPILAN BİLGİ HİZMETİ KAPSAMINDA VERİLEN
SORU YANIT HİZMETİ ÖLÇÜMÜ**

65	18.Haz	13:30	Mezun	Joseph Benys	Çiğdem	Katalog taraması yapıldı. Konu ile ilgili birkaç kitap bulundu.	10	Evet	Hürriyet Gösteri Dergisi'nin 1991 yılı 33. Sayısının Joseph Benys eki bulunamadı.	
66	18.Haz	11:00	Öğr./Lis.	Müze binaları	Çiğdem	Katalog tarama yapıldı. Bu konuda kitap ve tez yok.	5	Hayır		Veri tabanlarına bakmak için Bülent Ergen'e yönlendirildi.
67	18.Haz	14:30	Akd.Per./ Yar.Doç.	Aydınlatma	Çiğdem	Katalog tarama yapıldı. Kent aydınlatması ile ilgili iki tez bulunarak okura verildi.	15	Evet		
68	18.Haz	13:00	Mezun	Sürelî yayın isteği	Bülent	Rafta aranan dergileri okur ile birlikte aradık ama bulamadık.	5	Hayır	Dergi raftaki yerinde yok.	Sürelî yayınlar bölümü sorumlusu Dilek Hanım'a yönlendirildi.
69	19.Haz	14:03	Öğr./Y.L	Seramik	Dilek Sert	Katalog taraması yapıldı. Konu ile ilgili az bilgi bulundu.	1	Tam olarak değil		
70	19.Haz	16:05	Akd.Per./ Arş.Gör	Önder Küçükerman	Bülent	Katalog taraması yapılarak aranan yayının yer numarası bulundu ve kitap raftan çıkartılarak okura verildi.	1	Evet		
71	21.Haz	09:30	Öğr./Y.L	Selçuklu sanatı	Çiğdem	Okurun listesindeki kitaplar katalog taramadan kontrol edildi ve yer numaraları bulunarak okura getirildi.	3	Evet		
72	21.Haz	11:30	Öğr./Lis.	Halılar	Çiğdem	Katalog taraması yapıldı. Türkçe "Halı" dergisinde biraz bilgi bulundu.	10	Tam olarak değil		Sürelî yayınlar bölümü sorumlusu Dilek Hanım'a yönlendirildi.

**MSGSÜ MERKEZ KÜTÜPHANESİ'NDE 2007 YILINDA YAPILAN BİLGİ HİZMETİ KAPSAMINDA VERİLEN
SORU YANIT HİZMETİ ÖLÇÜMÜ**

73	21.Haz	16:00	Öğr./Lis.	Sanat eğitimi	Çiğdem	Benimle ilgilendi. Katalog tarama bilgisayarlarına yönlendirdi. Nasıl tarama yapacağım konusunda yardımcı olarak, araştırılan kaynakları bulup bana verdi.	4	Evet		Katalog tarama bilgisayarlarına yönlendirildi.
74	21.Haz	16:10	Akd.Per./ Arş.Gör.	Bahçeler	Dilek Sert	Katalog taraması yapıldı. Sedad Hakkı Eldem'in Türk Bahçeleri adlı kitabı verildi.	5	Evet		
75	21.Haz	14:45	Öğr./ San.Yet	Kadın imgesi	Dilek Sert	Katalog taraması yapıldı.Açık rafta bulunan resim bölümündeki sanatçı katalogları incelendi. Sadece görsel materyal seçildi.	10	Evet		
76	22.Haz	10:30	Akd.Per./ Arş.Gör.	S.Sabancı Hat Koleksiyonu	Çiğdem	Katalog taraması yapıldı. Var olan yayınlar rafta bulunarak okura verildi. Ayrıca Antik Dekor Dergisi'nin yeni sayısı raftan bulunup okura verildi.İnternette aranılan yayının künyesi ve satıldığı yayınevi bulundu.	10	Tam olarak değil	Aranan tarihli katalog kütüphanede yok.	
77	22.Haz	11:00	Akd.Per./ Arş.Gör.	Semboller	Çiğdem	Katalog taraması yapıldı. Grafik kitapları bulunup okuyucuya verildi.	25	Evet		
78	25.Haz	15:30	Uzm./ Topkapı Sarayı	J.B.Fontenay	Bülent	Yayın tarama.Benezit Sözlüğü'ne bakıldı. Okurun daha önce bakıp bulamadığı madde bulundu.	10	Evet		Temel bilgi kaynaklarına yönlendirildi.Okur için Benezit Sözlüğü'ne bakıldı.

**MSGSÜ MERKEZ KÜTÜPHANESİ'NDE 2007 YILINDA YAPILAN BİLGİ HİZMETİ KAPSAMINDA VERİLEN
SORU YANIT HİZMETİ ÖLÇÜMÜ**

79	25.Haz	14:10	Öğr./Lis.	Köy Enstitüleri	Dilek Sert	Katalog tarama. Diğer kütüphanelerin web sayfalarından katalogları tarandı. Dergilerden makale taraması yapıldı.	10	Evet		
80	25.Haz	12:00	Akd.Per./ Arş.Gör.	Afife Batur	Bülent	Katalog taraması yapıldı. Google, Milli Kütüphane Web sayfası tarandı.Afife Batur'a armağan kitabı raftan bulunarak okura verildi.	40	Evet		İnternet'ten İTÜ ve Milli Kütüphane kataloglarına yönlendirildi.Okur ile birlikte bu kataloglar tarandı.
81	25.Haz	10:30	Mimar	Kompozit malzemeler	Dilek Sert	Katalog taraması yapıldı, yabancı dil dergilere bakıldı.	5	Evet		
82	27.Haz	17:00	Mimar	Sağlık yapıları	Güliden	Katalog taraması yapıldı. Kapalı raftan kitap verildi. Açık raftaki kitaplara yönlendirildi.	5	Evet		Açık raf kitaplar bölümüne
83	02.Tem	11:30	Öğr./Lis.	Müze binaları	Dilek Sert	Katalog tarama yapıldı. Sanat dergilerinin müzelerle ilgili sayılarına bakıldı.	10	Evet		Sürelî yayımlar bölümüne.
84	02.Tem	14:45	Öğr./Lis.	Resim	Güliden	Okurun istediği kitaplar verildi. Resim bölümüne ait tezlerin araştırılması önerildi.	3	Evet	Kitaplardan bir tanesi yerinde olmadığı için bulunamadı.	Tez kataloğunu taraması önerildi.
85	03.Tem	11:50	Öğr./Marmara Üniv.	Zeki Velidi Togan	Güliden	Katalog taramasına yönlendirildi. Konu ile ilgili bir adet tez bulundu.	10	Evet		

**MSGSÜ MERKEZ KÜTÜPHANESİ'NDE 2007 YILINDA YAPILAN BİLGİ HİZMETİ KAPSAMINDA VERİLEN
SORU YANIT HİZMETİ ÖLÇÜMÜ**

86	04.Tem	14:45	Arş.Gör/ YTÜ	Tez arama	Bülent	Okur ile birlikte katalog taraması yapıldı.Okurun aradığı tez bulunamadı. Bizim giriş yaptığımız arayüzden tez için girilen bilgiler tek tek kontrol edildi. Yayın türü alanında "tez" olarak tanımlama yapılmadığı için aranan tezin tez kataloğunda bulunamadığı görüldü. Hemen düzeltme yapıldı ve sorun çözüldü.	15	Evet		
87	04.Tem	09:30	Öğr.Varşova Ünv.Şarkiyat Ens. Türkoloji Böl.	Saraylar ve kasırlar	Güliden	Kütüphane kataloğundan değişik konu başlıkları ve anahtar kelimelerle tarama yapıldı. Başta İstanbul Ansiklopedisi olmak üzere saray ve kasırlarla ilgili kitapların listesi çıktı alındı. Açık ve kapalı raftan kitaplar bulunarak okura verildi.	15	Evet		Başka kütüphanelerede gitmesi önerildi.
88	04.Tem	14:10	Doç.Dr./Trakya Ünv.	Kıyıları	Güliden	Okur katalog taramaya yönlendirildi. İstenilen tez ve kitaplar okuyucuya incelemesi için verildi.	10	Evet		Katalog taramaya yönlendirildi.
89	06.Tem	16:45	Akd.Per./ Yrd.Doç.	Çeşmeler	Dilek Sert/Bülent	Katalog taramadan İstanbul çeşmeleri kitaplarına bakıldı. Ayrıca İstanbul Ansiklopedisine bakıldı.	15	Evet		

**MSGSÜ MERKEZ KÜTÜPHANESİ'NDE 2007 YILINDA YAPILAN BİLGİ HİZMETİ KAPSAMINDA VERİLEN
SORU YANIT HİZMETİ ÖLÇÜMÜ**

90	06.Tem	13:15	Öğr./Lis.	Piri reis haritaları	Bülent	Hemen katalog taraması yapıp Piri Reis adıyla herhangi bir yayım ya da harita var mı diye bakıldı. Haritaların içereri kitap bulunup okura verildi.	5	Evet		
91	09.Tem	13:00	Mimar	Ahşap	Dilek Sert	Dergilerin bulunduğu bölüme yönlendirme, içerikleri hakkında bilgilendirme, katalog tarama konusunda yardımcı olma.	5	Evet		Sürelî yayınlar bölümüne.
92	09.Tem	14:30	Arş.Gör.Akdeniz Üniv.	Yunan sanatı, renk, estetik	Gülden/Dilek	Okur için katalog taraması yapıp bu konuda kapalı raf bölümünde bulunan kitapların yer numaraları tespit edilip okura çıkartıldı.	12	Evet		
93	09.Tem	11:30	Öğr./Bahçeşehir Üniv.	İç mimarlık	Bülent	Katalog tarama yapıldı. Açık raf bölümündeki kitaplara bakıldı. Temel bilgi kaynakları bölümünde "Interior Time Saver Standarts" kitaplarına bakıldı.	20	Tam olarak değil.	Bakılan kitaplar konu ile ilgili resim veriyor ama istenilen ölçüler bulunamadı.	Başka kütüphanelerde gitmesi önerildi.
94	10.Tem	11:20	Öğr./Lis.	Renkler	Gülden	Okur ile birlikte katalog taraması yapıldı. Hem okura nasıl arama yapılacağı gösterildi hem de konu ile ilgili yayım bulunarak okura verildi.	10	Evet		
95	10.Tem	13:00	Öğretmen	Rölöve	Dilek Sert/Dilek Muci	Katalog taraması yapıldı. Mimar Sinan Camileri rölelerine bakıldı.	15	Evet		

**MSGSÜ MERKEZ KÜTÜPHANESİ'NDE 2007 YILINDA YAPILAN BİLGİ HİZMETİ KAPSAMINDA VERİLEN
SORU YANIT HİZMETİ ÖLÇÜMÜ**

96	11.Tem	16:05	Öğr./Lis.	Okul binaları	Gülden	Okura ne tür bilgi aradığı soruldu. Çizim ağırlıklı kitap arandığı öğrenildi. İngilizce ve Türkçe anahtar kelimeler ile konu başlıkları kullanılarak katalog taraması yapıldı.Kapalı raftaki kitaplar okura çıkarıldı. Açık raftaki kitaplar için okur o bölüme yönlendirildi.	8	Evet		
97	11.Tem	14:55	Öğr./Lis.	Hitit sanatı	Gülden	Öncelikle kütüphane kataloğundan tarama yapıldı. Sorgulanan anahtar kelimeleri içeren yayın listesi okura gösterildi.İçlerinden bakmak istedikleri kitaplar kapalı raftan bulunup getirildi. Açık raftakiler için o bölüme yönlendirildi.	7	Evet		
98	11.Tem	11:15	Öğr./Lis.	Mimarlık ve güneş	Dilek Sert	Katalog taraması yapıldı.	5	Evet		
99	12.Tem	15:30	Gazeteci	Sinema	Bülent	Katalog taramaya yönlendirildi. Milli Kütüphane Web Sayfasından makale taraması yapıldı. Dergiler bölümüne yönlendirildi.	10	Tam olarak değil	Aranılan tarihteki dergiler kütüphanede yoktu.	Süreli yayımlar bölümüne.
100	13.Tem	10:50	Öğr./Y.L./YTÜ	Kent projeleri	Gülden	Katalog taramadan değişik anahtar kelimelerle tarama yapıldı. Konu ile ilgili birkaç kitap ve tez bulundu. Raftan çıkartılarak okura verildi.	10	Evet		

3.11.1. MSGSÜ Merkez Kütüphanesi'nde Yapılan Soru ve Yanıt Hizmetini Ölçme Anketi Çözümlemesi

MSGSÜ Merkez Kütüphanesi'nde bilgi hizmeti kapsamında verilen soru yanıt hizmetini ölçme anketine 6 Nisan 2007 tarihinde başlanmış ve 13 Temmuz 2007 tarihinde bitirilmiştir. Nisan ve mayıs aylarında 28'er, haziranda 26 ve temmuzda 18 olmak üzere toplam 100 adet form doldurulmuştur.

Formlarda yer alan bilgilere göre soruyu soran kullanıcıların kurumlarına ve unvanlarına göre dağılımı şöyledir:

MSGSÜ	: 70
İdari personel	: 3
Öğrenci	
Lisans	: 40
Yüksek Lisans	: 7
Doktora	: 1
Sanatta Yeterlik	: 1
Öğretim elemanı	
Emekli	: 1
Araştırma Görevlisi	: 9
Doktor	: 1
Yardımcı Doçent	: 3
Doçent	: 1
Profesör	: 3
Dışarıdan	: 30
Mezun	: 3
Mimar	: 3
İç Mimar	: 1
Haritacı	: 1

Kameraman	: 1
Araştırmacı	: 2
Öğretmen	: 1
Trakya Üniversitesi / Doç.Dr.	: 1
Yıldız Teknik Üniversitesi / Arş.Gör.	: 1
Yıldız Teknik Üniversitesi / Y.L.	: 1
Akdeniz Üniversitesi / Arş.Gör.	: 1
İstanbul Üniversitesi / Öğrenci	: 1
Kültür Üniversitesi / Öğrenci	: 1
Zonguldak Karaelmas Ün./Pey.Mim.	: 1
İstanbul Teknik Üniversitesi / Öğrenci	: 1
Bahçeşehir Üniversitesi / Öğrenci	: 1
İstanbul Aydın Ün./Öğrenci	: 1
Haliç Üniversitesi / Öğrenci	: 2
Selçuk Üniversitesi / Öğrenci	: 1
Uludağ Üniversitesi / Öğrenci	: 1
Marmara Üniversitesi / Öğrenci	: 1
Varşova Üniversitesi / Öğrenci	: 1
Ticaret Meslek Lisesi / Öğrenci	: 1
Topkapı Sarayı / Uzman	: 1

MSGSÜ içinden %70, %30 MSGSÜ dışından gelen araştırmacıların çok değişik yaş grubu ve meslekten olması, soruların da zaman zaman çok dar konularda olmasına yol açmıştır.

100 sorudan 74'üne tam ve doğru yanıt verilmiş, 26'sına verilememiştir. %26 oranında tam ve doğru yanıt verilememesinin nedeni, aranan konularda kütüphane dermesinde yayın bulunamamasıdır. Yayın seçiminde ve satın alma sürecinde bu konularda da yayınlar belirlenip dermeye katılırsa, aynı konularda gelecek sorular doğru olarak yanıtlanabilecektir.

100 kişiden 62'sinin öğrenci olması (lisans, yüksek lisans, doktora) bu dönemde %38 oranında yetişkin, profesyonel ve akademik araştırmacıların da az olmadığını gösterir. Öğlen saatlerinde bir kişinin nöbete kalması boşuna değildir. Saatlere göre yapılan sınıflandırmada, en çok kullanıcının 10.30-15.30 saatlerinde geldiği saptanmıştır.

Yanıt süresinin kısıtlanması veya standardize edilmesi mümkün ve gerekli değildir. Hemen yanıtlandırılmayan sorular bilgi hizmeti uzmanı tarafından derinleştirilen araştırma(lar) sonucunda yanıtlandırılabilirse, bir hafta sonra da tamamlanabilir. Bu durum ilgili araştırmacıdan habersiz olmamalıdır. Çalışmanın süreceğini kullanıcının bilmesi gerekir.

Kullanıcı sorularını yanıtlama işi, تنها zamanlarda bile neredeyse 3 iş günü süren ve bir bilgi hizmeti uzmanı tarafından ödünç verme işiyle birlikte verilen bir hizmettir.

En çok soru sorulan saatler belirlendiğinde şöyle bir tablo ortaya çıkmaktadır:

14:30 – 15:30	23 soru
10:30 – 11:30	20 soru
13:30 – 14:30	19 soru
12:30 – 13:30	10 soru
15:30 – 16: 30	9 soru
11:30 – 12:30	6 soru
16:30 – 17:30	5 soru
09:30 – 10:30	4 soru
08:30 – 09:30	3 soru
17:30 – 18:30	1 soru

Sorulan sorulara tam olarak yanıt verildi mi?

Evet	74
Hayır	13
Tam olarak değil	13

Yanıt verme süresi ortalama kaç dakika?

Toplam yanıt süresi (100 soru için) **1097** dakika.

$1097 / 100 = 10.97$ dakika, yaklaşık **11 dakika** 1 soru için ortalama yanıt süresi.

1097 dakika = 18.28 saat / 8 saat (1 iş günü) = 2.5 iş günü (Yaklaşık)

1 yanıt = 11 dk.

Soruları yanıtlayan kişilere göre ortalama yanıt verme süresi kaç dakika?

<u>Adı Soyadı</u>	<u>Toplam yanıt sayısı</u>	<u>Toplam süre</u>	<u>Bir yanıt için ortalama süre</u>
Çiğdem Ortaç	55,4	627 dk.	11,3 dk.
Bülent Ergen	16,8	193,5 dk.	11,5 dk.
Dilek Sert	12,5	114,5 dk.	9,16 dk.
Güliden Hepşen	11,5	109 dk.	9,47 dk.
Şeyhmuz Ortaç	3,3	45,5 dk.	13,78 dk.
Dilek Muci	0,5	7,5 dk.	15 dk.

Altı kişinin her biri için yanıt başına düşen ortalama süreyi toplayıp kişi sayısına böldüğümüzde 11,7 dk. çıkıyor.

Yanıtlanan soruların maliyeti nedir?

Sorunun anlaşılması ve beklenen yanıtın verilmesinin maliyeti, hizmeti veren ve hizmeti alanın zamanını da içeren bir ögedir. Ancak, bu çalışmada soru ve yanıt için yapılan görüşme hesaba katılmamıştır. Zaman ölçülürken kullanıcının ne aradığını anlayıncaya kadar bilgi hizmeti uzmanı ile kullanıcı arasında geçen soru yanıt görüşmesinin süresi dikkate alınmamıştır. Ölçülen zaman bilgi hizmeti uzmanının konuyu anladığı andan yanıtı verdiği ana kadar geçen zamandır. Soru yanıt görüşmesi kısmı yavaş ve iki insanın birbirini anlamasını gerektiren daha dikkatli bir eylemdir. Profesyonel olmaktan çok nezaket ve incelikle sürdürülmesi gerekir düşüncesiyle ölçüm dışı bırakılmıştır. Ayrıca bu görüşmenin ölçülecek

biçimde kayıt altına alınması da pek mümkün değildir. Ancak sesli olarak kayda alınabilir ama onuda tekrar kayda aktarılması yine uzun ve zor bir iştir. Okurun sorusunun bilgi kaynaklarından bulunacak hale getirmek için geçen sürenin kasıtlı olarak dışarıda bırakılması ölçme işini kolaylaştırmıştır. Bu nedenle, maliyet hesabı yaparken de düşük görünen ücreti azımsamamak gerekir. Birim maliyeti bulmak için değişmez bir değer olarak bilgi hizmeti uzmanının emeği, temel alınmıştır. Bu emeğin karşılığı olarak aylık aldığı maaş kabul edilmiştir.

1 yanıt = 11 dakika

100 yanıt = 1100 dakika

Bilgi hizmeti uzmanının aldığı aylık maaş = 1.100 YTL.

Bir ayda 22 iş günü olduğu kabul edilirse 22×8 saat = 176 saat / ay

176×60 dakika = 10.560 dakika / ay

10.560 dakikanın karşılığı 1.100YTL maaş ise

1.100 dakikanın karşılığı ne kadardır?

$1.100 \times 1.100 = 1.210.000 / 10.560 = 114,58$ YTL (100 soru için)

$114,58 / 100 = 1,14$ YTL 1 soru için ortaya çıkan ortalama maliyet.

1 yanıt = 1,14 YTL

Bu hesaba malzeme, araç gereç ve çıktı ürünü dahil edilmemiştir. Yalnız bilgi hizmeti uzmanının emeğinin karşılığı olarak değer biçilmiştir. Bu değere derme, bina, araç-gereç vb. girdiler dahil edilirse, maliyet elbette çok yükselir. Öyleyse ne kadar çok soru yanıtlanırsa yarar o kadar çok olacaktır.

Yapılan anketin sonuçlarına göre nitelik, süre ve maliyet ölçütleri aşağıdaki gibi çıkmıştır.

Nitelik

100 sorudan **74** tanesi tam olarak yanıtlanmıştır.

Süre

100 sorunun yanıtlanması için toplam 1097 dakika harcanmıştır. Yanıtlanan soru başına ortalama **11** dakika düşmektedir.

Maliyet

Yanıtlanan her bir sorunun maliyeti **1,14 YTL**'dir.

Sorulan soruların türleri

1- Yöneltilme gerektiren sorular	: 6
2- Hemen yanıtlanabilen sorular	: 12
3- Belirli bir araştırma gerektiren sorular	: 75
4- Araştırma gerektiren sorular	: 7

%82 oranında araştırma gerektiren sorulardan 75'i kendine özgü araştırma gerektirmiştir. Bu araştırmalar –bazı yanıtlanamayan sorular için- sürdürülseydi hiç yanıtlandırılmamış soru kalmayacak ya da okul dışına yönlendirme yapılmayacaktı. Yönlendirmenin bilgi ihtiyacını mutlaka karşılama gerekliliğini ortadan kaldırması doğru sayılmamalıdır. Elbette ihtiyaç sahibinin araması çok daha sürekli ve çabuk olur ama, bilgi hizmeti uzmanının bir görevi de yanıtın mutlaka bulunmasıdır. Fakat ölçüm sırasındaki yönlendirmeler, makul, kütüphane içindeki başka birimler olduğu için de doğru yapılmıştır.

3.11.2. Değerlendirme

MSGSÜ Merkez Kütüphanesi'nin dermesi amaca uygun olarak seçilen yayınlarla geliştirilmektedir. Kullanıcıları da mimarlık ve güzel sanatlar alanında eğitim alan ya da çalışan kişilerden oluşmaktadır. Dolayısıyla demenin konusuna uygun bilgi arayan kullanıcıların sorularına doğru yanıt bulma oranı da yüksek olmaktadır. Çünkü bilgi hizmeti veren elemanlar dermeyi yakından tanımaktadır.

Ölçüm sonucunda elde edilen veriler ölçümün yapıldığı dönemi temsil eder. İdeal olanı bu işi yıl içine yaymaktır. Eğer ölçümler belirli aralıklarla tekrarlanırsa ve yılın o döneminde birçok kez yapılırsa o zaman yaklaşık olarak karşılatırılabilir bir değer elde edilir.

MSGSÜ Merkez Kütüphanesi'nin teknik hizmetler ve süreli yayınlar konusunda olduğu gibi bilgi hizmetleri konusunda da yazılı amaç, hedef ve politikaları yoktur. Durum böyle olunca, uygulamada farklı yaklaşımların ortaya çıkması da kaçınılmaz olmaktadır.

Ancak 1990'lı yılların ikinci yarısından itibaren başlayan yeniden yapılanma süreci kapsamında ortaya konan hizmet anlayışı, “yok yok” ilkesi ile ifade edilmektedir. Bu anlayış yazılı bir hizmet politikası oluşturularak ortaya konmuş değildir. Ama, özellikle, yıl içinde yapılan etkinliklerin yer aldığı yıllık etkinlik raporlarına bu şekilde yazılı olarak yansımıştır. (Mimar ..., [2004]: 112)

“Yok yok” ilkesi sadece bilgi hizmetlerini değil, diğer kütüphane hizmetlerini de kapsamaktadır. Anlam itibarıyla “istenilen her şeyin var olduğunu” belirten bir ifadedir. Dolayısıyla, soru yanıt hizmeti açısından baktığımızda, kullanıcının her türlü sorusunu, yanıtın zor ya da kolay olmasına bakmaksızın yanıtlamayı üstlenmek anlamı taşımaktadır. Diğer bir ifade ile, sorulan her sorunun yanıtlanacağı anlamını taşıdığı ileri sürmek yanlış olmayacaktır kanısındayım.

“Yok yok” ilkesini bu açıdan ele aldığımızda, hizmet anlayışı bakımından bir ölçüt olarak kabul etmek mümkündür. Dolayısıyla, bilgi hizmeti kapsamında verilen soru yanıt hizmeti ölçme işlemi sonucunda elde edilen ölçümler, bu ölçüt ile karşılaştırılabilir. Böylece verilen hizmetin, hizmet anlayışı gereği ne ölçüde verilip verilmediği belirlenebilir. Ölçüm(ler)le ölçütü karşılaştırıp hizmetin düzeyi hakkında bir değer yargısı oluşturmak ve buradan da hizmetle ilgili bir karara varmak mümkündür.

Ölçüt olarak belirlediğimiz “yok yok” ilkesini 100 olarak kabul ettiğimizde, tam ve doğru olarak yanıtlanan 74 soru, merkez kütüphanenin mevcut şartlar göz önüne alındığında büyük bir başarı göstererek belirlenen ölçüte yaklaşmakta olduğunu göstermektedir. Diğer taraftan yanıtlanamayan 26 soru, gerekli ortam ve destek sağlanmaz ise kapanması biraz zor gözükken bir başarısızlığı da ifade etmektedir. Bir tek kullanıcının bile sorusunun yanıtlanmadan geri gönderilmesi

önemli bir eksiklikler. Geri çevrilen, yanıtlandırılmayan sorular meslek başarısızlığı anlamına gelmelidir. Çünkü, bilgilendirme hizmeti için yapılan yatırım(bina, personel, araç-gereç, teknoloji, vb) çok büyüktür. Bu nedenle ya hiç kayıp verilmemesine ya da daha az kayıp verilmesine özen gösterilmelidir.

Kullanıcıların sorduğu soruların büyük bir kısmının, kütüphane kataloğunun bilgi hizmeti uzmanı tarafından taranması sonucunda bulunan yayınlar yoluyla yanıtlandığı görülmektedir. Oysa bu soruların çoğu kullanıcıya bilgisayar ortamında kütüphane kataloğunu tarama ve kütüphane dermesinin yerleşim düzeni hakkında bilgi verilmesi ile kullanıcının kendisinin yanıt bulabileceği türdendir. Planlı ve düzenli kullanıcı eğitimi programları olmadığı için bu yapılamamaktadır. Kullanıcıya da bilgiyi hazır bulmak kolay geliyor. Çünkü katalog tarama sonucu çıkan yayınların hangisi ya da hangilerinin sorunun yanıtını içerdiği veya içerebileceği kararını kullanıcı değil bilgi hizmeti uzmanı vermektedir.

Bilgi hizmeti uzmanıyla kullanıcı arasında, kullanıcının bilgi ihtiyacını anlamak ve düzeyini belirlemek için yapılan görüşme, aranan yanıtı bulmada çok önemlidir. Bu aşama yetersiz ve eksik olursa tam ve doğru yanıtı elde etmek mümkün olmayabilir. Yapılan gözlemler – her ne kadar ölçüm dışı tutulsa da - bu sürecin yeterli düzeyde yerine getirilemediğini göstermektedir. Çoğu zaman kullanıcı da bilgi hizmeti uzmanı da hızlı hareket etmek zorundadır. Çünkü ödünç yayın almak, yayın geri vermek veya çıkış işlemlerini yaptırmak isteyen kullanıcılar işlemlerinin hemen yapılması için bankonun önünde sabırsızlıkla beklemektedir. Dolayısıyla, kullanıcının bilgi ihtiyacını anlamak, tam ve doğru olarak karşılamak için rahat bir görüşme ortamı genellikle olamamaktadır.

Soruların yanıtlanmasında temel bilgi kaynaklarının kullanım oranı düşük sayılabilecek düzeydedir. Çünkü ölçüm sırasında bu kaynakların çok az kullanıldığı görülmüştür. Yüz soruda üçü yönlendirme olmak üzere on bir defa temel bilgi kaynakları adı geçiyor. Bunun farklı nedenleri vardır: Bilgi hizmeti uzmanı sorunun yanıtını kütüphane kataloğu yardımıyla bulamazsa, araştırma yapmak istemeyebilir; araştırma yapacak zamanı yoktur; tek başına çalıştığı için ödünç verme bankosundan

ayrılmıyordur, bu tür kaynakları tanımıyor veya kullanmasını bilmiyordur. Bu nedenlerden herhangi biri, bilgi hizmeti vereni yönlendirme yapmaya zorlayabilir. Ancak, bilgi hizmeti uzmanı kanımca bu zorlamaya yenilmeden soruyu yanıtlandırmakta ısrar etmelidir.

Kullanıcı sorularını yanıtlamada yayın taraması sadece kütüphane kataloğuna bağlı kalınarak yapılmamalı, tam metin ve bibliyografik veri tabanları da bu taramaya dahil edilmelidir. Abone olunan elektronik veri tabanlarındaki künyeler katalog tarama modülü ile ilişkilendirilmeli, katalogtan tarama yapan kişi aynı zamanda bu veri tabanlarındaki makalelere de ulaşabilmelidir. Böylece her bir veri tabanına ayrı ayrı gidip tarama yapmasına gerek kalmaz.

Soru yanıt hizmeti verilirken elektronik veri tabanlarının da yeterince kullanılmadığı görülmektedir. Bunun nedenleri araştırılmalıdır. Örneğin bilgi hizmeti sunmakla görevli eleman, öyle sanıyorum ki elektronik veri tabanları ile ilgili bir toplantıya ya da eğitime katılmamıştır. Bunun da nedenleri araştırılmalıdır.

Yapılan ölçüm işleminde kullanıcılara sunulan hizmetle ilgili olarak tatmin olup olmadıkları sorulmadı. Sadece sordukları sorulara tam ve doğru yanıt alıp alamadıkları soruldu. Alamadılarsa “neden” sorusuna yanıt arandı. Eğer verilen hizmetten tatmin olup olmadıklarını sorsaydık o zaman olayın içine başka birçok etken girecekti. Örneğin, bilgi hizmeti uzmanının kullanıcıya yaklaşımı, yardımseverliği, ilgisi, kütüphane ortamı gibi.

MSGSÜ Merkez Kütüphanesi’nde yapılan ölçüm sonucunda 26 sorunun neden yanıtlanamadığı sorusunun yanıtı, hepsinde dermede aranılan konuda yayın bulunamamasından kaynaklanmaktadır. Bu sorular kaydedilip sağlama sürecinde bu konu alanları ile ilgili yayınlar satın alınmalıdır. Böylece aynı konuda gelecek başka sorular tam ve doğru olarak yanıtlanabilir. Aynı zamanda derme de kullanıcı gereksinimleri doğrultusunda geliştirilmiş olur.

Ancak, 26 sorunun da tam ve doğru olarak yanıtlanamamasının tamamen derme yetersizliğinden kaynaklanması pek inandırıcı görünmüyor. Derme, yanıtlandırılmayan soruların yanıtını bulacak şekilde geliştirildikten sonra, yeni bir ölçüm yapılması, başka nedenler olup olmadığını saptamak için uygun olur görüşündeyim.

Ölçüm sırasında bilgi hizmetini 6 kişinin verdiğini biliyoruz. Bu durum birçok sebepten kaynaklanmaktadır. Birincisi ölçümün yapıldığı dönemde bilgi hizmeti elemanı hamile olduğu için belirli dönemlerde doktora gitmek durumunda kalmıştır. Yerine Gülden Hanım bakmıştır. Aslında, uzun süredir kataloglama bölümünde çalışan bu kişinin hem ödünç verme hemde bilgi hizmetini aynı anda yürütmesini beklemek doğru değildir. Dilek Hanım, Şeyhmuz ve Bülent Beyler de görevli olmadıkları halde zaman zaman soru yanıtlamıştır. Örneğin Bülent Ergen veri tabanları ile ilgili soru geldiğinde ve yabancı dil konuşan kullanıcı geldiğinde, bilgi hizmeti uzmanına yardımcı olmaktadır. Şeyhmuz Bey ise kütüphanelerarası ödünç verme ve derme ile ilgili çeşitli konulardaki soruların yanıtlanmasında bilgi hizmeti uzmanına yardımcı olmaktadır. Bazen de çok kalabalık olduğunda mecburen destek olmak durumunda kalınmaktadır.

Görülüyor ki soru yanıt yöntemiyle bilgi hizmeti bir ekip halinde sunulmaktadır. Bunun sebepleri olarak, ödünç verme ve bilgi hizmetinin ayrı bir birim halinde örgütlenmemiş olması, personelin hem sayıca hem de mesleki bilgi açısından yeterli düzeyde olmaması belirtilebilir. Tuncer'in (Tuncer, 1983: 70), YÖK'ün 1982 yılında üniversite kütüphaneleri ile ilgili aldığı ilke kararının gerekçesini açıklarken verdiği, Ankara Üniversitesi ile ODTÜ ve Hacettepe Üniversitesi kütüphanelerinde çalışanların durumu ile ilgili örnek, aynen MSGSÜ Merkez kütüphanesi'nin bugünkü durumuna da uymaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bugün anladığımız anlamda bilgi hizmeti, 19. yüzyılın ikinci yarısında ABD’de ortaya çıkmıştır. Samuel S. Green tarafından ortaya konulan bu hizmetin bilgi sağlama, rehberlik ve öğretim olmak üzere üç temel işlevi vardır.

Bilgi hizmeti, ortaya çıktığı 1876 yılından itibaren yaklaşık yüz yıllık bir süre içinde değişmeden kalabilmiştir. Bilgisayarın kütüphane hizmetlerinde ve özellikle bilgi erişimde kullanılmaya başlanmasıyla birlikte hızla değişmeye başlamıştır. 1980’li yıllar ve 1990’lı yılların başında bilgisayar ve teknoloji alanındaki gelişmeler hizmetin yapısını ve veriliş biçimini değiştirmiştir. Özellikle 1990’lı yılların ilk yarısında internetin ve www’in ortaya çıkışı, çoğu kişinin tahmin bile edemeyeceği bir biçimde bilgi hizmetinin bütün yönlerini etkilemiştir. Bilgiye “sahip” olmak önemini yitirmeye başlamış, zaman ve mekan sınırı olmaksızın bilgiye “erişim” sağlayabilmek önem kazanmıştır.

Gerek geleneksel yöntemle, gerekse elektronik ortamda verilen bilgi hizmetlerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi, bilgi kurumlarının amaç ve hedeflerine ulaşip ulaşmadığını ya da ne ölçüde ulaştığını göstermesi bakımından taşıdığı anlam nedeniyle yönetim etkinliklerinin önmeli bir işlevi haline gelmiştir. Kullanıcı tatmini, hizmetlerin etkinliği, bilgi uzmanlarının performansı gibi konularda yöneticilerin sıkça kullandıkları bir yönetim etkinliğidir. Çok sayıda değerlendirme türü ve yöntemi olmasına rağmen hepsinin amacı verilen hizmetleri geliştirmek, kalitesini artırmak ve kullanıcı memnuniyetini sağlamaktır.

MSGSÜ’nün bugünkü şekliyle kuruluşu yasası ölçüt alınırca 1982’dir. Sanayi-i Nefise ve Güzel Sanatlar Akademisi’nin devamı olduğu düşünüldüğünde, 1882 ile 1982 arasındaki 100 yıl içinde sürekli kuruluş aşamasında imiş gibi bir görüntü sergileyen, inişli çıkışlı bir tarihçesi vardır. Kütüphanesi de bu iniş ve çıkışlarla bağlantılı kesintiler ortaya koymuştur. Bir binada sürekli gelişen büyük bir kütüphane yerine, merkez kütüphane yanında fakülte, bölüm, seminer vb. adı altında

çeşitli birim kütüphaneleri kurmuştur. Bugün merkez kütüphane ile beş birim kütüphanesi vardır.

1990'lı yılların ortasında başlayıp, 2000'li yılların başından itibaren hız kazanarak devam eden süreçte, merkez kütüphane, dermesindeki yayınların bibliyografik kayıtlarını çevrim içi kataloğa aktarma, dermedeki yayınların yerleştirilmesi ve düzenlenmesi ile uğraşmak durumunda kalmıştır. Yoğun iş yüküne, eleman azlığına, hizmete yönelik örgütlenme düzeninin kurulamamış olmasına, bir türlü çözüm bulunamayan mekan yetersizliğinin getirdiği olumsuz koşullar da eklenince, günlük işler büyük bir özveri ile yürütülmüş, ama çağdaş kütüphanecilik hizmetleri sunmak üzere hem personelin hem de kütüphanenin gelişimi yavaşlamıştır. Kütüphane personelinin mevcut düzende artık daha fazla yük kaldıramayacağı görülmektedir.

Hizmet anlayışı gereği ortaya konan “yok yok” ilkesi ölçüt alındığında, %74 doğru yanıt oranının ölçütün altında kaldığı görülmektedir. Ancak %26'lık kayıp ölçüte çok yakın olmasa da, yaklaşıldığını göstermektedir. Kaldığı “yok yok” ilkesi oldukça iddialıdır. Sahip olunan olanaklar göz önüne alındığında, MSGSÜ Merkez Kütüphanesi için oldukça yüksek bir hedef olduğu görülmektedir. Yine de soru yanıt hizmetinde bu hedefe ulaşıp ulaşılamadığı ve ne ölçüde ulaşıldığı, yapılan ölçüm sonucu nesnel olarak ortaya konmuştur. Çıkan sonucun ölçütün altında kalmasının nedeni, dermenin belirli konularda yetersiz kalmasından kaynaklanmaktadır.

Merkez kütüphanede yapılan soru yanıt hizmeti ölçme işlemi sonucunda, kütüphaneye gelen kullanıcının ihtiyacının yeterli denilebilecek ölçüde karşılandığı, ancak gelmeyenlere elektronik ortamda bilgi hizmeti verilememesi nedeniyle İstanbul'daki diğer üniversite kütüphanelerinden (İ.Ü., Boğaziçi, Yıldız, Marmara, Koç, Sabancı, Bilgi, İ.T.Ü. gibi) bu yönüyle geri kaldığı görülmektedir. Bu tezin, hem bu eksikliği ortaya koymak hemde bilgi uzmanlarının kendilerini geliştirmesini sağlamak yanında yazılım ve donanım eksikliklerinin giderilerek kütüphanenin daha çağdaş hizmet vermek üzere yapılanmasına yardımcı olmak ve bu konuda bilimsel bir altyapı oluşturmak gibi bir işlevi de vardır.

Ölçme sonucunda, kütüphaneye gelen kullanıcıların sorularının %74'ünün tam olarak yanıtladığını söyleyebilirim. Kütüphaneye gelemeyen kullanıcılara bilgi ve belge hizmeti verilememektedir. Çünkü elektronik ortam bu hizmeti verebilecek şekilde örgütlenmemiştir. Kütüphane bu bilgidende yoksundur. Bilgisayarlar vardır, kütüphane otomasyon programı vardır ama, elektronik posta, web üzerinde oluşturulmuş soru formu (Kütüphaneciye Sor) gibi eş zamanlı olmayan, sohbet, anlık mesaj, kısa mesaj gibi eş zamanlı elektronik bilgi hizmeti sunmayı sağlayacak ortamlar yoktur.

Bu kütüphanede verilen hizmetlerin ölçümünü yapmak üzere hiçbir gözlem yapılmamaktadır. Bunun için de hizmet geliştirici bilgilere dayalı, gelecekteki gelişmeleri tasarlamaya yönelik planlamalar yapılmamaktadır.

Yaptığım ölçüm, soru yanıt şeklindeki hizmetin başarılı olduğunu göstermektedir. Aynı dönemde yoğun bir ödünç verme etkinliğinin de gerçekleştiği gözlenmiş ve istatistiklere yansımıştır. Dolayısıyla soru yanıt hizmetinin başarısının biraz da bilgi hizmeti veren elemanların kişisel bilgi ve becerilerine bağlı olduğunu söyleyebilirim. Kanımca yıl içine yayılmış belirli dönemlerde yapılacak ölçümler hem yöneticiye hem de uzmanlara kendilerini ve kütüphaneyi geliştirme yön ve düzeyini görmekte yardımcı olacaktır.

MSGSÜ Merkez Kütüphanesi'nde planlı ve düzenli kullanıcı eğitimi programları yapılabilirse, soru yanıt yöntemiyle yürütülen bilgi hizmetinin yükü azalabilir. Çünkü bilgisayar ortamındaki kütüphane kataloğunu tarama ile mevcut kayıtlar arasından sorusunu yanıtlandıracak belgeyi bulma işini kullanıcı kendi kendine yapabilecektir. O zaman ortaya çıkacak serbest zamanda bilgi hizmeti görevlisi gerçek bilgi ihtiyacı sahibine hizmet verebilecek zamanı bulabilecektir. Ayrıca soruların yanıtlanmasında temel bilgi kaynaklarının kullanım oranının yükseltilmesi için bilgi hizmeti elemanının yetiştirilmesi ihtiyacı vardır. Aynı zamanda dermedeki basılı bilgi kaynaklarını elektronik bilgi kaynakları ile destekleyerek geliştirmek, kanımca yakın gelecekte yapılması gereken önemli işler arasında yer alacaktır. Elektronik veri tabanlarının kullanıcı sorularının

yanıtlanmasında yeterince kullanılmıyor olması da bu önerimi doğruluyor. Hem bilgi uzmanları hemde derme elektronik ortamda hizmeti mümkün kılacak düzeyde geliştirilmelidir.

Abone olunan elektronik veri tabanlarındaki künyeler ile katalog tarama modülü arasında ya da arayüz porogramları ile henüz kurulamamış ilişkinin bir an önce kurulup çevrim içi katalogtan veya bu arayüzden tarama yapan kişinin veri tabanlarındaki yayınlara da ulaşabilmesi sağlanmalıdır. Böylece her bir veri tabanına ayrı ayrı girip tarama yapılması için harcanan zaman da tasarruf edilmiş olur.

Son olarak belirtilebilecek bir nokta da bilgi hizmetini iki elemanın, ödünç vermeden ayrı bir bölümde vermesinin gerekliliğidir. Böylece, birinin yokluğu ya da yoğun talep sırasında hizmetin aksamadan sunulması sağlanmış olur. Bu iki elemanın veya birinin tercihan bilgi hizmeti alanında yüksek lisans yapmış ve bilgisayar uygulamalarına hakim olması ön koşul olabilir. Ayrıca bu iki elemanın bilgi hizmeti dışında başka hiçbir iş ile meşgul edilmemesi, kendilerini ve kütüphaneyi sürekli ve düzenli olarak geliştirmeleri olanağının ortaya çıkarılmasını sağlayacaktır. Bilgi hizmetleri alanında araştırma yapmak, bilimsel ve meslekî toplantıları izlemek, bildiriler sunmak, yayın yapmak üniversite merkez kütüphanesinin bilime katkısını duyurmak açısından yararlı olacağı görüşümdedir.

Üçüncü bölümdeki uygulama, geleneksel yöntemle verilen bilgi hizmetinin başarısını ya da başarısızlığını ölçmeye çalışsa da elektronik ortama geçilirken kütüphanenin kendini nasıl hazırlaması gerektiği konusunda ip uçları da vermektedir. Orada da kullanıcı bu kez bilgisayarın başında ya elektronik postayla sorular soracak ya da web ortamında hazırlanmış soru formunu doldurarak gönderecek, bilgi hizmeti görevlisi de ona aynı ortamda yanıt verecektir. Elektronik ortamda verilen bilgi hizmetini ölçmek ve değerlendirmek içinde yine benzer yöntem ve teknikler kullanılarak, zaman, maliyet ve nitelik ölçüt olarak kullanılabilir.

Ortaya çıkan sonuçlar ve değerlendirmeler neticesinde MSGSÜ Merkez Kütüphanesi için bilgi hizmetleri konusunda aşağıdaki önerileri yapmayı uygun görmekteyim.

- 1- Yukarıda da belirtildiği gibi, bilgi hizmeti sunmak üzere en az iki elemanın çalışmasını öngören ayrı bir birim oluşturulmalıdır.
- 2- Kurulacak bu birimin, tezin birinci bölümünde ayrıntılı olarak ele alınan bilgi hizmeti türlerini içerecek biçimde amaç, hedef ve hizmet politikası belirlenmelidir.
- 3- Belirlenecek amaç, hedef ve politika, elektronik bilgi hizmetlerinin örgütlenmesi konusuna da ağırlık vermelidir.
- 4- Kullanıcı sorularının yanıtlanmasında basılı ortamdaki dermenin daha verimli kullanılabilmesi için:
 - 1- Teknik hizmetler ve süreli yayınlar bölümleri, sahip olunan basılı ortamdaki dermenin içeriğini mevcut olandan daha ayrıntılı düzeyde örgütlemelidir. Böylece yapılan taramalarda, basılı ortamdaki dermenin içeriğinin çok daha yüksek oranda erişilebilir kılınması sağlanmış olacaktır.
 - 2- Birim kütüphaneleri mevcut yapı ve hizmet düzeyi ile çağdaş kütüphane özelliklerini taşımamaktadır. Eğer bu kütüphaneler yaşatılacaksa, en kısa sürede gerek eleman gerek yazılım ve donanım gerekse belge ve bilginin örgütlenmesi bakımından merkez kütüphane ile eşgüdüm ve işbirliği içinde çalışabilecek düzeye çıkartılmalıdır. Böylece üniversite bünyesinde bulunan merkez ve birim kütüphanelerinin dermeleri çevrim içi ortamda ortak olarak taranabilmeli ve kullanıcı hangi yayının hangi kütüphanede olduğunu bulunduğu yerden görebilmelidir.

KAYNAKÇA

- Akbulut, Mustafa: “Arşiv Otomasyonu ve MARC” **Kütüphane – Enformasyon – Arşiv Alanında Yeni Teknolojiler ve TÜRKMARCSempozyumu Bildiri Metinleri 1-4 Ekim 1991 Beyazıt Devlet Kütüphanesi**. Yay. Haz. Hasan S. Keseroğlu. İstanbul: TKD İstanbul Şubesi, 1991, s.292-303.
- Akış, Cennet: “Seçmeli Bilgi Yayımı”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2000) İstanbul, İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akşit, Belma T.: “Kültürel Mirasın Korunması ve E-Ortamda Paylaşılması: AB Çerçeve Programlarından Örnekler” **VI. Türk Dünyası Ekonomi, Dil ve Bilişim İş Birliği Forumu**. 15-18 Kasım 2006 Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi – Bişkek’ te 15 Kasım 2006 tarihinde sunulan bildiri.
- “ALA Guidelines for Cooperative Reference Services”, (Çevrim içi)
http://www.ala.org/rusaTemplate.cfm?Section=Reference_Guidelines&Template=Conte..., 7 Aralık 2006
- “ALA Guidelines for Information Services”. (Çevrim içi)
<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesinformation.htm>, 16 Şubat 2005
- Alkan, Nazlı: “Bilgi Merkezlerinin Yönetiminde Değerlendirmenin Önemi” **Türkiye’de Bilgi Merkezlerinin Yönetimi ve Sorunları Sempozyumu** (1996:Ankara) Yay. Haz. Doğan Atılğan, Sacit Arslantekin, Ankara, A.Ü.Rektörlüğü, 1996, s.22-28.

Alkan, Nazlı: “Bilgi Tarama Hizmetleri: Geleneksel ve Bilgisayara Dayalı Tarama Tekniklerinin Karşılaştırmalı Değerlendirilmesi” (Yayınlanmamış Doktora Tezi,1994), Ankara, Hacettepe Üniversitesi.

Allen, Bryce: “**Evaluation of Reference Services**” Reference and Information Services: An Introduction, Englewood, Libraries Unlimited, 1991, pp.171-190

Alpay, Meral: **Kütüphanecilik Terimleri**. İstanbul, İ.Ü. Edebiyat Fakültesi, 1973.

Alpay, Meral, Safiye Özkan: **İstanbul Kütüphaneleri**, İstanbul, [y.y.], 1982.

Alptekin, İsmet Vildan: “Rektör’ün Mesajı”, **Bilgi Kataloğu-Information Package 2005-2006**, İstanbul, T.C.Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi, 2005, s.9-11.

Altay, Gülçin.: “Bibliyoterapi ve Kütüphaneciler” **TKDB**, 18(4), 1969, s.241-243.

Aluri, Rao: “Improving Reference Service: The Case for Using a Continuous Quality Improvement Method”, **RQ**, v.33 (Winter '93), pp.220-236.

Anahtar: Kütüphanecilik, Arşivcilik ve Dokümantasyon-Enformasyon

Alanlarında Yayınlanan Toplantı, Anı, Armağan ve Derleme Kitaplar Bibliyografyası. Yayıma Hazırlayanlar: Coşkun Polat, Hüseyin Odabaş. Ankara, Alp Yayınevi, 2005.

Aren, Tülin: “Özel Arşivler ve Kamu Arşivleriyle İlişkileri” **1. Milli Arşiv Şûrası Tebliğler-Tartışmalar** (20-21 Nisan 1998 Ankara) Ankara: Başbakanlık Devlet Arşivleri Genel Müdürlüğü, 1998, s.523-541.

Arşivcilik Terimleri Sözlüğü: Almanca, İngilizce, Fransızca, İtalyanca, Hollandaca, Rusça ve İspanyolca Karşılıklarıyla = Dictionary of Archival Terminology: With Equivalent in German, English, French, Italian, dutch, Russian and Spanish/ Türkçe hazırlayan ve genişleten Bekir Kemal Ataman. İstanbul, Librarie de Pera, 1995.

Atagök, T.: “Müzecilik” **Eczacıbaşı Sanat Ansiklopedisi**. c.2. İstanbul, Yapı Endüstri Merkezi Yayınları. 1997. s.1320-1325.

Atasoy, Sümer: “Yeni Müzecilik Anlayışı: Eğiten-Bilgi Veren Müze” **Kuruluşunun 150’nci Yılında Türk Müzeciliği Sempozyumu III Bildirileri (24-26 Eylül 1996-İstanbul)** Ankara, Genelkurmay Askeri Tarih ve Stratejik Tütüt Başkanlığı, 1997. s.97-99

“Başlangıcından Bugüne Mimar Sinan Üniversitesi” (Çevrimiçi)
<http://www.msu.edu.tr/tarihce1.html>, 21 Ağustos 2007

Bawden, David: **User-Oriented Evaluation of Information Systems and Services**, Aldershot, Gower, 1990.

- Baydur, Gülbün. “Arşivciliğin Kütüphanecilikle İlişkisi” **Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü, Yarını: Türk Kütüphaneciler Derneği’nin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri 17-21 Kasım 1999, Ankara = Adventura of Information: It’s Past and Future: 50th Anniversary of the Establishment of Turkish Librarians’ Association Proceedings of the International Symposium, 17-21 November 1999, Ankara.** Yay. haz. Özlem Bayram... [ve öte.]. Ankara, TKD, 1999, s.164-172.
- Baysal, Jale: **Kütüphanecilik Alanında Yeni Kavramlar Araçlar Yöntemler.** 2.bs. İstanbul, İ.Ü.Edebiyat Fakültesi.1987
- Binark, İsmet: **Arşiv ve Arşivcilik Bilgileri,** Ankara, Başbakanlık Cumhuriyet Arşivi Dairesi Başkanlığı, 1980.
- Binark, İsmet: **Cumhuriyet Döneminde Arşiv Hizmetlerinin Geliştirilmesi Konusunda Yapılmış Çalışmalar ve Cumhuriyet Arşivi.** Ankara, Cumhuriyet Arşivi Dairesi Başkanlığı, 1991.
- Binbaşoğlu, Cavit: **Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme.** Ankara, Binbaşoğlu Yayınevi,1983.
- Bopp, Richard E: “History and Varieties of Reference Services”, **Reference and Information Services: An Introduction,** ed.by Richard E. Bopp; Linda C. Smith. Englewood, Libraries Unlimited, 1991, pp.3-30
- Cezar, Mustafa: “Türkiye’nin Çağdaşlık Yoluna Işık Tutan Yükseköğretim Kurumlarından: ‘Akademi’” **Sanat Çevresi,** Özel Sayı 4, Mart 2003, s.10-27

- “The Changing Nature of Reference and Information Services”, Donald G. Frank,...
[ve öte.], **Reference & User Services Quarterly**, 39(2) 1999,
pp.151-157. <http://proquest.umi.com/login>. 5 Aralık 2006
- Childers, Thomas A., Nancy A. Van House. **What’s Good? Describing Your Public Library’s Effectiveness**, Chicago, American Library Association, 1993.
- Cook, Michael: “Arşivler: Kullanımı ve Yönetimi: Bir Arşiv Hizmetinin Ülkedeki Yeri” çev. İnci Saltıkgil, **Günümüzde Arşiv Yönetimi Meslek Eğitiminin Temelleri: İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü’nde Verilen Konferanslar (24 Nisan 6 Mayıs 1982)** Yay. Haz. Jale Baysal. İstanbul, TKD İstanbul Şubesi Yayınları, 1984, s.5-12.
- Crawford, Marshall Jean: **Information Broking: A New Career in Information Work**, London, Library Association , 1988.
- Cribb, Gülçin: “Kütüphanelerde Kullanıcı Eğitimi’nin Önemi” **TKDB**, 30(2), 1981, s.90-99
- Cronin, Blaise: “Performance Measurement and Information Management” **Aslib Proceedings**. 34(5) May ’82, pp.227-236.
- Çakın, İrfan: “Üniversitelerimizin Bilgiye Erişim Sorunları İle Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi” **Bilgi Dünyası**, c.1, s.1, 2000, s.26-41.
- Çapar, Bengü: “Bilgi İşletmelerinin Yönetiminde Sistem Yaklaşımı ve Sistem Analizi” **Jale Baysal’a Armağan**, yay.haz. Hasan S. Keseroğlu, İstanbul, Yapı Tasarım Üretim, 1993, s.51-71.

- Çapar, Bengü: “Türkiye’de Bilgi Hizmetlerini Geliştirme Politikası ve Öncelikler”, **Prof.Dr. Osman Ersoy’a Armağan**, Ankara, TKD Genel Merkezi, 1990, s.43-49.
- Dearstyne, Bruce W.: **Arşivsel Girişim: Modern Arşivcilik İlkeleri, Uygulamaları ve Yönetim Teknikleri**. Çevirenler Mustafa Akbulut, A.Oğuz İcimsöy. İstanbul, [y.y.], 2001.
- Demir, Canan: **Müzelerde Çağdaş Pazarlama**. İstanbul, Türkiye Anıt Çevre Turizm Değerlerini Koruma Vakfı. 2001.
- Dickinson, Gail K.: **Selection and Evaluation of Electronic Resources**. Englewood, Libraries Unlimited, 1994.
- Dizin: Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni – Türk Kütüphaneciliği (1952-1992)**, haz. Oya Gürdal ...[ve öte.]. Ankara: Kültür Bakanlığı Kütüphaneler Genel Müdürlüğü, 1993
- Dizin: Türk Kütüphaneciliği (1993-2000)**. Yay. haz. Oya Gürdal ...[ve öte.]. Ankara, Türk Kütüphaneciler Derneği, 2001.
- Dört Dilde Kütüphanecilik Terimleri Sözlüğü(Vocabularium Bibliothecarii)**. Başlayan H.Lemaitre, gen.göz.geç. A.Thompson, Türkçe terimleri hazırlayan Leman Şenalp, Ankara: Milli Kütüphane, 1959.
- Duckett, Bob: “From Reference Library to Information Service: Services in Danger” **Library Review**, 53/5-6 (2004), pp.301-308 (Çevrimiçi) <http://proquest.umi.com/login>, 5 Aralık 2006

- Ergen, Bülent: “Değişen Danışma Hizmeti ve Danışma Kütüphanecisinin Rolü”, **Kütüphanecilik Dergisi: Belge Bilgi Kütüphane Araştırmaları**, Sayı: 6, İstanbul, İ.Ü.Edebiyat Fakültesi, 2000. s.33-46.
- Ersoy, Osman: “Kütüphane, Arşiv, Dokümantasyon İlişkileri” **Kütüphane - Enformasyon – Arşiv Alanında Yeni Teknolojiler ve TÜRKMARÇ Sempozyumu Bildiri Metinleri 1-4 Ekim 1991 Beyazıt Devlet Kütüphanesi**, Yay. Haz. Hasan S. Keseroğlu. İstanbul, TKD İstanbul Şubesi, 1991, s.10-13.
- Ertürk, Zafer, Cemal Bıyık: **Eğitim-Öğretimde Nitelik Değerlendirmesi:Öğretim Üyeleri Performans Ölçümü**, Trabzon, RDM, 1998.
- Foskett, D.J.: **Information Service in Libraries**, 2nd. ed. Lockwood, C. 1967
- Galvin, Thomas J.: “Reference Services and Libraries”, **Encyclopedia of Library and Information Science**. ed. Allen Kent. Harold Lancour.Jay E. Daily, v.25, New York, Marcel Dekker, 1978. pp.210-226
- Green, Samuel Swett: “Personel Relations Between Librarians and Readers” **Library Journal**, 1 (1876), pp.74-81.
- Grogan, Denis: **Practical Reference Work**. 2nd. ed. London, Library Association, 1992
- Guinchat, Claire, Michel Menou: **Bilgi ve Dokümantasyon Çalışma Tekniklerine Genel Giriş**. Çev. Sönmez Taner. Ankara, Kütüphaneler Genel Müdürlüğü. 1990.

“Güzel Sanatlar Akademisi Kütüphanesi” **Meydan Larousse: Büyük Lügat ve Ansiklopedi**, c.5, İstanbul, Meydan Yayınevi, 1971, s.467.

Han, Lifeng, Anne Goulding: “Information and Reference Services in the Digital Library”, **Information Services & Use**, 23 (2003), pp.251-262

Harrod’s Librarians’ Glossary of Terms Used in Librarianship, Documentation and the Book Crafts and Reference Book, 6th eh. Compiled By Ray Prytherch, Aldershot, Gower, 1987, p.285.

Hernon, Peter, Charles R.McClure: **Evaluation and Library Desicion Making**, Norwood, Ablex. 1990.

Hornby, A.S.: **Oxford Advanced Learner’s Dictionary of Current English**, Chief editor, A P Cowie, fourth edition. Oxford, Oxford University Press, 1989.

International Encyclopedia of Information and Library Science. ed.by John Feater and Paul Sturges, London, Routledge. 1997.

İcimsoy, Oğuz: “Halk Kütüphaneleri, Arşivler ve Müzeler Arasındaki İlişkiler” **PULMAN-XT Türkiye Ulusal Toplantısı (16-19 Kasım 2002)**, Milli Kütüphane, Ankara.

İmlâ Kılavuzu, gen.göz.geç.bs., Ankara, Türk Dil Kurumu, 1996.

İnce, Nesrin: “Enformasyon Teknolojisinin Danışma Kütüphaneciliğine Etkileri”, **Kütüphane - Enformasyon – Arşiv Alanında Yeni Teknolojiler ve TÜRKMARÇ Sempozyumu Bildiri Metinleri 1-4 Ekim 1991 Beyazıt Devlet Kütüphanesi**. Yay. Haz. Hasan S. Keseroğlu. İstanbul: TKD İstanbul Şubesi, 1991, s.280-291.

İngilizce-Türkçe Redhouse Sözlüğü = Redhouse English-Turkish Dictionary.

Otuzbirinci baskı. İstanbul, Sev, 2001.

İskeçeli, Metin. “Seçme Bilgi Yayımı” **TKDB**, 19(3), 1970, s.196-200.

“İstanbul Devlet Güzel Sanatlar Akademisi Merkez Kitaplığı Yönetmeliği”

Akademi Kılavuzu 78: 1.Kanunlar, Yönetmelikler, Yönergeler, 1978, s.129-132.

Janes, Joseph: **Introduction to Reference Work In The Digital Age**. New York, Neal-Schuman Publishers. 2003.

Janes, Joseph: “What is Reference For” (Çevrimiçi)
<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/futureofref/whatreferece.htm>, 16 Mart 2006

Kaplan, Louis: “The Early History of Reference Service in the United States”, **Library Review**, 83, (Autumn,1947), pp.286-290

Kaptan, Saim: **Bilimsel Araştırma ve İstatistik Teknikleri**, geliş.11.bs. Ankara, [y.y.], 1998.

Karasar, Niyazi: **Bilimsel Araştırma Yöntemi; Kavramlar, İlkeler, Teknikler**, 8.bs., Ankara, Nobel, 1998.

Katz, William A.: **Introduction to Reference Work**, 2 vol. 6th.ed. New York, McGraw-Hill, 1992.

Katz, William A.: **Introduction to Reference Work**, vol.1, 7th.ed. New York, McGraw-Hill, 1997.

Katz, William A.: **Introduction to Reference Work**, vol.2, 2nd.ed. New York, McGraw-Hill, 1974.

- Kayaoğlu, Hülya Dilek: **Derme Oluşturma ve Geliştirme:İ.Ü. Merkez Kütüphanesi'nde Bütçe Yönetimi (Nisan 1994-Kasım 1997)**. İstanbul, Mavibulut, 1999.
- Keseroğlu, Hasan. S.:**Halk Kütüphanesi Politikası ve Türkiye Cumhuriyetinde Durum**, İstanbul, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 1989.
- Keseroğlu, Hasan S.: “Sunuş” **Gazete Kütüphaneciliği ve Türkiye**, yay. haz. Hasan S. Keseroğlu. İstanbul, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 1991, s.5
- Keyman, Dilek: “Üniversite Kütüphanelerinde Okuyucu Eğitimi” **TKDB**, 31(4), 1982, s.164-168.
- Kibbee, Josephine Z.:“Organization and Management of Reference and Information Services”, **Reference and Information Services: An Introduction**, ed.by Richard E. Bopp, LindaC.Smith. Englewood, Libraries Unlimited, 1991. pp.191-206
- Kleiner, Jane P.: “Ensuring Quality Reference Desk Service: The Introduction of a Peer Process”, **RQ**, 30(3), Spring '91, p.349-361.
- Konya, Ümit. “Üniversite Kütüphanelerinde İstatistik Kullanımı. Bir İnceleme: İstanbul Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı”, **Kütüphanecilik Dergisi: Belge Bilgi Kütüphane Araştırmaları**, Sayı: 6, İstanbul, İ.Ü.Edebiyat Fakültesi, 2000. s.117-121.
- Kurbanoglu, Serap: “Müracaat Hizmetlerinde İnternet” **TK**, 10(3) 1996, s.265-276.

- Küçükerman, Önder: “Bir Sanat Kurumunun 120 Yılı ve Dört Dönemi” **Bilgi Kataloğu-Information Package 2005-2006**, İstanbul, T.C.Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi, s.13-29.
- Lancaster, F.W, “Evaluation and Testing of Information Retrieval Systems”, **Encyclopedia of Library and Information Science**. ed. Allen Kent and Harold Lancour, v.8. NewYork, Marcel Dekker, 1972, pp.234-259.
- Lancaster, F.W.: “Factors Influencing the Effectiveness of Question-Answering Services in Libraries”, **Evaluation of Reference Services**, ed.by. Bill Katz, Ruth A. Fraley, New York, The Haworth Press, 1984, pp.95-108.
- Lancaster, F.W.: **If You Want to Evaluate Your Library**. Champaign, University of Illinois, School of Library and Information Science, 1988.
- Lancaster, F.W.: **If You Want to Evaluate Your Library**. 2nd. ed. Champaign, University of Illinois, School of Library and Information Science, 1993.
- Lancaster, F.W.: **The Measurement and Evaluation of Library Services**, Washington, Information Resources Press, 1977.
- Legault, Tabrina, Melissa Boila: “Bibliotherapy”, **The International Child and Youth Care Network**, Issue 50, March 2003, (Çevrimiçi) <http://www.cyc-net.org/cyc-online/cyc01-0303-bibliotherapy.html>, 30 Kasım 2006
- McGarry, Kevin: “Library” **International Encyclopedia of Information and Library Science**, ed.by. John Father, Paul Sturges, London, Routledge, 1997, pp.254-256.

Meydan Larousse: Büyük Lügat ve Ansiklopedi, c.3, İstanbul, Meydan Yayınevi, 1970, s.743.

Milliyet Türkçe Sözlük, 2c., haz. Hasan Eren...[ve öte.], İstanbul, Türk Dil Kurumu, 1992.

Mimar Sinan Üniversitesi 1985-1986 Öğretim Yılı Faaliyet Raporu, İstanbul, Mimar Sinan Üniversitesi, 1986.

Mimar Sinan Üniversitesi 1992-1993 Öğretim Yılı Faaliyet Raporu, İstanbul, Mimar Sinan Üniversitesi, 1993.

Mimar Sinan Üniversitesi 1994-1995 Eğitim ve Öğretim Yılı Faaliyet Raporu, İstanbul, Mimar Sinan Üniversitesi, 1995.

Mimar Sinan Üniversitesi 1995-1996 Eğitim ve Öğretim Yılı Faaliyet Raporu, İstanbul, Mimar Sinan Üniversitesi, 1996.

Mimar Sinan Üniversitesi 1998-1999 Eğitim ve Öğretim Yılı Faaliyet Raporu, İstanbul, Mimar Sinan Üniversitesi, 1999.

Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi 2003-2004 Eğitim ve Öğretim Yılı Faaliyet Raporu, [İstanbul], Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi, [2004].

“Museums” **The New Encyclopedia Britannica: Macropaedia The Knowledge in Depth**. Vol.24, 15th ed. Chicago, Encyclopaedia Britannica, 2002, pp.480-492

“Müze”:
Axis 2000: Büyük Ansiklopedi. c.9. İstanbul, Doğan Kitapçılık,1999. s.80

- Odabaş, Hüseyin: “Elektronik Belgeler ve Arşivler” **Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü, Yarını: Türk Kütüphaneciler Derneği’nin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri 17-21 Kasım 1999, Ankara = Adventura of Information: It’s Past and Future: 50th Anniversary of the Establishment of Turkish Librarians’ Association Proceedings of the International Symposium, 17-21 November 1999, Ankara.** Yay. haz. Özlem Bayram ... [ve öte.]. Ankara, TKD, 1999, s.366-383.
- Öner, Uğur: “Bibliyoterapi” **Çankaya Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Journal of Arts and Sciences**, Sayı:7, Mayıs 2007, s.133-150.
- Ötüken, Adnan: **Bibliyotekçinin El Kitabı: Bibliyotek Bilgisi-Enstrüksiyon Denemesi-Bibliyografya ve Nazariyeleri.** 2c. Ankara: [y.y.], c.1,1947; c.2, 1948
- Ören, Çiğdem Özbağ: “Elektronik Danışma Hizmetleri: ODTÜ Kütüphanesi Örneği”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2006), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi Ve Belge Yönetimi Bölümü.
- Özdemirci, Fahrettin: “Arşivlerimizin Kurumsal Yapılanma Gereksinimleri” **Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü, Yarını: Türk Kütüphaneciler Derneği’nin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri 17-21 Kasım 1999, Ankara = Adventura of Information: It’s Past and Future: 50th Anniversary of the Establishment of Turkish Librarians’ Association Proceedings of the International Symposium, 17-21 November 1999, Ankara.** Yay. haz. Özlem Bayram... [ve öte.]. Ankara, TKD, 1999, s.366-383.

- Öztürk, Kemal: “Gelişen Teknoloji Karşısında Derleme-Üniversite Kütüphanesinde Başvurma Hizmeti”, “**21. Yüzyılda Üniversite Kütüphanelerimiz**” Sempozyumu Bildirileri, yay. haz. Ender Bilar. Edirne, Trakya Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, 1999, s.92-97.
- Poll, Roswitha: **Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries**. R.Poll, Peter te Boekhorst. München, K.G. Sour, 1996.
- Powell, Ronald R.: “Evaluation Research: An Overview”, **Library Trends**, Summer 2006, 55/1, pp.102-120, (Çevrim içi) <http://proquest.umi.com/login>. 5 Aralık 2006
- Rader, Hannelore B.: “Information Literacy in the Reference Environment Preparing for the Future” **New Technologies and Reference Services**. ed. Bill Katz, New York, The Haworth Information Press, 2000, pp.25-33.
- Reed, Sarah R.: “Introduction”, **Library Trends**, January 1974, pp.253-255
- “Referral Service” **International Encyclopedia of Information and Library Science**, ed.by. John Father, Paul Sturges, London, Routledge, 1997, pp.398.
- Reitz, Joal M.: **ODLIS: Online Dictionary For Library and Information Science**, (Çevrim içi)http://lu.com/odlis_s.cfm, 7 Aralık 2006
- Rettig, James R.: “Reference and Information Services” **ALA World Encyclopedia of Library and Information Services**, Second edition, Chicago, American Library Association, 1986, pp.692-697

- Rothstein, Samuel: “The Measurement and Evaluation of Reference Service”,
Library Trends, 12(3), 1964, pp.456-472.
- Rothstein, Samuel: “The Development of the Concept of Reference Service in
American Libraries, 1850-1900”, **Library Quarterly** 23(1),
(Jan.1953), pp.1-15 (Çevrim içi) <http://proquest.umi.com/login>
5 Aralık 2006.
- Rothstein, Samuel: “Reference Service: The Nev Dimension in Librarianship”,
College and Research Libraries, 22 January 1961, pp.11-18.
- Rowley, Jennifer: **Bilginin Düzenlenmesi: Bilgi Erişime Giriş**, çev.Sekine
Karakaş... [ve öte.], Türkçe bas.haz.Sekine Karakaş, Ankara,
TKD Ankara Şubesi, 1996
- San, Aysel: “Kütüphane İstatistikleri Sorununa Genel Bir Bakış” **Ankara
Üniversitesi Dil ve Tarih Coğrafya Fakültesi
Kütüphanecilik Bölümü XXV. Yıl Anı Kitabı: 1954-
55/1979-80**. Ankara, A.Ü.Dil ve Tarih Coğrafya Fakültesi,
1981, s.77-89.
- San, Aysel: “Kütüphane İşletmesinde Maliyet Hesaplaması ve Sorunları”,
(Yayınlanmamış Doktora Tezi, 1983), İstanbul Üniversitesi
Kütüphanecilik Bölümü
- Sefercioğlu, Necmettin: “Yasa Dayanağı Açısından Üniversite Kütüphaneleri”
TKDB, (2), 1983, s.73-78.
- Selvi, Işıl İlknur: “Bilgi Hizmetlerinde Süreli Yayın Toplu Katalogları ve Bir
Uygulama” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 1998),
İstanbul, İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Sert, Dilek: “Akademi Kütüphanesi: Sanayi-i Nefise Mektebi’nden Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi’ne: 1882-2007” (Yayınlanmamış metin. Fotokopidir.)
- Seyidoğlu, Halil: **Bilimsel Araştırma ve Yazma El Kitabı**. Geç.4.bs. İstanbul, Güzem, 1992.
- Shores, Louis: “Müracaat Hizmetinin Uygulanması” **TKDB**, 16(1), 1967, s.45-63.
- Silivrili, Kerim: “1 Nisan 1948 Akademi Yangınına Dair” **Sanat Çevresi**, Özel Sayı 4, Mart 2003, s.62-65
- Silivrili, Kerim: “Kuruluşunun Yüzyirminci Yıldönümünde Güzel Sanatlar Akademisinden Anılar”, **Sanat Çevresi**, Özel Sayı 4, Mart 2003, s.78-83
- Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures**. Charles R. McClure [ve öte...]. Draft Version, July 30, 2002 (Çevrim içi), <http://quartz.syr.edu/quality/>.
- Straw, Joseph E.: “From Magicians to Teachers: The Development of Electronic Reference in Libraries: 1930-2000” **Evolution in Reference and Information Services: The Impact of the Internet**. ed. Di Su, Binghamton, NY, Haworth, 2001, pp.1-12
- Sturm, Brian W.: “Reader’s Advisory and Bibliotherapy: Helping or Healing?” **Journal of Educational Media and Library Sciences**, 41/2 (December 2003), pp.171-179, <http://research.dils.tku.edu.tw/joemls/>, 30 Kasım 2006.

- Swash, Gill: “Measuring Performance in Library and Information Services”
Managing User Centred Libraries and Information Services. 2nd. ed. .K.G.B. Bakawell ...[ve öte.]. London, Mansel, 1977. pp.217-243
- Taner, Sönmez: “Arşiv, Kütüphane, Bilgi Uzmanlarının Eğitiminde Dünyadaki Son Gelişmeler-Eğilimler: İşbirliği Yaklaşımı”
Kütüphanecilik Dergisi Belge Bilgi Kütüphane Araştırmaları Sayı:2. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi, 1989, s.61-76
- Tapan, Mete: **Mimarlıkta Değerlendirme**, İstanbul, İTÜ Yayınevi, 2004
- Tekin, Halil: **Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme**, Ankara, Yapı Kitap ve Yayınevi, t.y.
- Tenopir, Carol, Lisa A. Ennis: “Reference Services in the new Millenium” **Online**
(Weston, Conn.) Jul/Aug. 2001, v.25, no.4, pp.40-45
- Tuncer, Nilüfer: “Üniversite Kütüphanelerinin Merkezileştirilmesi Konusunda Yükseköğretim Kurulu’nun Görüşü ve Yükseköğretim Kurulu Dokümantasyon Merkezi” **TKDB**, (2), 1983, s.69-72.
- Turgut, M.F.: **Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme Metodları**. 2.bs. Ankara, [y.y.], 1983.
- Tutumel, Sema: “Üniversite Kütüphanelerinde Okuyucu Eğitimi Programı ve Hacettepe Tıp Merkezi Kütüphanesindeki Uygulama” **TK**, 6(3), 1992, s.152-158.
- Türkçe Sözlük**, 2c., 9.bs., Ankara, Türk Dil Kurumu, 1998.

- “Türkiye’de Kütüphanecilik Alanında Bilgisayar Uygulamaları I. Sempozyumu
Sonuç Raporu”, **Kütüphanecilik Dergisi Belge Bilgi
Kütüphane Araştırmaları** Sayı:1. İstanbul: İstanbul
Üniversitesi Edebiyat Fakültesi, 1987, s.225-247.
- Tyckoson, David: “What Is The Best Model of Reference Service” **Library
Trends**, 50(2) Fall 2001, pp.183-196.
- Uçak, Nazan: “Elektronik Danışma Hizmetleri” **Bilgi Dünyası**, 2003, 4(2),
s.103-121.
- Uçak, Nazan (Özenç): “Değişen Bilgi Ortamının Danışma Hizmetine Etkisi” **TK**, 18
(4) 2004, s.407-417
- Uçak, Nazan (Özenç): “Danışma Hizmetinin Değerlendirilmesi” **Prof. Dr. Niliüfer
Tuncer’e Armağan**. Yay. haz. Mehmet Emin Küçük. Anlara,
Türk Kütüphaneciler Derneği, 2005. s.291-301.
- Üçok, Bengü: “Üniversite Kütüphaneleri ve Müracaat Hizmeti” **TKDB**,
21(1), 1972, s.31-37.
- Ürekli, Fatma: “Sanayi-i Nefise Mektebi’nin Kuruluşu ve Türk Eğitim
Tarihindeki Yeri”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi, 1997),
İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Üstün, Ayşe. “Bilgi Hizmetleri ve Hizmetin Kalitesi” **TK**, 15(2), 2001,
s.205-213.
- Van House, N.A., B.T.Weil, C.R.McClure: **Measuring Academic Library
Performance: A Practical Approach**. Chicago, American
Library Association, 1990.

- Weech, Terry L.: “Evaluation of Adult Reference Service”, **Library Trends**, 22 (Ja’74), pp.315-335.
- Weech, Terry L.: “Evaluation of Public Services for Adulte” **Library Trends** 22 (Ja’74), pp. 337-359
- Weiner, Sharon Gray:“The Story of Academic Libraries in the United States: a Review of the Literaturte” **Library Philosophy and Practice**, 7(2), (Spring 2005), s.1-12. (Çevrim içi)
<http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/weiner.htm>,
19 Ekim 2007
- Weiss, Stephen C.: “The Origin of Library Instruction in the United States, 1820 1900”, **Research Strategies** 19, (2003), pp.233-243.(Çevrim içi) www.sciencedirect.com, 11 Aralık 2006
- Whitlatch, Jo Bell: **Evaluating Reference Services: A Practical Guide**. Chicago, American Library Association, 2000.
- Wilson, Lizabeth A.: “Instruction As A Reference Service” **Reference and Information Services: An Introduction**. ed.by Richard E. Bopp, Linda C. Smith, Englewood, Libraries Unlimited, 1991, pp.120-151
- Yalvaç, Mesut: **Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinde Sistem Analizinin Önemi ve Uygulanabilirliği: Bir Örnek: İstanbul Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Bağlı Birimlere Yayın Sağlama Alt Sistemi’nde Sistem Analizi Çalışması** İstanbul, Çantay Kitabevi, 2000

- Yalvaç, Mesut: “Kütüphane Hizmetlerinde Bilgisayara Geçiş ve Sorunları”
(Yüksek Lisans Tezi, 1991) İstanbul, İ.Ü. Sosyal Bilimler
Enstitüsü.
- Yıldırım, Ali, Hasan Şimşek: **Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri**,
Gen.5.bs., Ankara, Seçkin, 2005.
- Yıldırım, Cemal: **Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme**. göz.geç3.bs. Ankara,
ÖSYM, 1983.
- Yıldız, Nuray: **Kalıntılar ve Edebi Kaynaklar Işığında Antikçağ
Kütüphaneleri: Mimarileri, İç Düzenleri, Çalışma
Sistemleri, Kitapların Yazımı ve Çoğaltılması**, İstanbul,
Arkeoloji ve Sanat Yayınları, 2003.
- Yılmaz, Hasan: **Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme**. gen.3.bs. Konya, Mikro,
1998.
- Yi, Hua. “Library Instruction Goes Online: an Inevitable Trend”
Library Review, 54 (1/2), 2005, pp. 47-58 (Çevrim içi),
<http://proquest.umi.com/login>, 18 Ocak 2007
- Yontar, Aysel: “Bilgi Çağı ve Türkiye’de Bilgi Hizmetlerinin Planlanması:
Kavramsal Bir Yaklaşım” **Jale Baysal’a Armağan**, Yay. haz.
Hasan S. Keseroğlu, İstanbul, Yapı Tasarım Üretim, 1993,
s.133-142.
- Yontar, Aysel: “Bilgi Çağında Halk Kütüphanelerinde Enformasyon Hizmeti”
Haber Bülteni, TKD İstanbul Şubesi, 1(4), 1991, s.2-8.

- Yontar, Aysel: “Danışma Kaynakları Açısından Gazete Kütüphaneleri”, **Gazete Kütüphaneciliği ve Türkiye**, Yay. Haz. Hasan S. Keseroğlu, İstanbul, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 1991, s.9-19.
- Yontar, Aysel: **Kütüphane ve Belge Bilgi Merkezlerinde Bilimsel Yönetimin Önemi**, İstanbul, Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 1995.
- Yontar Aysel: **Kütüphaneler İçin Maliyet Hesaplamasına Giriş**, İstanbul, İ.Ü.Edebiyat Fakültesi, 1990.
- Yudadoğ, Berin: **Kitaplık Bilim Terimleri Sözlüğü**, Ankara, Türk Dil Kurumu, 1974.
- Yücel, Erdem: **Türkiye’de Müzecilik**, İstanbul, Arkeoloji ve Sanat Yayınları, 1999.
- Zenginer, Nurcan Çapar: “Okul Kütüphanelerinde Bilgi Hizmeti ve Bir Anket”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2001) İstanbul, İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Zweizig, Douglas: “Overview of TELL IT” **The Tell It! Manual: The Complete Program for Evaluating Library Performance**. Douglas Zweizig ...[ve öte], Chicago: American Library Association, 1996. pp.3-13.

MSGSÜ MERKEZ KÜTÜPHANE BİLGİ HİZMETİ ÖLÇME FORMU			
Adı		Tarih	
Soyadı		Saat	
		Ünvanı	
Sorunuzu yazınız			
Soruyu cevaplandıran kişi			
Soruyu cevaplarken yaptığı iş			
Kaç dakika sürdü			
Aranan cevap bulundu mu?			
Bulunamadıysa neden?			
Yönlendirme yapıldı mı?			

BÜLENT ERGEN

ÖZGEÇMİŞ

08.05.1967 tarihinde Çorlu'da doğdu. 1984 yılında Çorlu Lisesi'nden mezun oldu. Lisans öğrenimini 1985-1990 yılları arasında İ.Ü.Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü'nde tamamladı. Yüksek Lisans öğrenimini 1992-1996 yılları arasında İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dokümantasyon ve Enformasyon Anabilim Dalı'nda yaptı. Yüksek Lisans Tezinin adı Ergonomik Açıdan Ödünç Verme Hizmeti'dir. 1996 yılında aynı bölümde (bugünkü adı Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü) doktora öğrenimine başladı.

1990 yılı Mayıs ayında Marmara Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı'nda göreve başladı. 1991 yılında uzman kadrosuna atandı. 1996 yılında M.Ü.'den ayrılarak İ.Ü. Edebiyat Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü'nde okutman olarak göreve başladı. 2001 yılı Aralık ayında İ.Ü.'den ayrılarak Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı'nda uzman olarak göreve başladı. Halen bu görevini sürdürmektedir.

1989 yılında Perran Özben Kütüphanecilik Ödülü'nde ikincilik almıştır. Eylül 1994 - Haziran 1995 tarihleri arasında İngiltere'de (Brighton) EF Dil Okulu'nda Akademik Yıl İngilizce Dil Eğitimi Programına katılmış ve başarı ile tamamlayarak sertifikasını almıştır.

ÜNAK ve TKD İstanbul Şubesi üyesidir.

Melike Gürbüz Ergen ile evlidir.