

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI**

**BİLGİ DANIŞMANLIĞI VE ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE
BİLGİ DANIŞMANLIĞI HİZMETLERİ**

Yüksek Lisans Tezi

Deniz KATIRCI

Ankara-2019

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI**

**BİLGİ DANIŞMANLIĞI VE ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE
BİLGİ DANIŞMANLIĞI HİZMETLERİ**

Yüksek Lisans Tezi

Deniz KATIRCI

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Oya GÜRDAL TAMDOĞAN

Ankara-2019

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ
ANABİLİM DALI**

Deniz KATIRCI

**BİLGİ DANIŞMANLIĞI VE ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE
BİLGİ DANIŞMANLIĞI HİZMETLERİ**

Yüksek Lisans Tezi

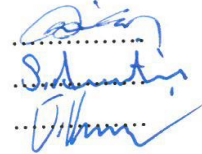
Tez Danışmanı: Prof. Dr. Oya GÜRDAL TAMDOĞAN

Tez Jürisi Üyeleri

Adı ve Soyadı

Prof. Dr. Oya GÜRDAL TAMDOĞAN (Danışman)
Prof. Dr. Sacit ARSLANTEKİN
Prof. Dr. Ümit KONYA

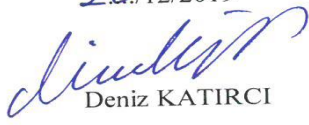
İmzası



Tez Sınavı Tarihi 20.12.2019

T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Prof. Dr. Oya GÜRDAL TAMDOĞAN danışmanlığında hazırladığım “Bilgi Danışmanlığı ve Üniversite Kütüphanelerinde Bilgi Danışmanlığı Hizmetleri (Ankara, 2019)” başlıklı yüksek lisans tezindeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplanıp sunulduğunu, başka kaynaklardan aldığım bilgileri metinde ve kaynakçada eksiksiz olarak gösterdiğimi, çalışma sürecinde bilimsel araştırma ve etik kurallarına uygun olarak davrandığımı ve aksinin ortaya çıkması durumunda her türlü yasal sonucu kabul edeceğimi beyan ederim.

26/12/2019

Deniz KATIRCI

ÖNSÖZ

Bilgi teknolojileri, bilginin erişim, depolanma ve kullanım yöntemlerini değiştirmiştir. Bu nedenle kütüphanecilerin geleneksel bilgi sağlamadaki rolleri de değişime uğramıştır. Değişen yeni bilgi pazarında kütüphaneciler, diğer birçok profesyonel gibi esnek olmak zorundadır. İş yapma şekillerini yenilikçi ve girişimci bir yaklaşımla yeniden değerlendirmelidirler. Bu bağlamda, bilgi danışmanlığı kütüphanecilere hem rekabet avantajı hem de yeni kariyer fırsatı sunmaktadır. Bilgi danışmanlığı, kütüphanecilere kullanıcı/kütüphaneci etkileşimine ve kullanıcı gereksinimlerine odaklanan özelleştirilmiş bilgi hizmeti sunma olanağı sağlar.

Üniversite kütüphanelerinin misyonu, genellikle üniversitenin eğitim ve araştırma süreçlerini desteklemektir. Geleneksel olarak, üniversite kütüphanelerinden genellikle bilgi kaynaklarını sağlaması, düzenlemesi ve erişime sunması beklenmekteydi. Ancak, teknolojik gelişmeler, bilgi miktarının artması, bilgi kaynaklarının ve kullanıcı gruplarının çeşitlenmesi, internetin gelişimiyle birlikte bilginin mekândan bağımsız erişilebilir olması, araştırma süreçlerinin ve bilimsel iletişimin değişmesi, disiplinler arası araştırmaların artışı, üniversite kütüphanelerini ve kütüphanecileri rol ve sorumluluklarını yeniden değerlendirmeye yönlendirmiştir. Bu gelişmeler sonucunda kütüphanelerin, üniversitenin temel araştırma ve öğretim faaliyetlerine etkin katılım sağlayabilecekleri, yöneticiler, akademisyenler, araştırmacılar ve öğrenciler ile etkili bir ilişki ve işbirliği geliştirebilecekleri hizmet yaklaşımları üzerine odaklanmaları gerekmektedir. Bilgi danışmanlığı, yaşanan değişimler nedeniyle üniversite kütüphanelerinin görünürlüğünün azaldığı günümüzde üniversite kütüphanecilerinin gündemlerine almaları gereken bir olgudur.

Bu çalışmada kütüphanecilik bağlamında bilgi danışmanlığı olgusu, üniversite kütüphanelerindeki katılımcı ve işbirlikçi hizmet yaklaşımlarına olan gereksinim ve bilgi danışmanlığı hizmetlerinin üniversite kütüphanelerinde nasıl uygulanabileceği konuları

irdelenmiştir.

Öncelikle çalışmam sırasında vermiş olduğu destek, gösterdiği anlayış, sabır ve hoşgörü için değerli hocam ve tez danışmanım Sayın Prof. Dr. Oya Gürdal TAMDOĞAN'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmam süresince vermiş olduğu destek ve gösterdiği anlayış için Afyon Kocatepe Üniversitesi İslami İlimler Fakültesi Dekanı Sayın Prof. Dr. Mustafa GÜLER'e ve çalışmalarından yararlandığım bilim insanlarına teşekkür ederim.

Beni her koşulda kayıtsız şartsız sevgiyle kucaklayan, özverilerini benden esirgemeyen aileme ve eşime çok teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER	v
KISALTMALAR.....	vii
TABLO LİSTESİ	viii
ŞEKİL LİSTESİ	ix

I. BÖLÜM: GİRİŞ

I.1. Araştırmanın Konusu ve Önemi.....	1
I.2. Araştırmanın Amacı ve Araştırma Problemi	2
I.3. Hipotez.....	3
I.4. Araştırmanın Kapsamı	4
I.5. Araştırmanın Yöntemi	5
I.6. Araştırmanın Düzeni	5
I.7. Kaynaklar.....	6

II. BÖLÜM: BİLGİ DANIŞMANLIĞI OLGUSU VE BİLGİ DANIŞMANI OLARAK KÜTÜPHANECİLER

II.1. Bilgi Danışmanlığı: Kavramsal Çerçeve	9
II.2. Kütüphanecilik Alanında Bilgi Danışmanlığı Kavramının Tarihsel Gelişimi	14
II.3. Bilgi Danışmanlığı Süreci ve Bilgi Danışmanı	22
II.3.1. Bilgi Danışmanlığı Süreci	22
II.3.2. Danışmanlık Rollerini	37
II.3.3. Bilgi Danışmanının Özellikleri ve Yeterlilikleri.....	46
II.4. Kütüphane Hizmetlerinde Bilgi Danışmanlığı	53
II.4.1. Bilgi Danışmanlığı ve Kütüphanecilik İlişkisi.....	53
II.4.2. Bilgi Danışmanı Olarak Kütüphaneciler	62
II.4.2.1. Bilgi Danışmanı ve Kütüphanecilerin Ortak Özellikleri	62

II.4.2.2. Kütüphanecilerin Bilgi Danışmanı Olarak Sunabilecekleri Hizmetler	68
II.4.2.2.1. Kütüphanecilerin Kendi Danışmanlık Firmalarında Sunabilecekleri Bilgi Danışmanlığı Hizmetleri.....	68
II.4.2.2.2. Kütüphanelerde Sunulabilecek Bilgi Danışmanlığı Hizmetleri.....	82

III. BÖLÜM:

ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİ VE BİLGİ DANIŞMANLIĞI HİZMETLERİ

III.1. Üniversite Kütüphaneleri	88
III.2. Üniversite Kütüphaneleri ve Bilgi Danışmanlığı	91
III.2.1. Üniversite Kütüphanelerinin ve Kütüphanecilerinin Yeni Roller ve Sorumlulukları	91
III.2.2. Üniversite Kütüphanelerinde Değişimi Tetikleyen Faktörler ve Bilgi Danışmanlığı Yaklaşımı	104
III.2.3. Üniversite Kütüphanecilerinin Bilgi Danışmanlığı için Yeterlilik ve Yetkinlikleri	110
III.3. Üniversite Kütüphanelerinde Bilgi Danışmanlığı Hizmetleri	118
III.3.1. İç Kullanıcılara Sunulan Hizmetler İçin Bilgi Danışmanlığı Yaklaşımı	118
III.3.1.1. Geleneksel İşbirliği (Liaison) Modelinden Danışmanlık (Consulting) Modeline Geçiş	119
III.3.1.2. Enformasyon Okuryazarlığı (Information Literacy)	134
III.3.1.3. Araştırma Danışmanlığı (Research Consultations)	141
III.3.2. Dış Kullanıcılara Sunulan Hizmetler (Outreach/Extension)	145
III.3.2.1. Ücretli Hizmetler (Fee-based Services)	147

IV. BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER

IV.1. Sonuç	153
IV.2. Öneriler: Bilgi Danışmanlığı Hizmet Model Önerisi	155
KAYNAKÇA	162
ÖZET	178
SUMMARY	180

KISALTMALAR

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

ACRL: Association of College and Research Libraries

ALA: American Library Association

ALIA: The Australian Library and Information Association

APA: American Psychological Association

Ar-Ge: Araştırma-Geliştirme

ARL: Association of Research Libraries

ASIS: American Society for Information Science

CURL: Consortium of Research Libraries

ELP: The Entrepreneurial Library Program

ICTs: Information Communication Technologies Skills

IRCS: Individual Research Consultation Service

MOOCS: Massive Open Online Courses

RIN: The Research Information Network

RLUK: Research Libraries UK

SBA: Small Business Administration

TO-KAT: Ulusal Toplu Katalog

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Danışmanlığın Avantaj ve Dezavantajları36

Tablo 2: Danışmanlık Rollerini.....45



ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: Danışmanlık Sürecinin Aşamaları	24
Şekil 2: Gereksinim Döngüsü.....	28
Şekil 3: Davranış Döngüsü.....	28
Şekil 4: Kişinin Gereksinim ve Davranış Döngüsü Sistemi.....	29
Şekil 5: İki Kişi Arasındaki Bilgi Kullanımı Sistemi	30
Şekil 6: Kaynak Alt Sistemi: Süreçteki Bir Varsayımın Detayları.....	30
Şekil 7: Uyarlanabilir Kontrol Sisteminin Bileşenleri ve Bileşenler Arasındaki İlişkiler	32
Şekil 8: Danışmanlık Izgara Modeli	38
Şekil 9: Yönlendirici ve Yönlendirici Olmayan Danışmanlık Rollerini.....	41
Şekil 10: Danışmanlık Firması Kütüphanecisinin Rollerini.....	43
Şekil 11: Danışmanın Becerileri	49
Şekil 12: Amerika Birleşik Devletleri'ndeki Florida Üniversitesi Kütüphanesi Akademik Araştırma Danışmanlığı ve Hizmetleri.....	133
Şekil 13: ACRL Enformasyon Okuryazarlığı Standartlarını Temel Alan; Cornell Üniversitesi Enformasyon Okuryazarlığı Modeli.....	139
Şekil 14: Üniversite Kütüphaneleri İçin Bilgi Danışmanlığı Modeli	156

I. BÖLÜM

GİRİŞ

I.1. Araştırmanın Konusu ve Önemi

Bilgi teknolojileri bilginin erişim ve kullanım yöntemlerini değiştirmiştir. Bu nedenle kütüphanecilerin geleneksel bilgi sağlamadaki rolleri de değişime uğramıştır. Değişen yeni bilgi pazarında kütüphaneciler, diğer birçok profesyonel gibi esnek olmak zorundadır. İş yapma şekillerini yenilikçi ve girişimci bir yaklaşımla yeniden değerlendirmelidirler. Hızla gelişen toplumun sürekli değişen isteklerine yanıt verebilmek için çeşitli bilgi hizmetleri sunmaya ve farklı kullanıcı gruplarının taleplerini karşılayabilmek için hizmet kavramını ve amaçlarını yeniden tanımlamaya gereksinimleri vardır. Kullanıcıların değişen gereksinim ve beklentilerini karşılamak için kütüphaneler ve kütüphaneciler geleneksel rollerinin ötesine geçemezse, diğer bilgi sağlayıcıları ile rekabet etmeleri, değer ve etkilerini korumaları ve sürdürmeleri zorlaşacaktır.

Teknolojik gelişmeler, bilgi miktarındaki hızlı artış, bilgi kaynaklarının ve kullanıcı gruplarının çeşitlenmesi, internetin gelişimiyle birlikte bilginin mekândan bağımsız hale gelmesi, araştırma süreçlerinin ve bilimsel iletişimin değişmesi, disiplinler arası araştırmaların artışı, kütüphaneleri ve kütüphanecileri rol ve sorumluluklarını yeniden düşünmeye yönlendirmiştir. Üniversite kütüphanelerinin misyonu, genellikle üniversitenin amaç ve hedeflerini desteklemek olmuştur. Bu da genellikle eğitim ve araştırmalarda kullanılacak dermeyi oluşturmak gibi pasif bir görev ile sınırlı biçimde algılanmaktadır. Derme, akademisyenler ve araştırmacılar ile yakın bir işbirliği kurularak geliştirilmiş olsa bile, bilgiye anlık ve kolay erişilebilen bir çağda kullanıcıların kütüphaneye gelmelerini ve kütüphanecileri bilgi erişim sürecinde birincil kaynak olarak görmelerini garanti etmemektedir. Üniversite kütüphanelerinin, üniversitede gereksinilen temel bilgi kaynaklarını sağlama rolü, dijital

teknolojilerin yaygınlığı nedeniyle önemini yitirmektedir. Üniversite kütüphaneleri değişime uyum sağlayabilmek ve varlıklarını devam ettirebilmek için hizmet yaklaşımlarını yeniden değerlendirmeye çalışmaktadırlar. Günümüze ve geleceğe yönelik bir rol tanımlamaları için kütüphanelerin, üniversitenin temel araştırma ve öğretim faaliyetlerine etkin katılım sağlayabilecekleri, yöneticiler, akademisyenler, araştırmacılar ve öğrenciler ile etkili bir ilişki ve işbirliği geliştirebilecekleri hizmet yaklaşımları üzerine odaklanmaları gerekmektedir. Kütüphanecilerin, kütüphane ve derme merkezli hizmet modelinden kullanıcı odaklı özelleştirilmiş hizmet modeline geçmeleri gerekmektedir. Üniversite kütüphaneleri, kullanıcılarının değişen gereksinimlerini ve beklentilerini karşılamak, varlıklarını devam ettirebilmek, üniversite topluluğu ile ilişkilerini güçlendirmek, görünürlüklerini ve etkilerini arttırmak için katma değer yaratan, katılımcı, işbirlikçi ve proaktif hizmetler sunmalıdır.

Bu doğrultuda, özellikle üniversite kütüphanecilerinin bilgi danışmanlığı olgusunu değerlendirmesi ve bilgi danışmanlığı yaklaşımını benimsemesi önemlidir. Bilgi danışmanlığı, öğretim ve araştırmayı kolaylaştırmak için kütüphanecilerin akademisyen ve öğrencilerle tam bir işbirliği içinde olduğu dinamik ve etkileşimli bir süreçtir (Frank, Raschke, Wood, ve Yang, 2001, s. 90). Bu çalışma, kütüphanecilik bağlamında bilgi danışmanlığı olgusu, üniversite kütüphanelerindeki katılımcı ve işbirlikçi hizmet yaklaşımlarına olan gereksinim ve bilgi danışmanlığı hizmetlerinin üniversite kütüphanelerinde nasıl uygulanabileceğine odaklanmaktadır.

I.2. Araştırmanın Amacı ve Araştırma Problemi

Bu araştırmanın amacı; kütüphanecilik bağlamında bilgi danışmanlığı olgusunu ve kullanıcı gereksinim ve beklentilerinin, eğitim, araştırma ve bilimsel iletişim süreçlerinin değişmesiyle ortaya çıkan üniversite kütüphanelerinin katılımcı, işbirlikçi, etkileşimli, müşteri odaklı ve özelleştirilmiş hizmet yaklaşımını gereksinimlerini irdeleyerek bilgi danışmanlığı

hizmetlerinin üniversite kütüphanelerinde nasıl uygulanabileceğini analiz etmektir.

Bu bağlamda tezde, aşağıdaki araştırma sorularına yanıt bulunmaya çalışılmıştır:

- Bilgi danışmanlığı nedir?
- Bilgi danışmanının özellikleri nelerdir?
- Başarılı bir danışmanlık süreci için gerekli unsurlar nelerdir?
- Bilgi danışmanlığı ve kütüphanecilik arasındaki ilişki nedir?
- Bilgi danışmanlığı, kütüphanecilik alanında hangi biçimlerde yer alabilir?
- Bilgi danışmanı ve kütüphanecinin ortak yönleri/özellikleri nelerdir?
- Bilgiye anlık ve kolay erişim çağında üniversite kütüphanelerinin ve üniversite kütüphanecilerinin rolü ve sorumlulukları nelerdir?
- Bilgi danışmanı olarak üniversite kütüphanecilerinin hangi yeterlilik ve yetkinliklere sahip olması gereklidir?
- Üniversite kütüphaneleri için bilgi danışmanlığı hizmeti sunma gereksinimine neden olan değişimler nelerdir?
- Üniversite kütüphanelerinde sunulan geleneksel bilgi hizmetlerinin hangileri bilgi danışmanlığı yaklaşımıyla sunulabilir?
- Üniversite kütüphanelerinde belirli dış kullanıcı gruplarına (işletmelere) yönelik ücret karşılığında bilgi danışmanlığı hizmeti sunulabilir mi?

I.3. Hipotez

Teknoloji, eğitim ve araştırma alanındaki gelişmeler, üniversite kütüphanelerinin hizmetlerinde de değişim ve gelişmelere neden olmuştur. Üniversite kütüphanelerinin derme merkezli model yerine hizmet merkezli model yaklaşımına geçmesi gerekmektedir. Üniversite kütüphaneleri genellikle bilimsel ürünlere odaklanırken, kütüphanelerin günümüzde aynı

zamanda bilimsel süreçleri anlamaları ve desteklemeleri de beklenmektedir. Üniversite kütüphanelerinin öğretim, öğrenme ve araştırma süreçlerine odaklanması ve öğretim, öğrenme ve araştırma faaliyetlerine etkin olarak katılım sağlaması gereksinim haline gelmiştir. Association of Research Libraries (ARL) (2014, s. 6) tarafından yayınlanan raporda 2033 yılında; araştırma kütüphanesinin üniversitedeki bilgi sağlama rolünün, zengin öğrenme ve araştırma ekosistemi içerisinde işbirliği ortağı olarak değişeceği öngörülmüştür. Bilgi arama davranışlarının değişmesi, bilimsel iletişimin ve araştırmanın değişen doğası daha dinamik, iletişime ve işbirliğine dayalı, özelleştirilmiş bir hizmet yaklaşımını gerekli kılmaktadır.

Bu bağlamda araştırmanın hipotezi, “Teknolojik gelişmeler sonucunda değişen eğitim ve araştırma ortamında işbirlikçi, katılımcı, etkileşimli ve müşteri odaklı bir yaklaşım olan bilgi danışmanlığı hizmetlerini sunmak, üniversite kütüphanelerinin görünürlüğünün artmasına ve üniversite topluluğundaki varlıklarının güçlenmesine olumlu yönde katkı sağlayacaktır” şeklinde oluşturulmuştur.

I.4. Araştırmanın Kapsamı

Çalışmada; kütüphanecilik literatüründe bilgi danışmanlığı kavramı, başarılı danışmanlık süreci için gerekli unsurlar, bilgi danışmanının özellikleri, kütüphanecilerle; özellikle referans kütüphanecileri (reference librarian), konu kütüphanecileri (subject librarian) ve akademik işbirliği kütüphanecileri (academic liaison librarian) ile danışmanların ortak yönleri, danışmanlık için üniversite kütüphanecilerinin sahip olması gereken yeterlilikler, üniversite kütüphanelerinde yeni hizmet yaklaşımlarına olan gereksinim ve bu değişimi tetikleyen faktörler ele alınmış ve yeni hizmet yaklaşımları bağlamında üniversite kütüphanelerinde sunulan ve sunulabilecek bilgi danışmanlığı hizmetleri, yerli ve yabancı literatür kapsamında değerlendirilmiştir.

I.5. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmada, konuya uygunluğu nedeniyle betimleme yöntemi kullanılmıştır. Betimleme yöntemi, “olayların, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların “ne” olduğunu betimlemeye, açıklamaya çalışan incelemelerdir. Betimleme yöntemiyle yapılan incelemelerde mevcut durumlar, koşullar, özellikler olduğu gibi ortaya konmaya çalışılır. Betimleme araştırmaları, mevcut olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkilerini de dikkate alarak, durumlar arasındaki etkileşimi açıklamayı hedefler” (Kaptan, 1998, s. 59).

Bu yönteme uygun olarak literatür taraması gerçekleştirilmiş ve veriler, belli bir amaca yönelik olarak kaynakları bulma, okuma, not alma ve değerlendirme işlemlerini kapsayan var olan kayıt ve belgelerin incelenmesi (Karasar, 2014, s. 183) olarak tanımlanan belgesel tarama yöntemiyle toplanmıştır. Literatür taraması ve belgesel tarama yöntemiyle toplanan veriler doğrultusunda bilgi danışmanlığı olgusunun irdelenmesine ve üniversite kütüphanelerindeki yeni hizmet yaklaşımlarına olan gereksinim ile olgunun ilişkilendirilmesine çalışılmıştır.

I.6. Araştırmanın Düzeni

Dört bölümden oluşan araştırmanın ilk bölümü olan giriş bölümünde; konunun önemi, amacı, araştırma problemi ve hipotez, araştırmanın kapsamı, yöntemi, düzeni ve araştırmada kullanılan kaynaklara ilişkin bilgiler yer almaktadır.

İkinci bölümde, bilgi danışmanlığı olgusu ve kütüphanecilikte bilgi danışmanlığı konusu, literatüre dayalı biçimde ele alınmıştır. Daha sonra kütüphanecilerin bağımsız bilgi danışmanı olarak kendi danışmanlık firmalarında sunabilecekleri bilgi danışmanlığı hizmetleri örneklendirilmiştir. Ayrıca, kütüphanelerde özellikle işletmelere yönelik sunulan bilgi danışmanlığı hizmet örneklerine yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde, üniversite kütüphanelerinde yeni hizmet yaklaşımını gerekli kılan

faktörlerin bilgi danışmanlığı ile ilişkisi ve üniversite kütüphanecilerinin bilgi danışmanlığı için sahip olması gereken yetkinlik ve yeterlilikleri konusu ele alınmıştır. Üniversite kütüphanelerinde sunulan bilgi hizmetlerinin bilgi danışmanlığı yaklaşımıyla nasıl ele alınabileceği değerlendirilmiş ve yorumlanmıştır.

Sonuç ve önerilerin yer aldığı dördüncü bölümde, çalışma sonucunda elde edilen veri ve bulgular analiz edilmiş ve üniversite kütüphanelerinde oluşturulacak ayrı bir birim tarafından işletmelere yönelik sunulabilecek bilgi danışmanlığı hizmeti için bir model önerisi sunulmuştur. Çalışma kaynakça, İngilizce ve Türkçe özetlerle son bulmaktadır.

I.7. Kaynaklar

Çalışmada yerli ve yabancı literatürde yer alan kaynaklara erişim için; Milli Kütüphane Çevrimiçi Kataloğu, Ankara Üniversitesi Çevrimiçi Kataloğu, Afyon Kocatepe Üniversitesi Çevrimiçi Kataloğu, Kastamonu Üniversitesi Çevrimiçi Kataloğu ve TO-KAT (Ulusal Toplu Katalog) kullanılmıştır.

Aşağıda yer alan bilgi kaynakları ve bilgi erişim sistemleri aracılığıyla, konuya ilişkin literatüre erişilmeye çalışılmıştır:

- Anahtar: Kütüphanecilik, Arşivcilik ve Dokümantasyon - Enformasyon Alanlarında Yayınlanan Toplantı, Anı, Armağan ve Derleme Kitaplar Bibliyografyası.
- Anahtar II: Kütüphanecilik, Arşivcilik ve Dokümantasyon - Enformasyon Alanlarında Yayınlanan Toplantı, Anı, Armağan ve Derleme Kitapları Dizini.
- Bilgi Dünyası
- Ebrary
- EBSCOhost
- Emerald

- E-prints in Library and Information Science
- ERIC
- Expanded Academic ASAP-Gale Group
- Google Books
- Google Scholar
- JSTOR
- Library and Information Science Abstracts (LISA)
- Library, Information Science and Technology Abstracts (LISTA)
- ProQuest Dissertations and Theses Full Text
- SAGE Journals Online
- ScienceDirect Scopus
- Springer Link
- Türk Kütüphaneciliği
- ULAKBİM Sosyal Bilimler Veri Tabanı
- Web of Knowledge
- Wiley Online Library
- YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanı

Literatür taraması aşağıdaki anahtar kelimeler ve konu başlıkları, farklı seçeneklerle kombine edilerek yapılmıştır:

- Bilgi Danışmanlığı (information consulting / information counselling / information counseling / information brokerage / information consultancy / knowledge counselling / knowledge counseling)
- Bilgi Danışmanı (information consultant / information counsellor / information counselor / information broker / knowledge counsellor / knowledge counselor)

- Bilgi Uzmanı / Kütüphaneci (information specialist / librarian)
- Kütüphane (library)
- Bilgi Hizmetleri (information services)
- Referans Hizmetleri (reference services)
- Üniversite Kütüphanesi (university / academic / research library)
- Üniversite Kütüphanecisi (university / academic librarian)

Tezin yazımında biçimsel olarak Ankara Üniversitesi Tez Yazım Yönergesi temel alınmış, atıfların ve bibliyografik kimliklerin gösterilmesinde ise APA 6. Edisyon (2010) kuralları benimsenmiştir.

II. BÖLÜM

BİLGİ DANIŞMANLIĞI OLGUSU VE BİLGİ DANIŞMANI OLARAK KÜTÜPHANECİLER

II.1. Bilgi Danışmanlığı: Kavramsal Çerçeve

Bilgi danışmanlığı, hem danışmanlık firmalarında hem de kütüphaneler ve bilgi merkezlerinde bilgi uzmanları ve/veya konu uzmanları tarafından veya serbest çalışan bağımsız uzmanlar tarafından sunulan bilgi tabanlı hizmetleri içermektedir. Bilgi danışmanlığı kavramı ile hem talep üzerine belirli bir ücret karşılığında sunulan bilgi hizmetleri hem de kütüphaneler ve bilgi merkezlerindeki yeni hizmet yaklaşımları ifade edilmektedir. Bilgi danışmanlığı kavramı için literatürde İngilizce “information consulting”, “information counseling/counselling”, “information consultancy”, “information brokerage”, “knowledge counseling/counselling”, “knowledge consultancy”, bilgi danışmanı için “information consultant”, “information counselor/counsellor”, “information broker”, “information entrepreneurship”, “knowledge counselor/counsellor” ve “knowledge consultant” terimleri kullanılmaktadır.

Genel konulu dil sözlüklerinde “danışmak”; bir iş için bilgi veya yol sormak, görüş almak, başvurmak (Akalin vd., 2011, s. 593); bir konu hakkında birisinden fikir almak, görüşüne başvurmak, bilgi edinmeye çalışmak, akıl sormak, öğüt almak (Çağbayır, 2007, s. 1099) olarak tanımlanmaktadır.

Danışman ise; uzman olduğu alanda kendisinden bilgi alınan görevli, danışılan kimse (Çağbayır, 2007, s. 1099); bilgi ve düşüncesi alınmak için kendisine danışılan görevli kimse (Akalin vd., 2011, s. 593) olarak ifade edilmektedir.

Danışmanlık (counseling); işlemlerin danışanın gereksinimlerine göre değiştiği iki kişi

arasındaki (danışman ve danışan) kişisel, dinamik ve amaca yönelik bir ilişkidir. Danışman ve danışan ortak olarak tanımlanmış bir problemi veya birden çok problemi birlikte ele alır ve danışman danışanın sorununu/sorunlarını kendi kendine netleştirmesine ve çözüme kendisinin karar vermesine yardım eder (Maxfield, 1954, s. 12). Frank ve Howell (2003b, s. 1294) danışmanlığı (consulting), belirli bir iş alanı içindeki bir problemi veya bir dizi problemi çözmek için müşterilere tavsiyelerin sağlandığı, katılımcıların (danışman ve müşteri) birlikte öğrendiği ve geliştiği dinamik bir ilişki olarak tanımlamaktadır. Ayrıca, Frank ve Howell danışmanların da tecrübeleriyle ilgili tavsiyeler veren belirli bir alanda uzmanlığa sahip profesyoneller olduğunu ifade etmektedir.

Danışmanlık (counselling), "Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book"ta bireysel değerlendirme ve danışma sürecinde, çalışanların bireysel ve kurumsal amaçlar doğrultusunda yönetim tarafından desteklenmesi olarak tanımlanmaktadır (Prytherch, 2005, s. 179).

Yönetim danışmanlığı ise, yönetim ve işletme sorunlarını çözerek, yeni fırsatları tanımlayarak ve seçerek, öğrenmeyi geliştirerek ve değişiklikleri uygulayarak organizasyon amaçlarına ve hedeflerine ulaşmaları için yöneticilere ve organizasyonlara yardımcı olan bağımsız bir profesyonel danışmanlık hizmetidir (Kubr, 2002, s. 10). Danışmanlık, kuruluşlara teknoloji, strateji, insanlar ve iş süreçleri aracılığıyla yeniden yapılanma ve yeniden düşünme konusunda yardımcı olan bir hizmettir. Danışmanlar, eğitim aracılığıyla müşterilere bilgilerini aktarır, çalışanları değişiklikleri desteklemesi için motive eder ve sonuçları garanti etmek için uygulama aşamalarında kuruluşlardaki yöneticiler ve çalışanlar ile işbirliği yapar. Genel olarak, danışmanlardan müşterileri için sonuçlar ("bir projeye ilgili somut sonuçlar") ve büyüme ("sürekli olarak yeni işlevler veya davranışlar gerçekleştirme kapasitesini arttırmak") sağlamaları beklenir (Basil, Yen, ve Tang, 1997, s. 304).

Literatürde bilgi danışmanı teriminin yanısıra bilgi simsarı terimi de kullanılmaktadır.

Bilgi simsarları (information brokers) ise, kullanıcılar için bilgiyi araştıran ve düzenleyen kişiler veya şirketlerdir. Asıl ilgileri, aynı ana kuruluş içinde veya dışında olsun müşteriye değer katmaktır. Müşterinin çözüm aradığı sorunun ışığında bilgiyi bulur ve yorumlarlar (Boss, 1979, s. 137). “Bilgi Simsarı” terimini; “Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book” (Prytherch, 2005, s. 349), genellikle serbest çalışan bir kişi olarak faaliyet gösteren, bilgi toplama, araştırma ve bilgi pazarlama hizmetleri sunan, ticari olarak kişisel hizmet satan bir bilgi çalışanı; “ALA Glossary of Library and Information Science” (Carter ve Levine-Clark, 2013) da talep üzerine ve belirli bir ücret karşılığında, mevcut tüm kaynakları kullanarak doğrudan bireysel ve kurumsal tüketicilere bilgi sağlayan bir kişi veya kuruluş olarak tanımlamıştır. Literatürde bilgi simsarı terimi yanısıra bilgi uzmanı, bilgi danışmanı, serbest kütüphaneci terimleri de kullanılmaktadır. Vickers (1992, ss. 259-260) simsarlar (aracılar) ve danışmanlar arasında kesin bir ayırım olmadığına vurgu yapar ve danışmanı; temel olarak, özel tekniklerin uygulanması ve bir kuruluşun iyileştirilmesi (veya bazen ticari olarak hayatta kalması) için gerekli olan değişiklikler konusunda tavsiyede bulunabilme yeteneğine sahip kişi olarak tanımlar.

Voigt (1988, s. 22) bilgi simsarı (information broker) ile kütüphaneciyi karşılaştırarak bilgi simsarı kavramını tanımlamaya çalışmıştır. “Ücret”, “kâr” ve “satış” kelimeleri, bir kamu kurumu veya bir eğitim kurumunun kâr amacı gütmeyen referans alanında çalışan bir kütüphaneci ile bir simsar (broker) arasında fark yaratır. Kütüphaneci geleneksel olarak araştırmaya yardımcı olur, kullanıcıların hangi indeksleri ve veri tabanlarını kullanacaklarına karar vermelerine yardımcı olur ve asıl araştırmayı yapmak yerine kullanıcılara kaynakları nasıl kullanacaklarını öğretir. Bilgi simsarları (information brokers) ise asıl araştırmayı yapar, yorumlar ve değerlendirir.

Gilton (1992, s. 346) ise ücret karşılığında bilginin sağlanmasını bilgi girişimciliği (information entrepreneurship) olarak tanımlamış ve bilgi girişimciliğinin iki çeşidinden

bahsetmiştir. Bunlardan ilki, bilgi simsarlığı (information broker) veya bilgi danışmanlığı (information consulting) olarak bilinen bağımsız bilgi girişimciliğidir. İkincisi, bilgi iç girişimcisi (information intrapreneurship) veya yerleşik bir kütüphane içerisinde ücretli bilgi hizmetlerinin kurulmasıdır. Bilgi girişimcileri (information entrepreneurs), serbest çalışan veya bağımsız bir şirketin parçası olarak çalışan, belli bir ücret karşılığında bilgi sağlayan profesyonellerdir. Bilgi iç girişimcileri (information intrapreneurs), yerleşik bir kütüphane kapsamında belli bir ücret karşılığında bilgi sağlayan profesyoneller olarak tanımlanmaktadır. Talep üzerine bilgi sağlayan girişimciler, müşterilerin bilgi gereksinimlerini belirler ve değerlendirir.

Bilgi danışmanı; bilgi işleme, araştırma, veri işleme ve ilgili alanlarda ticari olarak faaliyet gösteren serbest çalışan bireyler tarafından kullanılan genel bir terimdir (Prytherch, 2005, s. 350). Debons (2005, s. 219) bilgi danışmanını, genellikle danışmanlık talep eden kuruluşun dışında bulunan belirli (bilimsel, teknik ve profesyonel) bir alanda uzman olan kişi olarak tanımlamıştır.

Bilgi danışmanı; bilgi konusunda profesyonel tavsiyeler veren bir uzmandır. Bilgi danışmanlığı faaliyetleri; danışmanın uzmanlığı ile ilgili konularda müşteriye tavsiye vermek, müşteri adına yeni beceri veya bilgi geliştirmek, müşteri adına teknolojileri gözden geçirmek ve değerlendirmek, personel seçimi, eğitim ve gelişmeyi içeren danışmanın uzmanlık bilgilerine dayalı belirli profesyonel görevleri yerine getirmektir (Ocholla, 1998, s. 84).

Bilgi danışmanlığı; bir bilgi uzmanı tarafından kişi veya kurumların bilgi gereksinimlerinin değerlendirildiği, gereksinimlerin karşılanması için en uygun yöntemlerin belirlendiği, bilgi uzmanının müşteriye bilginin kullanılmasında yardımcı olduğu, danışmanlığın etkinliğini değerlendirmek için sistematik takip ve geri bildirim sağlandığı etkileşimli bir süreçtir (Dosa, 1977, s. 7; Dosa ve Holt, 1987, s. 16). Bilgi danışmanlığı yaklaşımında takip ve geri bildirim, hizmetlerin etkinliğinin değerlendirilmesi açısından

vurgulanması gereken kavramlardır.

Gürdal Tamdoğan (2012, s. 69) bilgi danışmanlığı olgusunu ele alırken; bilgi süreçlerini pratik düzlemde kullanıcı ile buluşturma aşamasında, “ne”yi “nasıl” yapmamız gerektiği soru ve/veya sorununa odaklı, analitik düşünme esaslı ve etkileşimli bir süreç olduğuna dikkat çekmiştir.

Debons'a göre (2005, s. 217) bilgi danışmanlığı (information counseling), kütüphanecilikteki geleneksel uygulamaların ve hizmetlerin uzantısını temsil eden bir terimdir. Debons, kütüphaneciliğin bilgiyi sağlamak, tanımlamak, düzenlemek ve kullanıma sunmak için genellikle aracılık (intermediary) içeren hizmetleri kapsadığını belirtir ve bilgi danışmanlığının bir hizmet yaklaşımı olarak insan-insan etkileşiminin önemini vurguladığını ifade eder.

Frank, Raschke, Wood, ve Yang (2001, s. 90) ise bilgi danışmanlığını dinamik ve etkileşimli bir süreç olarak tanımlamaktadır. Wormell, Olesen, ve Mikulás (2011, s. 1) bilgi danışmanlığının, bilgi kaynaklarının araştırılmasına, toplumsal ve iş amaçlı faydalar için modern bilgi teknolojilerinin kullanılmasına dayanan çok çeşitli rol ve etkinlikleri kapsadığını ifade etmektedir. Wormell, Olesen, ve Mikulás, ayrıca günümüzde toplumun sürekli değişen taleplerine yanıt verebilmek için, çeşitli bilgi hizmetleri biçimleri sunmaya ve çeşitli kullanıcı gruplarının taleplerini karşılamak için “hizmet” kavramlarını ve amaçlarını çeşitlendirmeye gereksinim olduğunu vurgulamaktadır.

Özetle; danışmanlık “yardım etme” ve “tavsiye verme” temelli, danışman ve müşteri arasında bilgi aktarımı, iletişim ve işbirliğinin geręekleřtiđi etkileşimli bir süreçtir. Bilgi danışmanlığı; kütüphanecilik bağlamında ise aracılık (insan aracılığı) içeren bilgi hizmetlerine ve kütüphaneci/kullanıcı etkileşimine vurgu yapar; kullanıcılarla ilişkilerin ve işbirliğinin geliştirilmesi bilgi danışmanlığının merkezinde yer alır.

II.2. Kütüphanecilik Alanında Bilgi Danışmanlığı Kavramının Tarihsel Gelişimi

Bilgi danışmanlığının temeli, danışmanlık endüstrisinin ortaya çıkışı ve büyümesi bilgi teknolojilerindeki gelişmelere dayanır (Basil vd., 1997; Debons, 2005). Basil ve arkadaşları 80'li ve 90'lı yıllarda bilgi danışmanlığı endüstrisindeki önemli gelişmeleri ve eğilimleri inceledikleri çalışmalarında ayrıca bilgi teknolojilerindeki gelişimin yarattığı yeni yönetim görevlerini ele almaktadırlar. Basil ve arkadaşlarına göre danışmanlık firmalarının doğuşunu tetikleyen faktörler aşağıda açıklanmıştır:

- **Hızlı Gelişme:** 80'lerden önceki dönemde, örgütler kurum içindeki bilgi sistemi personelini kullanarak bu hızlı gelişime ayak uyduramadılar, rekabet edebilme avantajını sağlamak için dış kaynaklardan uzmanlaşmış yardım almak zorunda kaldılar. Bu, bilgi sistemi danışmanlık endüstrisinin gelişimi için atılan ilk adım oldu.
- **Teknolojik Gelişme:** Yeni ve gelişen teknoloji, kurumları kendilerini bu değişime hızla adapte etmeye zorladı. Bu, hem eğitim hem de doğru iş için doğru “ürünü” elde etme konusunda dışarıdan yardım almayı gerektiriyordu. Bu nedenle, bilgi sistemleri ile ilgili hizmet veren danışmanlık şirketleri önem kazanmaya başladı.
- **Uzmanlaşma ve Beceri Artışı:** Bilgi sistemleri teknolojisi geliştikçe; programlama dillerinde, veri tabanı yönetim araçlarında ve işletim sistemi destek personeli gereksiniminde artış meydana gelmiş ve tüm bunlar kurum içi yaklaşımla bilgi sistemi yönetim işinin karmaşıklığını önemli ölçüde arttırmıştır. Kuruluşlar karmaşık görevleri yönetmek için profesyonel yardıma gereksinim duymuşlardır ve bazen de bilgi sistemlerine ilişkin işleri (kodlama, test vb.) danışmanlık firmalarına yaptırmışlardır.

Bu gelişmeler danışmanlık endüstrisinin büyümesine katkıda bulunmuş, danışmanlara olan gereksinimi arttırmıştır. Fakat aynı zamanda firmaları danışmanlara bağımlı hale getirmiştir. 90'lı yıllarda danışmanlık firmalarının gelişimiyle beraber rekabetin yanısıra danışmanlık işinin kalitesinde de büyük artış olmuştur (Basil vd., 1997, s. 306).

Kütüphanecilik alanında ise danışmanlık yaklaşımıyla geleneksel hizmetlerin yeniden değerlendirilmesi ile ilgili ilk çalışma, Maxfield'in (1954) "Counselor Librarianship: A New Departure" başlıklı makalesidir. Maxfield, çalışmasında kütüphanenin öğretim fonksiyonu üzerinde durmuştur. Danışmanlığı; danışman ve danışan arasındaki ilişki ve iletişime dayalı bir süreç olarak tanımlamış ve danışmanlığın aşamalarını açıklamıştır. Geleneksel referans hizmetlerinin danışmanlık yaklaşımıyla yeniden düzenlenmesini ve referans kütüphanecilerinin danışman olarak verdikleri hizmetleri incelemiştir.

Hershfield (1972'den aktaran Dosa, 1977) kütüphanecilerin, mesleğini uygulamak için kütüphane sınırlarına gereksinimlerinin olmadığını, bilgi erişim, bilgiyi düzenleme, depolama ve bilgiyi değerlendirme becerilerini insanın bilgi problemlerine uygulamaya başlayarak profesyonel bilgi danışmanlarının rolünü üstlenmeye başlayabileceklerini belirtmiştir. Diğer becerilerin yanı sıra toplumun analiz edilmesi, müşteri gruplarının tanımlanması, bilgi gereksinimlerinin belirlenmesi, toplum bilgi kaynaklarının araştırılması, belgesel araştırma, bilginin pazarlanması, yüz-yüze iletişim, görüşme teknikleri, bilgi sistemlerinin işletim tasarımı becerilerini de bilgi danışmanlığı için zorunlu yetkinlikler olarak ele almıştır.

American Society for Information Science (ASIS)'in toplantısında Debons bilgi danışmanlığı uygulayıcıları, araştırmacılar ve eğitimciler için müfredat önerisi ve bilgi danışmanları için Hershfield tarafından önerilen yeterliliklerin daha ayrıntılı bir analizini sunmuştur. Debons, bu yetenekleri üç temel işlev altında toplamıştır:

- Kullanıcı ve kullanıcının bilgi gereksinimi ile ilgili güdüsel faktörlerin ve kişilik faktörlerinin teşhisi,
- Bilgi kaynakları ve teknolojileri ile ilgili yönergelerin hazırlanması,
- Sürecin takip edilmesi ve değerlendirilmesi (Debons 1975'den aktaran Dosa, 1977).

70'li yıllarda, Long (1973); Feingold (1975); Licht (1976); Leavengood (1977) ve Ironside (1979) bilgi ve yöneltme hizmetlerinde, yetişkinlere sağlanan eğitim ve kariyer danışmanlığında bireylerin problem ve bilgi gereksinimlerini tanımlamak, bireylere karar verme sürecinde destek sağlamak için kullanıcı/bilgi uzmanı arasındaki etkileşime odaklanan yeni hizmet yaklaşımına olan gereksinimi vurgulamışlardır. Anılan araştırmacılar bir bakıma doğrudan ya da dolaylı olarak bilgi danışmanlığı konusunu gündeme getirmişlerdir.

Dosa (1977) "Information Counseling: The Best of ERIC" başlıklı çalışmasında bilgi danışmanlığının disiplinler arası özelliğini ele almış, bilgi ve yöneltme hizmetleri (information and referral services), yetişkin eğitimi danışmanlığı (adult education counseling) ve kütüphane referans görüşmeleri (library reference interview) kapsamında uygulanan danışmanlık yaklaşımının örneklerini ve yapılan çalışmaları incelemiştir. Dosa çalışmasında bilgi danışmanlığını, bilgi uzmanları tarafından sunulan etkileşimli bir süreç olarak tanımlar ve danışmanlık sürecinin unsurlarını açıklar.

Ironside (1979) makalesinde, yetişkinlere verilen bilgi sağlama ve danışmanlık hizmetlerindeki yenilik ve gelişmeleri iki bölümde incelemektedir. İlk bölüm yetişkinlere eğitim, meslek seçimi, kariyer planlama soruları için sağlanan danışmanlık süreci, yetişkinlerin bilgi gereksinimini belirleme, bilgi kaynakları ve bilgi kaynaklarındaki yenilik ve değişimler üzerine odaklanmaktadır. Diğer bölümde ise danışmanlık faaliyetlerini, yenilikçi hizmetleri ve model örneklerini (eğitim danışmanlığı, belirli hedef kitlelere yönelik hizmetler örneğin düşük gelirli yetişkinlere ve kadın azınlıklara verilen kariyer planlama) incelenmektedir.

Boss (1979, ss. 136–137), bilgi simsarlarının (information brokers) ortaya çıkışını bilgi çağını dönemlere ayırarak inceler. Boss, bilgi çağını üç dönem olarak tanımlar. Bu üç dönem aşağıda sunulmuştur:

- I. Dönem, disiplin odaklı araştırma; bilgi kitaplar, dergiler ve profesyonel toplantılar aracılığıyla geleneksel olarak yayılmaktadır.
- II. Dönem, görev odaklı araştırma; bu dönemde araştırmalar, birbiriyle ilişkili çeşitli disiplinlerden gelen bilgileri içerir. Birinci dönemde de kullanılan kütüphaneler gibi hizmet kurumlarının yanı sıra ek kaynaklara gereksinim duyulur.
- III. Dönem, problem odaklı araştırma; III. dönem, toplumun enerji, çevre ve sağlık gibi kapsamlı ve karmaşık meselelerle uğraşmaya başlamasıyla 1960'ların sonunda ortaya çıkmıştır. Bu gibi konular, hukuk, ekonomi, mühendislik ve sosyoloji gibi çeşitli disiplinlerden gelen bilgilerin kullanılmasını, kararların her zamankinden daha hızlı alınmasını ve yüksek kalitede olmasını gerektirmiştir. Bu da kullanılabilir biçimdeki uygun bilgiye olan gereksinimi arttırmıştır. Bu dönemde kullanıcılar genellikle çeşitli disiplinlerin terminolojisini, eğilim ve yöntemlerini bilemezler, tutarsız bilgiler yaygındır ve kullanıcıların düzenlenmiş, onaylanmış ve değerlendirilmiş bilgilere gereksinimi vardır. Boss, bilgi simsarlarının (information brokers) III. dönem sonucunda ortaya çıkmış bir olgu olduğunu ifade etmektedir.

Dosa ve Holt (1987) "Information Counseling and Policies" başlıklı çalışmalarında bilginin "meta" olarak kullanılmaya başlanması, yaşanan hızlı sosyal ve teknolojik değişimler sonucunda, bilgi kullanıcılarının ilgi alanlarının ve gereksinimlerinin değiştiğini ve referans kütüphanecilerinin bu gereksinimleri karşılayabilmek için yeni hizmet yaklaşımlarına yönelmeleri gerektiğini vurgulamışlardır. Anılan araştırmacılar, kütüphaneci/kullanıcı ilişkilerinin değiştiğine ve kullanıcı odaklı hizmet yaklaşımına gereksinim duyulduğuna da dikkat çekmiş ve bu gereksinimlerin karşılanabilmesi için bilgi danışmanlığının yeni hizmet yaklaşımı olarak değerlendirilebileceğini belirtmişlerdir. Voigt (1988) ise bilgi patlamasının

üniversite kütüphanelerinde sunulan referans hizmetlerine olan etkilerini, üniversite kütüphanelerinin ücret karşılığında verdiği bilgi hizmetlerini, bilgi danışmanlığının kısa tarihçesini ve bilgi danışmanının özelliklerini incelediği çalışmasında; bilgi danışmanını talep üzerine ücret karşılığında hizmet veren bir profesyonel olarak tanımlamaktadır. Strizich (1988) teknolojik gelişmelerin artışı sonucunda yaşanan bilgi çağında, bilgiyi işleme, bilgiyi kullanma ve bilgi hakkındaki düşüncelerin değiştiğini belirttiği çalışmasında bilgi danışmanlığı için genel bir tanım yapmanın güç olduğunu altını çizer. Bilgi danışmanlığı tanımının; danışmanların dinamik çağın meydan okumalarına yaratıcı bir şekilde yanıt vermenin yollarını keşfettikçe değişeceğini belirtir. Warner (1988), bilgi danışmanlığı için bilgi ve araştırma konusundaki uzmanlığın yanısıra iş planlama ve yönetim becerilerinin de önemli olduğunu ifade etmektedir. Rugge (1988) ise bilgi danışmanlığının kütüphaneciler için yeni bir kariyer seçeneği olduğunu ve kütüphanecilere çeşitli fırsatlar sunduğunu vurgulamaktadır.

Gilton (1992); Vickers (1992); Wilson (1996); Kehoe (1997); Ocholla (1998); Ocholla (1999) ve Kassel (2000) çalışmalarında; bilgi danışmanlığını uzmanlar tarafından talep üzerine ücret karşılığı verilen hizmetler kapsamında ele almıştır. Gilton (1992), ücret karşılığı bilgi sağlamanın kütüphane ve bilgi dünyasının dinamik bir parçası haline geldiğini vurgular ve bilginin ücretli olarak sağlanmasını iki biçimde değerlendirir; bilgi danışmanlığını (information consulting) ve/veya bilgi simsarlığını (information brokerage) bağımsız bilgi girişimciliği (information entrepreneur) olarak adlandırır. Diğer ücretli bilgi sağlama hizmetini de kütüphaneler tarafından verilen ücretli hizmetler kapsamında ele alır.

Wilson (1996), araştırmasında profesyonel kütüphane literatüründe 1985-1995 yılları arasında bilgi danışmanı teriminin kullanımını analiz etmiştir. Wilson, bilginin meta haline gelmesindeki artışın kütüphanecilik literatürüne nasıl yansıdığını incelemiştir. Araştırmasında bilgi danışmanı teriminin kullanımında özellikle 1985-1990 yılları arasında çarpıcı bir artış

olduğunu ve özellikle işletmelerin bilgi danışmanlığı hizmetlerinin ana tüketicilerinden biri olduğunu belirtir. Pienaar (1994) ve Simon (1997) ise çalışmalarında üniversite kütüphaneleri tarafından dış kullanıcılara, özellikle işletmelere ücret karşılığında sağlanan bilgi danışmanlığı hizmetlerini incelemişlerdir. Agada (1997) kurum kütüphanecilerinin ve kütüphanelerinin; işletmelerin dış kaynaklardan danışmanlık hizmeti sağlamalarından dolayı tehdit altında olduklarını, varlıklarını devam ettirebilmek için rollerini yeniden tanımlamaları gerektiğini vurgular. Müşteri/kütüphaneci etkileşimine odaklanan özelleştirilmiş hizmet sunma fırsatını sağlayan bilgi danışmanlığı yaklaşımıyla hizmet vermeleri gerektiğinin altını çizer.

Frank, Calhoun, Henson, Madden, ve Raschke, (1999); Frank vd. (2001); Frank ve Howell (2003b) bilgi danışmanlığını; kullanıcı ve kütüphaneci etkileşimine odaklanan yeni hizmet yaklaşımları kapsamında değerlendirir. Bilgi danışmanlığını; kütüphanecilerin öğretim ve araştırmayı kolaylaştırmak için akademisyen ve öğrencilerle tam bir işbirliği içinde olduğu dinamik, etkileşimli bir süreç olarak tanımlar. Üniversite kütüphanelerinde yeni hizmet yaklaşımı olarak akademisyenler, yöneticiler ve araştırmacılar ile yapılan danışmanlığa odaklanır ve üniversite kütüphanelerinin dinamik, proaktif¹ ve kuruma değer katan bilgi danışmanlığı yaklaşımını benimsemeleri gerektiğini savunurlar. Pritchard (2008) dijital ortamda kütüphanelerin ve kütüphanecilerin geleceğini değerlendirdiği çalışmasında yenilikçi hizmet yaklaşımı olarak bilgi danışmanlığını önermektedir. Basset (2011) kurumsal bilgi merkezlerinin, yenilikçiliği teşvik etmek, iç ve dış bilgiye erişim sağlamak için yeni hizmet

¹ Crant (2000, s. 436) proaktif davranışı, pasif olarak mevcut durumlara uyum sağlamak yerine mevcut durumda ilerleme sağlamak veya yeni bir durum yaratmak amacıyla inisiyatif kullanmak şeklinde tanımlamaktadır. Grant ve Ashford (2008, s. 8) ise proaktif davranışı, kişinin kendisinden talep edilmesini beklemeden bir şeyler yapmak üzere harekete geçmesi olarak ifade etmektedir. Bu çalışmada, “proaktif yaklaşım” ile değişen kullanıcı gereksinimlerinin öngörülmesi, kullanıcılar tarafından talep edilmeden yeni hizmet ve ürün sunma konusunda inisiyatif kullanılması ifade edilmektedir.

yaklaşımı gereksiniminden bahsetmektedir ve kütüphanecilerin geleneksel rollerinin ötesine geçerek bilgi danışmanlığını benimsemelerinin önemine vurgu yapmaktadır.

2000’li yıllarda Bates (2003); De Stricker (2008); Murphy (2011) ve Wormell vd. (2011) tarafından yapılan çalışmalar kütüphanecilikte yeni hizmet yaklaşımlarına ve bilgi danışmanlığı uygulamalarına odaklanan kapsamlı çalışmalardır. Bates (2003); De Stricker (2008) ve Wormell vd. (2011) tarafından yapılan çalışmalar; bilgi danışmanlığı işini uygulamak isteyen kütüphaneci veya diğer bilgi merkezli endüstrilerdeki profesyoneller için rehber niteliğindedir. Bu çalışmalar genel olarak danışmanlık kavramı, danışmanlık sürecinin unsurları, danışmanların özellikleri, danışmanlık kapsamındaki bilgi hizmetleri, müşterilerle ilişkilerin geliştirilmesi, iş uygulama planları ve hizmetlerin pazarlanması detaylı bir şekilde ele alınmaktadır. Murphy (2011) “The Librarian as Information Consultant: Transforming Reference” başlıklı çalışmasında referans kütüphanecilerinin, kütüphane ve bilgi danışmanlığı rolünü benimsemeleri gerektiğini, bunun için öncelikle müşterilerin bilgi gereksinimleri ve bu gereksinimi karşılamak için mevcut kaynakları eşleştirdikleri geleneksel aracılık rollerini tanımlarının önemini altını çizer. Kütüphanecilik dışındaki danışmanların (örneğin yönetim danışmanlarının) iş modeli ve uygulamalarını referans hizmetlerine uyarlamalarının gerekliliğini vurgular. Kitapta danışmanlığın tanımını, kütüphaneler ve referans kütüphanecileri için önemini, müşteri ilişkilerinin geliştirilmesini, hizmetlerin pazarlanması ve değerlendirilmesini inceler.

Türkiye’de ise Ertem (1993) “Information Use Behavior of Some Turkish Firms and Their Interest in New Marketing Information Services (Bazı Türk Şirketlerinin Bilgi Kullanma Alışkanlıkları ve Yeni Oluşturulacak Bilgi Servislerine Yaklaşım)” başlıklı Bilkent Üniversitesi İşletme Enstitüsü’nde yaptığı yüksek lisans tezinde şirketlerin bilgi gereksinimini, bilgi arama davranışlarını ve yeni bilgi hizmetlerine olan yaklaşımlarını incelemiş, hizmet önerilerinden biri olarak bilgi danışmanlığı hizmetini ele almıştır. Kurulgan

ve Temizel (2007), üniversite kütüphaneleri için bütçe dışı finans kaynaklarını inceledikleri çalışmalarında bilgi danışmanlığının finansal kaynak sağlamak için pazarlanabilir bir hizmet olduğuna değinmiştir. Ergen (2007) ve Akkaya (2010)'nın doktora tez çalışmalarında bilgi danışmanlığına bilgi hizmetleri alt başlığında kısaca değinilmiştir. Yavuz (2012) “Türkiye’de Bilgi Danışmanı “Information Broker” Olmak: Hiperlink Örneği” başlıklı çalışmasında “information broker” kavramının kısa bir tanımına yer vermiş ve bilgi danışmanlığını özel firmaların kütüphane kurma ve veritabanı geliştirme hizmetleri ile ilişkilendirerek firma örneği incelemesi yapmıştır. Bilgi danışmanlığı kavramının kütüphanecilik bilimi alanında ele alındığı, Türkiye’de yapılmış en kapsamlı çalışma Gürdal Tamdoğan (2012)’ın “Bilgi Danışmanlığı Olgusu” başlıklı çalışmasıdır. Gürdal Tamdoğan, çalışmasında bilgi danışmanlığı olgusunu incelemiş, bilgi danışmanlığı bağlamında mesleğimiz ve disiplinimize yönelik meydan okumaları değerlendirmiştir.

Literatür incelendiğinde, bilgi danışmanlığı için kütüphanecilikte iki yaklaşım olduğu görülmektedir. Bilgi danışmanlığı kütüphanecilikte hem ücretli olarak bilgi hizmeti sağlama hem de kütüphanelerin kullanıcılarına sundukları geleneksel bilgi hizmetlerini yenilikçi yaklaşımlarla yeniden tanımlamaları kapsamında ele alınmaktadır.

Yaşanan teknolojik, sosyal ve toplumsal değişimler sonucunda kütüphanelerin ve kütüphanecilerin rol ve sorumluluklarını yeniden tanımlamaları gerekmektedir. Bu bağlamda kütüphaneci/kullanıcı etkileşiminin önemi ve kullanıcı odaklı hizmetlere olan gereksinim artmıştır. Kullanıcıların bilgi gereksinimlerini ve beklentilerini karşılamak için etkileşimli ve dinamik hizmetler sağlamak kütüphanelerin varlıklarını sürdürebilmeleri ve görünürlüklerini arttırabilmeleri için önem kazanmıştır. Kütüphanecilikte, kullanıcı ve kütüphaneci etkileşimine odaklanan kullanıcının gereksinimlerine yönelik özelleştirilmiş hizmet sunma fırsatı sağlayan bilgi danışmanlığı yenilikçi hizmetler kapsamında ele alınmaktadır.

Diğer yandan, bilgi miktarındaki artış, bilginin meta haline gelmesi gibi değişimler

özellikle işletmelerin bilgiye olan taleplerini arttırmıştır. Doğru bilgiye, hızlı bir şekilde ulaşmak kararların alınmasında ve rekabetin sağlanmasında önem kazanmıştır. Bu ortamda iş dünyasının bilgi için ücret ödeme eğilimi artmıştır. Bunun sonucunda bilgi danışmanları ve danışmanlık hizmetlerine olan talep artmıştır. Bilgi danışmanlığı ile ilgili literatürde ifade edilen bir diğer yaklaşım ise, bağımsız bilgi uzmanları veya bir danışmanlık firmasında çalışan bilgi profesyonelleri veya kütüphaneler tarafından talep üzerine belirli bir ücret karşılığında sunulan bilgi tabanlı hizmetlerdir.

II.3. Bilgi Danışmanlığı Süreci ve Bilgi Danışmanı

II.3.1. Bilgi Danışmanlığı Süreci

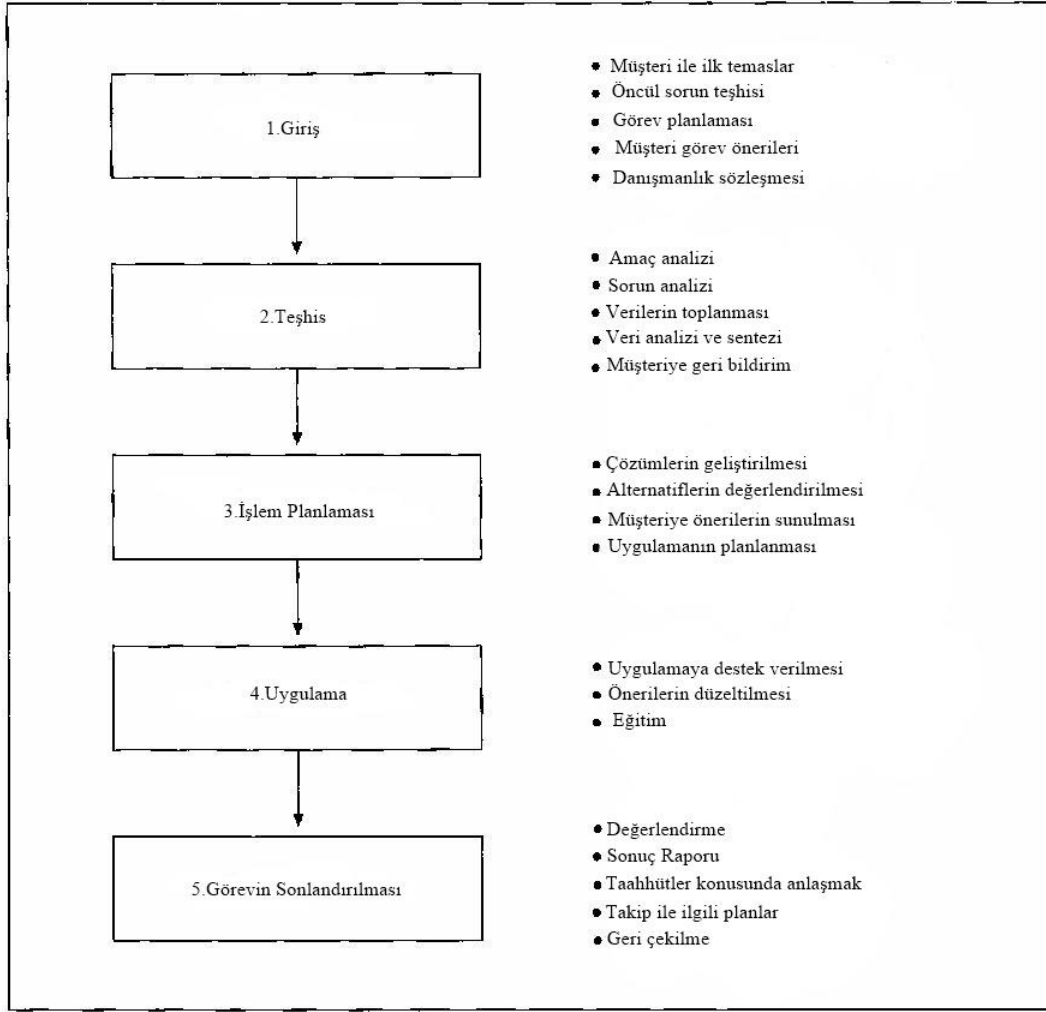
Bilgi danışmanlığının temeli, bilgi teknolojisindeki gelişimde ve bu kaynağı kurumun yapısıyla bütünleştirmenin öneminde yatmaktadır. Danışmanlık, kuruluşların teknoloji, strateji, insanlar ve iş süreçleri yoluyla işlerini yeniden yapılandırma ve yeniden düşünmelerine yardımcı olan bir hizmettir. Bilgi danışmanı, genellikle danışmanlık talep eden kuruluşun dışında bulunan belirli (bilimsel, teknik ve profesyonel) bir alanda uzman olan kişidir. Danışmanlar, bilgilerini eğitimler aracılığıyla müşterilere aktarır, çalışanların değişiklikleri desteklemek için motive edilmesine yardımcı olur ve sonuç sağlamak için uygulama aşamasında yöneticiler ve çalışanlar ile işbirliği yapar. Danışmanlar, tavsiye sunar ve bu tavsiye için danışmanlara ödeme yapılır. Danışmanın öncelikli işlevi sorunlara çözüm önerileri yapmaktır, ancak danışmanlık sırasında müşteri, danışmandan çözümleri uygulamaya geçirmesini de isteyebilir (Debons, 2005, s. 219).

Danışmanlık, işlemlerin danışanın gereksinimlerine göre değiştiği iki kişi arasındaki (danışman ve danışan) kişisel, dinamik ve amaca yönelik bir ilişkidir. Danışman ve danışan ortak olarak tanımlanmış bir problemi veya problemleri birlikte ele alırlar ve danışman danışanın sorununu/sorunlarını kendi kendine netleştirmesine ve çözüme kendisinin karar

vermesine yardım eder (Maxfield, 1954, s. 12).

Genel bir danışmanlık aracılığı sırasında, danışman ve müşteri, istenen amaçlara ve değişikliklere ulaşmak için gerekli olan bir dizi faaliyette bulunur. Bu faaliyetler genel olarak "danışmanlık süreci" olarak bilinir. Bu süreç belli bir başlangıca (ilişki kurulur ve iş başlar) ve sona (danışman ayrılır) sahiptir. Bu iki nokta arasında süreç, hem danışmanın hem de müşterinin sistemli ve yöntemli olmasına, aşamadan aşamaya ve işlemden işleme geçmesine yardımcı olan birkaç aşamaya ayrılabilir (Kubr, 2002, s. 21).

Kubr (2002, s. 21) danışmanlık sürecini Şekil 1'de gösterildiği gibi beş aşamada incelemektedir: Giriş, teşhis, işlem planlaması, uygulama ve görevin sonlandırılması.



Şekil 1: Danışmanlık Sürecinin Aşamaları (Kubr, 2002, s. 21)

Danışmanlık sürecinin giriş aşaması; danışman ve müşteri bir görev ya da proje için birlikte çalışmayı kabul ettiklerinde imzalanan sözleşmeyle tamamlanır. Sözleşmeler, her ülkenin hukuk sistemine ve alışlagelmiş iş yapma yöntemlerine göre şekillenir (Kubr, 2002, s. 174). Bilgi danışmanlığı süreci de müşterilere tekliflerin sunulması ve anlaşma sağlanması halinde sözleşmenin imzalanması aşamalarını kapsar. De Stricker (2008, s. 79), bilgi danışmanlığı sürecinde yapılacak sözleşmenin; proje başlangıç ve bitiş tarihleri, ödeme bilgileri, ücretler ve belirtilen ücret karşılığında müşteriye neyin sunulacağı konusunda net olmasının gerektiğini belirtmektedir. Bunun, hem danışman hem de müşteri için faydalı olacağına dikkat çekmektedir.

Dosa (1977, ss. 6–7) ise bilgi danışmanlığı sürecinin aşağıdaki unsurları veya aşamaları içerdiğini belirtir:

- Potansiyel bilgi gereksiniminin belirlenmesi,
- Ekonomik faktörlerin, bilgi maliyetlerinin, bütçelerin, kısıtlamaların, ücret yapılarının ve kurumsal ilgi alanlarının değerlendirilmesi,
- Danışmanlık sürecine rehberlik edecek amaç, politika ve planların oluşturulması,
- Mevcut bilgi kaynaklarının belirlenmesi,
- Kaynakların bir dosyasının oluşturulması (düzenleme) ve ona erişim,
- Müşteri-uygulayıcı ilişkilerinin geliştirilmesi,
- Müşteri görüşmesi ve gereksinimlerin belirlenmesi,
- Sorunun veya gereksinimin alt yapısını araştırma,
- Bilgi verme (hizmet),
- Yanıtın bulunduğu en muhtemel kaynağa yönlendirme,
- Süreç takibi,
- Veri toplama ve geribildirim alma,
- Süreci yeniden gözden geçirme ve değerlendirme.

Danışmanlık sürecinin iki ortağı vardır: danışman ve müşteri. Etkili bir danışman-müşteri ilişkisi kurmak ve sürdürmek danışmanlık sürecinin başarısı için kritik öneme sahiptir. Bu ilişkiyi kurmak kolay değildir. Başarıya ulaşmak için, hem danışmanların hem de müşterilerin ilişkileri etkileyecek insani, kültürel ve diğer faktörlerin ve birlikte çalışırken kaçınılması gereken hataların farkında olmaları gerekir. Bağımsız bir profesyonelin etkili aracılığını mümkün kılan anlayış, işbirliği ve güven ilişkisini inşa etmek ve sürdürmek için özel bir çaba göstermeye hazırlıklı olmalıdırlar (Kubr, 2002, s. 61). Bilgi danışmanlığı sürecinde de kişilerarası iletişim, karşılıklı anlayış ve sürecin takip edilerek yeniden değerlendirilmesi temel rol oynar (Dosa, 1977, ss. 6–7).

Tüm danışmanlar ve müşteriler ortak bir amaç için birlikte çalışabilecekleri ilişkileri kurmaya ve beslemeye çalışacaklardır. Bu ilişkilerin üç boyutu kritik öneme sahiptir: işbirliği, bilgi paylaşımı ve güven. Bu boyutlar danışmanlık sürecinde önemlidir ve ilişkiyi her iki taraf için de tamamen üretken ve tatmin edici kılmak için izlenmesi gereken hedefler olarak tanımlanabilir. Müşteri-danışman işbirliği olmadan etkili bir danışmanlık gerçekleştirilemez. Danışman-müşteri ilişkisinin temeli; hem danışmandan müşteriye hem de müşteriden danışmana bilgi aktarımıdır. İşbirliği ve bilgi paylaşımı güven oluşturur (Kubr, 2002, ss. 66–68).

Debons (2005, ss. 220-221), bilgi danışmanlığı sürecinin kavramsal altyapısının davranış bilimleri, sosyal bilimler ve biyofizik bilimindeki teorileri içerdiğini ifade etmektedir. Bilgi danışmanını bilgi erişim sürecinde kullanıcı ile bilgi arasında aracı olma rolünü üstlenen bir uzman olarak tanımlar. Yazar, bilgi danışmanlığı sürecinde kütüphaneci/danışman ile kullanıcı/danışan arasında yaşanan insan-insan etkileşimine vurgu yapar. Bu bağlamda, bilgi danışmanının insanın bilişsel ve duygusal gereksinimlerini tanımlayabilmesinin, bu gereksinimleri karşılamak için bilgiye erişim sağlama, bilgiyi düzenleme, yorumlama ve bilgiyi sunmak için gerekli olan iletişim becerilerine sahip olmasının önemli olduğunu belirtir ve bilgi danışmanlığının kavramsal altyapısını aşağıda sunulan işlevsel ve ilişkili üç modele (paradigmaya) dayandırır:

1. Klinik Model (The Clinical Paradigm)
2. Bilişsel Model (Cognitive Paradigm)
3. İletişime Dayalı-Sibernetik Model (Communication-Cybernetic Paradigm)

Bilgi danışmanlığı sürecinde en önemli unsurlar bilgi gereksiniminin tanımlanması, gereksinimin karşılanabilmesi için gerekli olan bilginin sağlanması ve sürecin geri bildirimler yoluyla değerlendirilmesi ve belgelendirilmesidir. Bilgi danışmanlığı sürecinde iletişim becerileri, insan-insan etkileşimi ve geri bildirim önemli unsurlardır. Klinik model, bilişsel

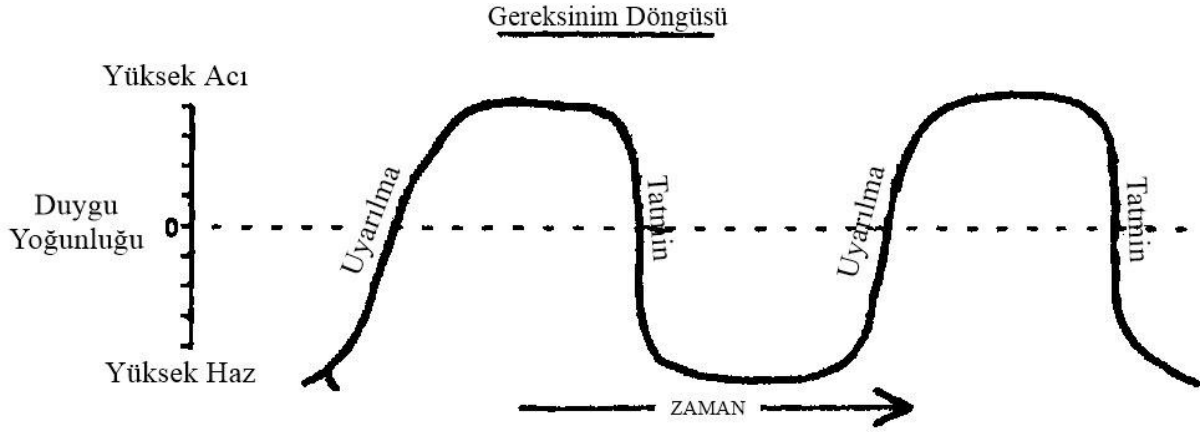
model ve iletişime dayalı sibernetik model, bilgi danışmanlığı sürecinin aşamaları ve unsurları için temel bir alt yapı sunar. **Klinik model**, bilgi gereksinimin tanımlanmasına ve gereksinimin karşılanması için gerekli bilgiye erişimi, bilgiyi düzenlemeyi ve sunmayı ve tüm bu süreçlerin belgelendirilmesi gerekliliğine vurgu yapar. **Bilişsel model**, ise bilinçli ya da bilinçsiz olarak gelişen bilgi gereksinimlerinin doğru ve eksiksiz bir şekilde tanımlanabilmesinin ve sunulan bilgilerin kullanıcılar için anlamlı olmasının kişilerin bilişsel ve duygusal özelliklerine ve bilişsel kapasitelerine bağlı olduğunu vurgular. Kullanıcı ile kütüphaneci arasındaki görüşmenin ve bilgi gereksinimini ifade eden kişinin zihnindeki örtük bilgilerin de ortaya çıkarılmasının önemini ifade eder. **İletişime dayalı-sibernetik model** ise insan-insan etkileşimine dayanan iki yönlü dinamik bir sürece vurgu yapar. Yaşanan bilgi alışverişinde gönderici ve alıcının yanısıra alıcının ileti ile ilgili tepkisi ve geri bildirim sistemdeki önemli unsurlardır. Bahsedilen üç model ile ilgili ayrıntılı bilgiler sırasıyla aşağıda sunulmuştur.

Klinik Model (The Clinical Paradigm)

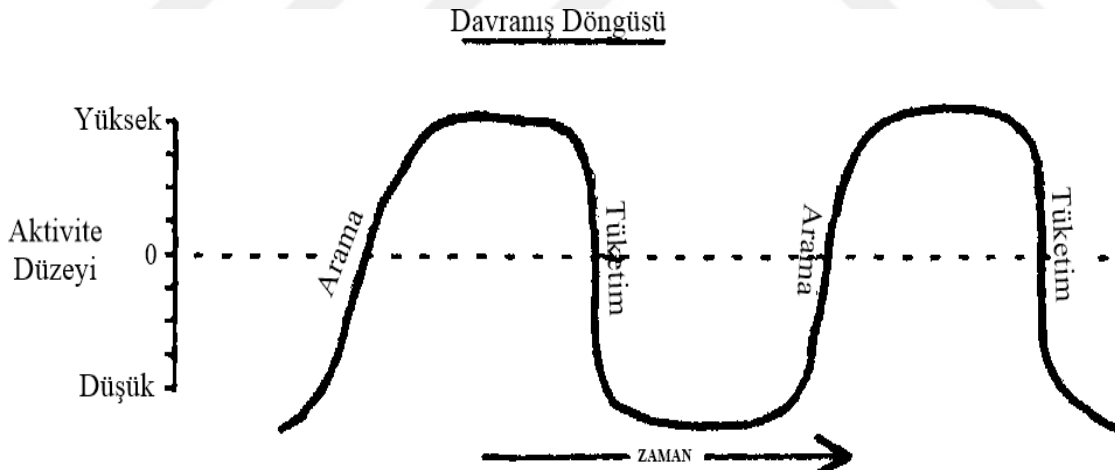
Havelock (1971), "Planning for Innovation through Dissemination and Utilization of Knowledge" başlıklı çalışmada inovasyon, bilginin yayımı ve bilginin kullanım süreçlerini incelemektedir. Bilgi yayımı ve bilgi kullanımı, çeşitli medya aracılığıyla kaynak sistemler ve kullanıcılar arasında mesajların aktarılması olarak ele alınmaktadır. Bireylerin ve kuruluşların, mesajların aktarılmasını engelleyen veya kolaylaştıran özelliklerini analiz eder, mesajların aktarım sürecini birey, kişilerarası, organizasyon ve sosyal sistem olmak üzere dört düzeyde yorumlar, kaynak ve kullanıcı arasındaki özel "bağlantı" rollerini, mesaj türlerini, medya türlerini ve sürecin aşamalarını ele alır.

Havelock' a göre bilgi kullanımı, insan davranışı ve bunun nedenleri hakkında çok temel bazı psikolojik varsayımlarla başlar. Bireysel insan gereksinimleri, bilgi kullanımı için temel "neden"dir ve "bireyin gereksinim durumu"nun belirlenmesi (teşhisi) önemlidir.

“Bireyin gereksinim durumu”, Şekil 2 ve 3’te dalgalanan fizyolojik ve psikolojik durumlarla bağlantılı bir biçimde yoğunlukla değişen, canlının dinamik bir özelliği olarak tanımlanmaktadır.

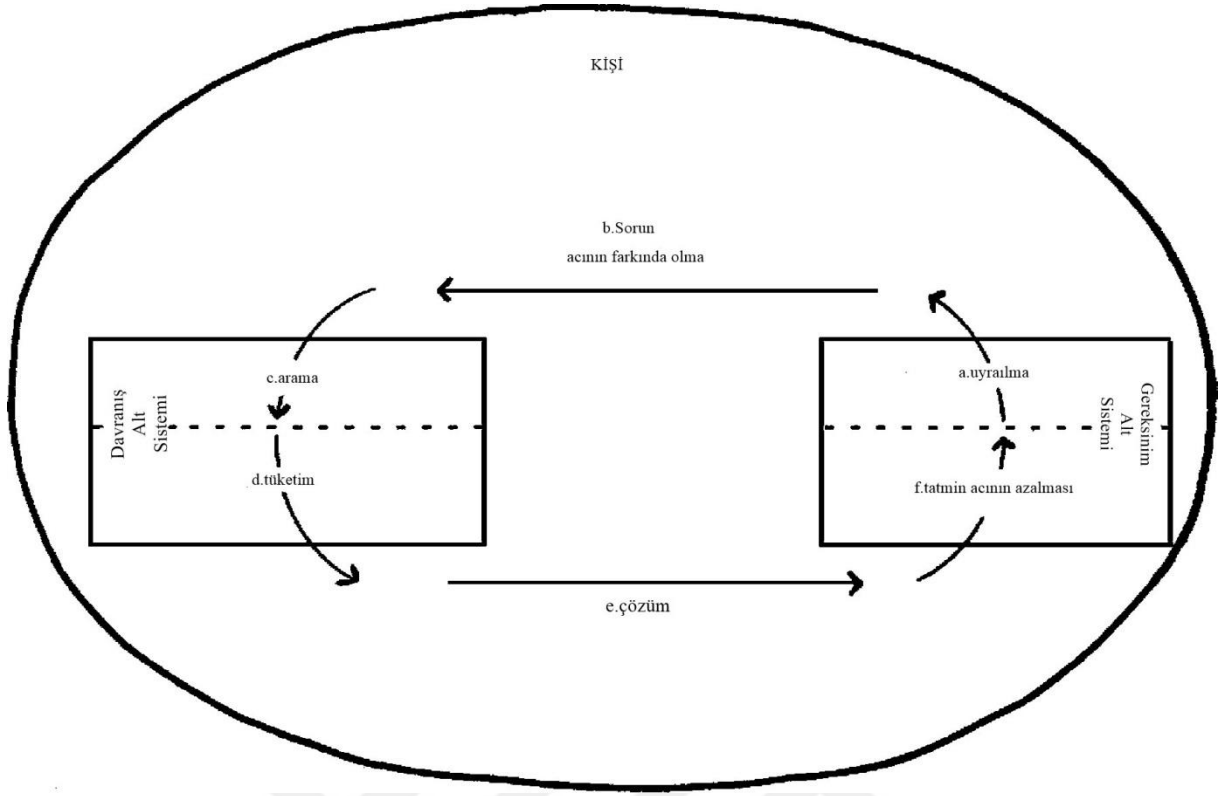


Şekil 2: Gereksinim Döngüsü (Havelock, 1971, s. 2.11)



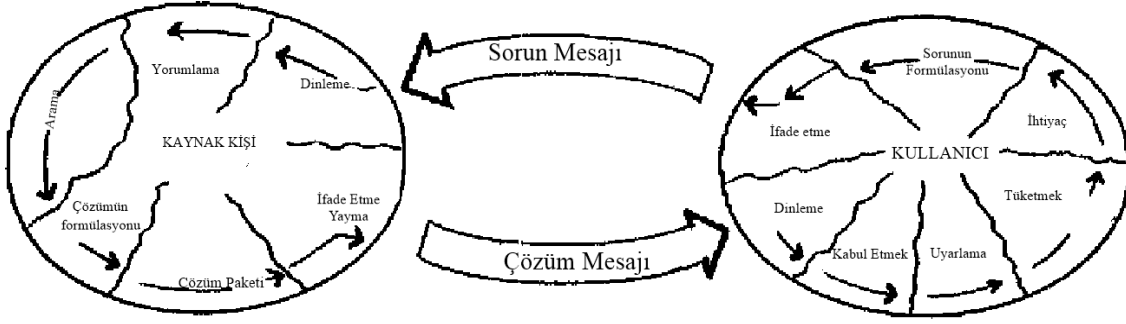
Şekil 3: Davranış Döngüsü (Havelock, 1971, s. 2.12)

Şekil 4’te Havelock bilgi kullanım ortamındaki bir problemin çözümünde kaynak kişi ile kullanıcı arasında geçerli olan dinamik süreci tanımlamaktadır.



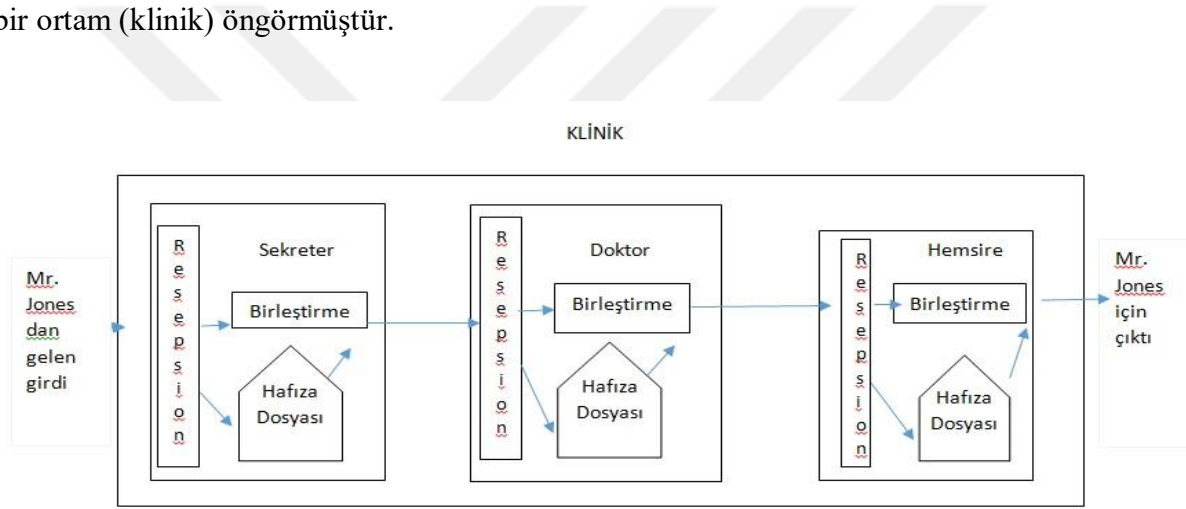
Şekil 4: Kişinin Gereksinim ve Davranış Döngüsü Sistemi (Havelock, 1971, s. 2.13)

Havelock Şekil 5'te davranış alt sistemi ile gereksinim alt sistemi arasındaki ilişkiyi inceler. Gereksinim sistemi, bir problem tarafından yaratılan (fizyolojik/bilişsel) uyarılma durumunu ve gereksinim karşılandığında gereksinimin yarattığı rahatsızlığın azalmasını içerir. Davranış sistemi, problemin yarattığı "rahatsızlığı" azaltma yönünde (arama) yapılan eylemler olarak öngörülmektedir. Bu kavram, bir problem veya görevin çözümünde müşteri (kullanıcı) ile sağlayıcı arasındaki iletişim sürecini gerektirir.



Şekil 5: İki Kişi Arasındaki Bilgi Kullanımı Sistemi (Havelock, 1971, s. 2.17)

Şekil 6’da Havelock, belirli bir görevin gerektirdiği enformasyonu ve bilgi kaynaklarını sağlama ile başa çıkabilmek için müşteriye önemli ölçüde yardımcı olabilecek bir ortam (klinik) öngörmüştür.



Şekil 6: Kaynak Alt Sistemi: Süreçteki Bir Varsayımın Detayları (Havelock, 1971, s. 2.23)

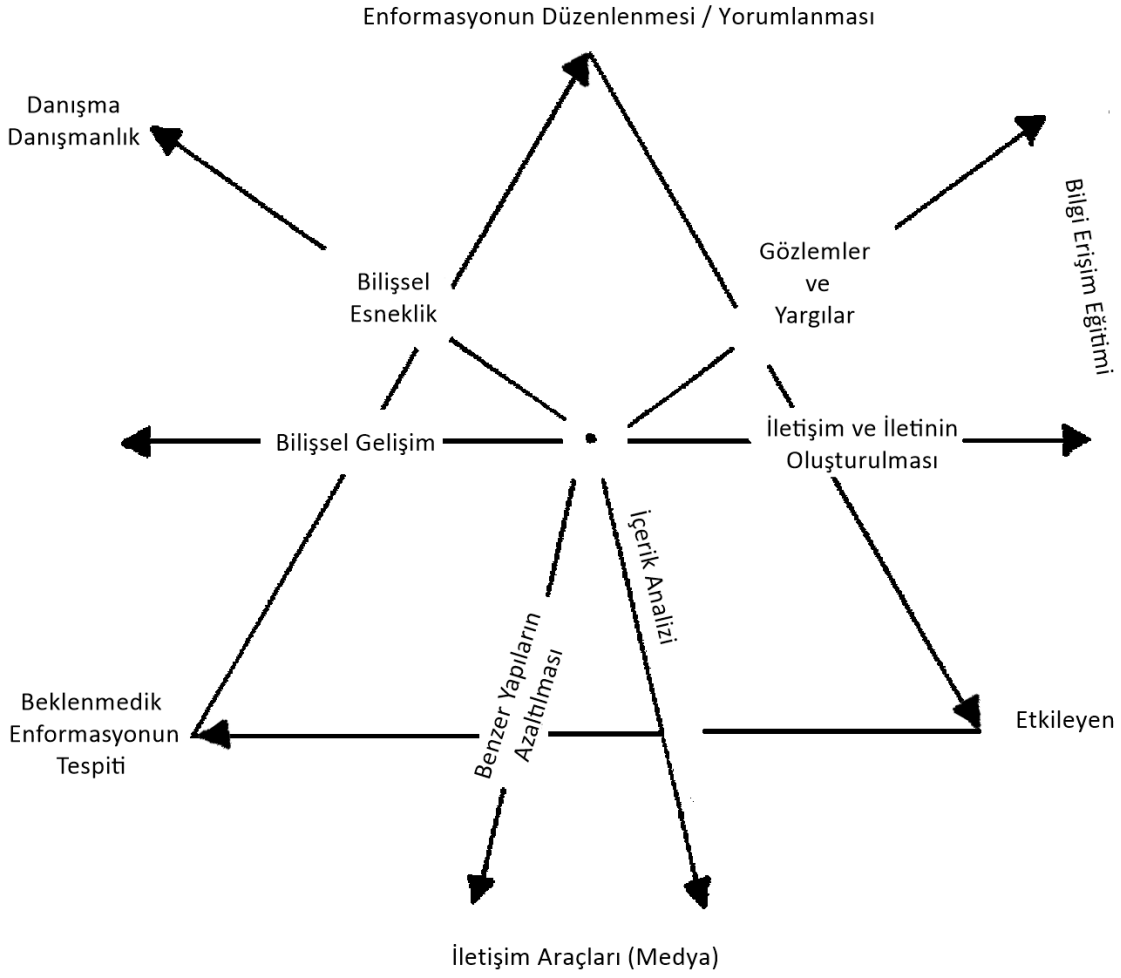
Şekilde görüldüğü üzere, birey (kullanıcı), sorunu bir soru biçiminde sunarak sisteme (klinik) girer. Kliniğe girişte, hasta (kullanıcı) ile ilgili geçmiş bilgiler ve diğer veriler elde edilecektir. Bu veriler daha sonra sorunun yapısını değerlendirecek bir doktora sunulur. Doktor, hasta kliniğe geldiğinde hasta hakkında elde edilen verileri birleştirir ve yapılması gerekenleri önerir (reçete eder). Reçete daha sonra hastaya (müşteriye) sunulmadan önce doktor tarafından öngörülen kaynakları hazırlayacak bir asistana (hemşire) verilir.

Bilişsel-Duygusal Model (The Cognitive-Affective Paradigm)

Bilişsel-duygusal bilgi arama davranışı (information-seeking behavior) modeli, hizmet ortamındaki iki bakış açısına dayanır; müşterilere hizmet sağlayan kişi ve/veya kurum ve kuruluşlar (sistemler). "Kişi odaklı" yaklaşım "sistem odaklı" yaklaşımdan farklıdır. "Kişi odaklı" bakış açısı, bir görev için işlenmesi gereken bilgi miktarının etkisini, işlemcinin görevi anlama yeteneğini ve kullanıcının deneyimden öğrenme kapasitesini belirlemeye çalışır. "Sistem odaklı" bakış açısı, mevcut kurumların (kütüphane) kaynakları ile eldeki görevi yerine getirme kabiliyetine ve bu kaynakları hem görev hem de görev dışı ortamlarda verimli ve etkili bir şekilde kullanma becerisine odaklanır. İster bilinçli ister bilinçsiz olsun, insanın bilgi arama davranışının bir parçası olan gereksinimin tanımlanması, kullanıcı ile kütüphaneci arasındaki soru ve yanıt sürecine fazlasıyla bağlıdır. Bilgi danışmanlığı yaklaşımında, problemlerin ifade edilmesi ve çözümü için soru soran kişinin belleğindeki derine gömülü enformasyonu ortaya çıkarmak, kişilere dış kaynak sağlamaktan veya kişileri dış kaynaklara yönlendirmekten daha önemlidir (Debons, 2005, ss. 221–223).

İletişime Dayalı-Sibernetik Model (The Communication-Cybernetic Paradigm)

Bilgi arama süreci ve özellikle de bilgi danışmanlığı ile ilgili olan yüz-yüze etkileşim, iletişimsel sürece bağlıdır. Özellikle, bilgi arama davranışı ile ilgili araştırmalar ve insanın bilgi gereksiniminin tanımlanması ve referans hizmeti kapsamındaki sorgulama süreci (referans görüşmesi) insan-insan etkileşimi ile yakından ilgilidir. Bilgi danışmanlığının ilgi alanı, referans hizmetinin doğası üzerine iki perspektifin sentezinden oluşur. Bunlar sistem perspektifi, farkındalık ve bilgi arayışındaki kullanıcının durumuna odaklanmayı gerektirir. Bu yaklaşımın sibernetik ile birleşmesi, gönderici ve alıcının dinamik katılımında bulunmasının temeline dayanır (Debons, 2005, s. 223). Sibernetik, gönderici ile alıcı arasındaki değişimi, mesajın alıcı üzerindeki etkisine dayanan iki yönlü dinamik bir süreç olarak kabul eder (Weiner'den aktaran Debons, 2005, s. 223).



Şekil 7: Uyarlanabilir Kontrol Sisteminin Bileşenleri ve Bileşenler Arasındaki İlişkiler (Penland, 2003a, s. 634)

Şekil 7, iletişimsel sürecin dinamik ve sibernetik özelliklerinin şematik, kavramsal bir görünümünü sunmaktadır. İletişim araçlarından gelen beklenmedik bilgilerin tespit edilmesi, bilişsel süreçlere ve iletişimsel süreçlere göre sistem içinde yapılan değerlendirmeye ve yorumlamaya bağlıdır. Mesajın anlaşılması sistemde yer alan bilişsel gelişim, bilişsel esneklik gibi unsurlara göre değişir. Danışmanlık süresince, kütüphaneci/danışman tarafından kullanıcının/danışanın enformasyona erişimi ve enformasyonu anlamlandırmasına yardımcı olacak yönlendirmeler yapılır.

Yukarıda ayrıntıları verilen modeller bilgi danışmanlığı modeli olmasa da iletişimsel süreçler, kişilerin enformasyonu anlamlandırmasının ve bilgiyi kullanmasının bilişsel

esneklik, bilişsel gelişim gibi özelliklere bağlı olarak değişmesi, bilgi gereksiniminin belirlenmesi ve danışman/danışan arasında yaşanan süreçlerin belgelendirilmesi aşamaları yönünden bilgi danışmanlığı süreci ile benzerlik gösterir. Bu modeller, bilgi danışmanlığı için kavramsal bir alt yapı sunmaktadır.

Bilgi danışmanı, bilgi erişim sürecinde kişi ile bilgi arasında aracı olma rolünü üstlenen, insanın bilişsel-duygusal gereksinimlerinin tanımlanmasına ve bu gereksinimleri karşılamak için gereken kaynakların organize edilmesine odaklanan iletişim becerilerine sahip bir hizmet uzmanıdır. Danışmanlık sürecinde bilgi danışmanı, bireylerin ve kuruluşların bilgi gereksinimlerini karşılamak için kişiler arası iletişim, araştırma ve bilgi aktarma tekniklerini birleştirir. İletişimsel sürecin önemi, kişinin bilgi gereksiniminin belirlenmesinde özellikle sorgulama sürecinin altını çizer. Bu bağlamda bilgi danışmanlığı süreci aşamaları içermektedir:

1. Kullanıcının (bilişsel-duygusal) gereksinim durumunun (bilinçli veya bilinçsiz) tanımlanması (teşhis/değerlendirme),
2. Görevleri etkin bir şekilde yerine getirmek için gereksinim durumuyla eşleşen kaynakların (insan ve teknolojik) tanımlanması ve organizasyonu (reçetesi),
3. Kavram ve uygulamanın değerlendirilmesi ve doğrulanması için veri sağlayan teşhis ve reçete süreçlerinin dokümantasyonu (Debons, 2005, s. 225).

Maxfield (1954, s. 15), bilgi danışmanlığının iki yönlü bir süreç olduğunu ve tavsiye vermekten çok daha derin olduğunu ve daha fazla zaman aldığını ifade eder ve sürecin kalıcı bir etkiye sahip olması gerektiğini vurgular. Danışmanlık sürecinin genellikle kabul, anlama, iletişim ve işbirliği olmak üzere dört unsur içerdiğini belirtir. Danışan danışmanı ortağı ve yardımcısı olarak görene kadar danışman danışanı olduğu gibi yargılamadan kabul etmelidir. İletişim danışmanlık sürecinin temel unsurlarından biridir. İletişim olmadan karşılıklı anlayış ve işbirliğinin gerçekleştirilmesi mümkün değildir. Karşılıklı kabul gerçekleştiğinde iletişim

kolaylaşır. İşbirliği, kişilerin bireysel olarak gerçekleştirebileceği ilerlemenin daha kolay ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlar.

İş ortamındaki hızlı değişimler, bilgi arama, derleme ve sunma becerilerine ve yetkinliklerine olan talebi sürekli arttırmaktadır. Çok çeşitli becerilere sahip personeli her zaman kurum içinden sağlamak mümkün olamayacağından işletmeler ve/veya resmi kurumlar genellikle doğal bir çözüm olarak kurum dışından danışmanlık hizmeti sağlamaya yönelmektedirler. Danışmanlar kuruma yeni bir bakış açısı (kurumsal ve profesyonel körlüğe sahip olmadan) ile gelir ve birçok farklı kaynaktan edindiği deneyimleri getirir. Kurumsal politikalarından ve geleneklerden uzak oldukları için kurum içinde kimsenin görmediğini görebilirler. Bazen danışmanlar, yöneticilerin kurum çalışanlarına kendi fikirlerini kabul ettirmek için iletişim aracı olarak da kullanılabilirler (Wormell vd., 2011).

Danışmanlık şirketleri müşterilerinin kurumlarında bilgiyi kullanma şeklini değiştirmelerini sağlar. Bilgi yönetimi organizasyonların rekabet yeteneklerini geliştirmelerini sağlamak için bilginin etkin bir şekilde kullanılmasıdır. Bilgilerin toplanması, kontrol ve analiz edilerek karar verme ve hizmet noktalarına yönlendirilmesini sağlar. İşletmelerde bilginin rolünün ele alınmasının tamamen yeni bir yoludur (Basil vd., 1997, s. 321). Basil ve arkadaşları danışmanlığın organizasyonlar için sağladığı avantajları ve dezavantajları aşağıdaki şekilde açıklamaktadır;

- **Uzman Yaklaşım:** Uzmanlık alanlarındaki yüksek tecrübe birikimi nedeniyle, danışmanlık firmaları, şirket içi (müşteri) kaynaklardan sağlanacak çözümlerden çok daha iyi ve daha profesyonel bir çözüm sağlayabilir.
- **Verimlilik:** Uzmanlık konusundaki aşinalık, danışmanlık firmasına, müşterilerin sorununu kurum içi kaynaklardan daha hızlı ve daha verimli bir şekilde çözüme avantaj sağlayacaktır.
- **Eğitim:** Danışmanlık sürecinde, kurum içi personel (müşteriler), danışmanın en

verimli ve üretken yaklaşımını kullanarak benzer durumları ele almak için eğitilir. Dolayısıyla, danışmanlık uzun vadede şirkete fayda sağlayacak çok büyük bilgi aktarımı sağlar.

- **Zaman Faktörü:** Şirket içi projelerin danışmanlık şirketlerine dış kaynak olarak tedarik edilmesinin ana nedenlerinden biri, şirketin zamanını daha zorlu problemlerde kullanabilmesidir. Dış kaynak projeleri, firmanın danışmanlar tarafından çözülebilecek önemsiz problemler üzerinde kafa yormak yerine temel yetkinliklerine yoğunlaşmasına yardımcı olabilir.

Danışmanlığın şirketler için sağladığı avantajların yanı sıra bazı dezavantajları da vardır;

- **Bağımlılık:** Danışmanlık şirketleri birçok yönden avantajlı olsa da, uzun vadede şirketler, sorunlarının en önemsizini bile çözmek için danışmanlık şirketlerine açıkça bağımlı hale gelirler.
- **Çalışanların Direnci:** Değişime ve yetki devrine karşı direnç göstermek insanın psikolojik bir yönüdür ve danışman iyi bir iş çıkarsa da çözümleri gerçekten uygulanmayabilir. Bazen danışmanın önerilerinden memnun kalmayabilirler ve değişmeyi reddedebilirler.
- **Şirket Bilgilerine Erişim:** Danışmanlık şirketinin görev sırasında şirket kayıtlarına ve dosyalarına erişmesi ve böylece şirketin gizlilik hakkını ihlal etmesi yaygındır.
- **Diğer Hususlar:** Projelerin zamanında ve planlandığı gibi tamamlanamaması ihtimali vardır. Bu, müşteri tarafında memnuniyetsizlik yaratabilir, bazen danışmanlık şirketleri ile zorlu ilişkilere yol açabilir.

Basil ve arkadaşları yukarıda ayrıntılı olarak ele alınan danışmanlığın organizasyonlar için sağladığı avantajları ve dezavantajları, Tablo 1’de görüldüğü biçimde özetlemiş ve avantaj ve dezavantajların karşılaştırmasını sunmuştur.

Tablo 1: Danışmanlığın Avantaj ve Dezavantajları (Basil vd., 1997, s. 310)

Avantajlar	Dezavantajlar
<ul style="list-style-type: none">• Daha fazla uzman çözüm• En iyi deneyimler• Hızlı ve daha verimli• Müşterinin eğitimi• Yeni teknoloji ve kavramların tanıtılması• Bilgi aktarımı• Müşterinin rekabet avantajı elde etmesine yardımcı olmak• Müşterinin temel yetkinlik üzerine yoğunlaşmasına yardımcı olmak	<ul style="list-style-type: none">• Müşteriyi açık bir şekilde bağımlı hale getirir• Çalışanlar değişime karşı direnç gösterebilir• Çalışanlar işbirliği yapmayı reddedebilir• Müşteri önerileri kabul etmeyebilir• Şirket bilgilerine erişim• Müşteri işten memnun olmayabilir• Zamanlama aşılabilir• Danışmanın deneyimine bağlıdır

Organizasyonların dış kaynaklardan danışmanlık hizmeti sağlamasının ana nedenleri genellikle zaman yetersizliği ya da daha derin bilgi ve deneyim gereksinimi nedeniyle bir uzmandan yardım almaya ve tarafsız bir bakış açısına gereksinim duyulmasıdır. Danışmanlık, müşterilere profesyonel destek sağlayarak sorunlarını hızlı ve verimli bir şekilde çözmeleri için fırsat sunar. Danışmanlık sürecinde müşteri ile danışman arasında gerçekleşen bilgi aktarımı müşterilerin gelecekte sorunlarını kendilerinin çözebilmelerine olanak sağlar. Diğer yandan dış kaynaklardan sağlanan danışmanlık hizmetleri organizasyonları danışmanlık firmalarına bağımlı hale getirebilir. Kurum çalışanları değişime direnç gösterebilir ve danışmanın tavsiyeleri uygulanmayabilir. Proje ve görevlerin zamanında tamamlanamaması müşterilerle ilişkilerin bozulmasına ve müşteri memnuniyetsizliğine yol açabilir.

Özetle danışmanlık, müşteri ve danışman arasındaki ilişki, işbirliği, bilgi aktarımı süreci olarak tanımlanabilir. Danışman ve danışan bu süreç içerisinde ortak hedef ve amaçları gerçekleştirmek, problemlere çözüm sağlamak ve değişim yaratmak için bazı faaliyetlerde bulunur. Bu faaliyetleri kapsayan danışmanlık süreci basit olarak beş aşamayı içeren bir modelle açıklanabilir; başlangıç, tanı, planlama, uygulama ve sürecin sonlandırılması. Danışmanlığın başarısının en önemli unsuru iletişimidir. Müşterilerle işbirliği ve güven ilişkisinin oluşturulması başarının sürdürülmesi için en önemli etkenler arasında yer alır. Danışmanlık şirketlerinin başarılı olabilmeleri için sürekli bir gelişim içinde olmaları

gereklidir. Bu, kullanıcı gereksinimlerinin ve kullanıcılardan sağlanan geri bildirimlerin analiz edilmesiyle elde edilen bilgiler aracılığıyla gerçekleştirilir. Yönetim danışmanlığının ve bilgi danışmanlığının birbirine yakın aşama ve unsurlardan oluşan ortak hedefleri gerçekleştirmek için bilgi aktarımı ve işbirliği içeren müşteri/kullanıcı ve danışman/kütüphaneci arasındaki dinamik iki yönlü bir süreç olduğu görülmektedir.

II.3.2. Danışmanlık Roller

Danışmanlık sürecinde danışmanlar farklı roller üstlenebilir. Danışmanlar proje sürecinde aynı anda tek bir rol veya birkaç farklı rol üstlenebilir. Danışmanların davranışsal rolleri; en tipik ve sık rastlanılan danışmanlık davranışlarını, danışmanların müşterilerle nasıl ilişki kurduklarını ve kurdukları ilişkinin düzeyini, projedeki katılım seviyelerini ve müşterilerin proje kapsamındaki katılım düzeylerini tanımlar. Üstlenilen roller duruma, müşterinin tercihlerine, beklentilerine ve danışmanın özelliklerine bağlıdır (Kubr, 2002, s. 70).

Champion, Kiel, ve McLendon (1990) danışmanlık rollerini “danışmanlık ızgara modeli” ile göstermişlerdir. Şekil 8’de modelin dikey eksenine danışmanın müşterinin gelişimindeki sorumluluğu, yatay eksenine de danışmanın proje sonuçlarındaki sorumluluğu yerleştirilmiştir.

Danışmanın Müşterinin Gelişimindeki Sorumluluğu	Rehber (Counselor) "Siz yapın; ben değerlendiririm."	Yetiştirici (Coach) "İyi yaptınız; bunu bir daha ki sefere daha iyi yapabilirsiniz."	Ortak (Partner) "Beraber yapacağız ve birbirimizden öğreneceğiz."
	Kolaylaştırıcı (Facilitator) "Siz yapın; ben size eşlik edeceğim."	Öğretmen(Teacher) "Bu tip problemlerin çözümünde kullanabileceğiniz prensipler bunlar."	Örnekleyici (Modeller) "Ben yapacağım; izleyin ki benden öğrenebilesiniz."
	Yansıtan Gözlemci (Reflective Observer) "Siz yapın; izliyeceğim ve duyduklarımı ve gördüklerimi size anlatacağım."	Teknik Danışman (Technical Adviser) "Siz devam ettikçe, ben sorularınızı yanıtlayacağım."	Uzman (Hands-on expert) "Bunu sizin için ben yapacağım; size ne yapmanız gerektiğini anlatacağım."
Danışmanın Proje Sonuçlarından Sorumluluğu			

Şekil 8: Danışmanlık Izgara Modeli (Champion vd., 1990, s. 66)

Danışmanlık sürecinin başarılı bir şekilde sonuçlandırabilmesi için müşteri gereksinimlerinin doğru bir şekilde değerlendirilmesi, danışman ve danışan görüşmesi ile en uygun rolün belirlenmesi gerekmektedir. Champion ve arkadaşları (1990, ss. 66–67) danışmanlık sürecinde danışmanların üstlenebileceği dokuz rol açıklamıştır. Bu roller aşağıda sıralanmıştır.

1. **Uzman Rolü (Hands-on Expert):** Danışman görevi müşteri adına üstlenir. Danışman, başarılı sonuç üretme sorumluluğunun tamamına olmasa da çoğuna sahiptir. Müşterinin kapasitesinin çok fazla artması beklenmez. Müşteri görev için gelecekte tekrar danışmana gereksinim duyacaktır.
2. **Örnekleyici Rolü (Modeller Role):** Danışman mevcut projedeki sonuçlardan yüksek derecede sorumludur, ancak aynı zamanda müşterinin de kapasitesini geliştirir. Müşteri için görevi yerine getirir, ancak bunu yaklaşımlarını ve tekniklerini belirgin kılacak şekilde yapar. Danışman ne yaptığı ve neden yaptığı hakkındaki soruları

yanıtlamak için hazırdır. Bunun anlamı, gelecekte müşterinin görevi yerine getirebileceğidir.

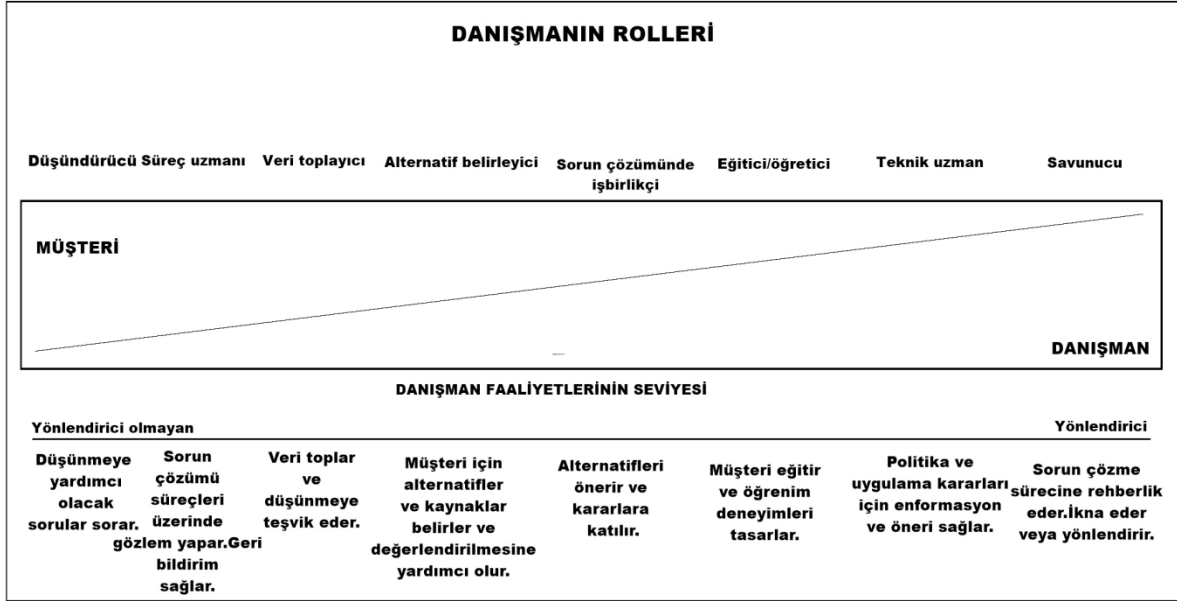
3. **Ortak Rolü (Partner Role):** Sonuçlar ve büyüme için yüksek sorumluluk demektir. Hem müşteri hem de danışman, görevi başarılı bir şekilde yerine getirme kapasitesine sahiptir ve her ikisi de sonuçların sorumluluğunu paylaşır. Ayrıca, müşterinin görevi gerçekleştirme kapasitesinin gelişmesi önemli bir amaçtır. İş ortağı rolü, müşterinin uygulamalı bir şekilde öğrenmeye hazır olduğu ve danışmanın etkili bir şekilde öğretmenlik yapabildiği ve görevin başarıyla tamamlanabilmesi için yönlendirmeler yapacağı anlamına gelir.
4. **Yetiştirici Rolü (Coach Role):** Danışman, görevi yerine getirmekten doğrudan sorumlu değildir. Bunun yerine, görevin performansını gözlemleyebilir ve geri bildirimde bulunabilir. Yetiştirici dolaylı olarak görevi yerine getirir, ancak müşteriyle ve onun büyümesiyle yakından ilgilenir.
5. **Öğretmen veya Eğitimci Rolü (Teacher or Trainer Role):** Yetiştiricinin aksine, öğretmen belirli bir durumdaki performanstan ziyade genel performansla ilgilenir.
6. **Teknik Danışman Rolü (Technical Adviser Role):** Destek bir roldür. Bu rolde, danışman sonuçlardan sorumludur; müşteri danışmanın uzmanlığını özel amaçlar için kullanır. Teknik danışman, müşteri ile yakın veya uzak kişisel ilişkilere sahip olabilir, ancak endişesi, tesadüfi bir durum dışında, müşteri kapasitesinin artması değildir. Odak noktası, müşteriye teknik danışmanın bilgi ve deneyimlerinin çözebileceği belirli bir sorunu çözmeye konusunda yardım etmektir.
7. **Rehber Rolü (Counselor Role):** Danışmanın endişesi neredeyse tamamen müşterinin görevi yerine getirme kapasitesi içindir. Danışman, müşterinin hedefleri netleştirmesine ve belirlmesine, olumlu motivasyonunu sürdürmesine ve etkili planlar geliştirmesine ve uygulamasına yardımcı olmak için çalışır. Danışman, müşterinin

kendi deneyimlerinden sonuçlar toplamasına, analiz etmesine ve geliştirmesine yardımcı olur.

8. **Kolaylaştırıcı Rolü (Facilitator Role):** Toplanma, gündem oluşturma, verileri kaydetme, harmanlama ve gösterme, problem analizi veya beyin fırtınası gibi teknikler sağlama ve toplantıların planlanması ve liderliği gibi büyük ölçüde faydalı ancak süreç odaklı faaliyetlerden oluşur.

9. **Yansıtıcı Gözlemci Rolü (Reflective Observer Role):** Sonuçlardan ve kapasite geliştirmeden büyük ölçüde müşteri sorumludur, danışmanın sorumluluğu daha azdır. Danışmanın görevi, gözlemler ve izlenimlere dayalı geri bildirim ile sınırlıdır. Danışman, müşterilerin kendilerini; güven, takım çalışması ve açıklık gibi belirsiz ama çok önemli göstergeler hakkında izlemelerine yardımcı olur.

Kubr (2002) davranışsal danışmanlık rollerini; kaynak ve süreç rolünü içeren temel roller başlığında inceler ve danışmanlıkta kullanılan çeşitli aracılık yöntemlerinin anlaşılmasını kolaylaştırmak için rol kavramını detaylandıran birçok rol veya alt rolün görselleştirilebildiği bir model sunar. Danışmanlık sürecinde danışmanın üstlendiği roller Şekil 9'da yönlendirici roller ve yönlendirici olmayan roller olarak gösterilmektedir. Yönlendirici roller ile danışmanın liderlik pozisyonu üstlendiği, faaliyete başladığı veya müşteriye ne yapması gerektiğini söylediği davranışlar kastedilmektedir. Yönlendirici olmayan roller ile danışman müşteriye bilgi sağlar, bilgiyi kullanmak ya da kullanmamak müşterinin tercihidir. Danışman aynı anda iki veya daha fazla uyumlu rol üstlenerek, ilişki ilerledikçe rolden role geçmeyi yararlı bulabilir.



Şekil 9: Yönlendirici ve Yönlendirici Olmayan Danışmanlık Roller (Kubr, 2002, s. 74)

Organizasyonlar örgütsel amaç ve hedeflere ulaşmak, yönetim ve işletme problemlerini çözmek, yeni fırsatları belirlemek ve kullanmak, öğrenmeyi geliştirmek ve değişiklikleri uygulamak için danışmanlara gereksinim duyar. Danışmanlığın başlangıcında öncelikle danışman ve müşteri problemin tanımını, sonuçlar ve sonuçların başarısının değerlendirilmesini açıklığa kavuşturmalıdırlar. Daha sonra danışman duruma en uygun rolü üstlenmelidir. Danışmanlığın başarılı bir şekilde sonuçlandırılabilmesi doğru rolün seçimiyle bağlantılıdır. Danışmanlar projeye katılım sağlayarak veya müşteriye ne yapması gerektiğini söyleyerek, liderlik rolü üstlenerek müşterileri yönlendirebilirler. Bazı durumlarda sadece bilgi ve tavsiye sağlarlar, sonuçlardan sorumlu değildirler, bilgiyi kullanmak ya da kullanmamak müşterinin tercihinine bağlıdır. Müşteri gereksinimlerine göre farklı roller seçilebilir.

Kubr (2002) çeşitli danışmanlık süreçlerinde danışmanlar tarafından üstlenilebilecek temel rolleri kaynak rolü ve süreç rolü olarak iki başlık altında incelemektedir.

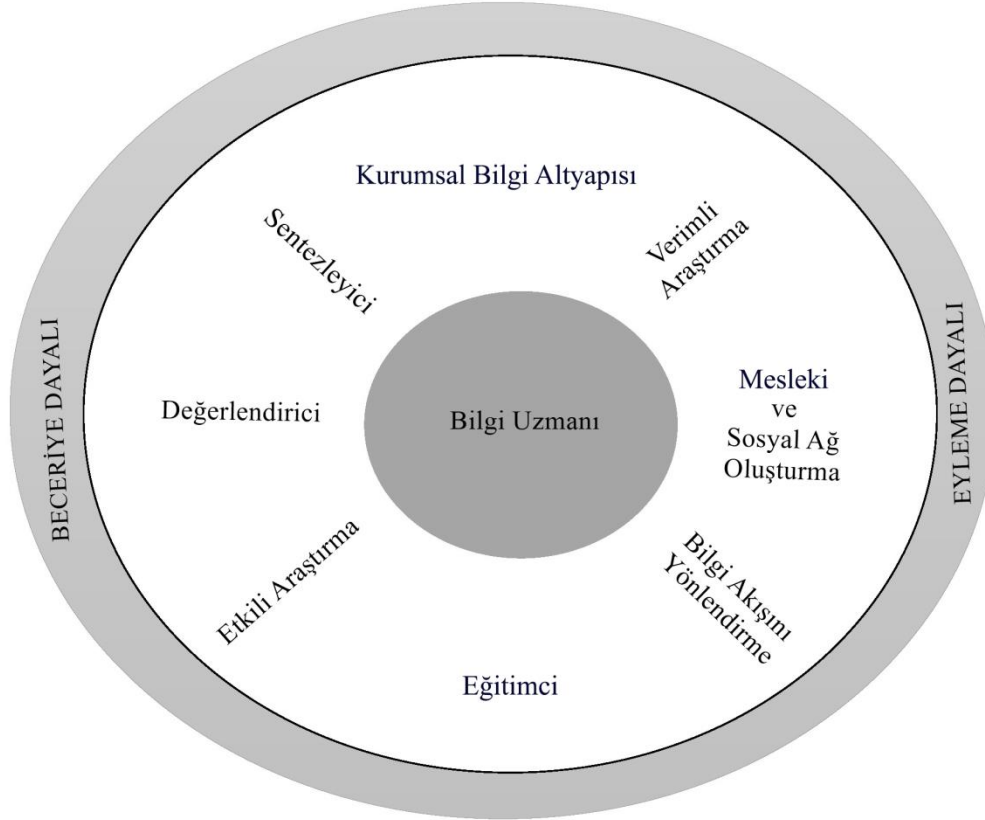
Temel Roller (Basic Roles)

- **Kaynak Rolü (Resource Role):** Kaynak rolünde (uzman veya içerik rolü olarak da adlandırılır) danışman, müşteriye teknik uzmanlık sağlar ve görevi müşteri adına gerçekleştirerek müşteriye yardımcı olur. Danışman müşteriye bilgi sağlar, kuruluşu tanımlar, fizibilite çalışması yapar, yeni bir sistem tasarlar, personeli yeni bir teknik ile ilgili eğitir, kurumsal değişiklikleri ve diğer değişiklikleri önerir, yönetim tarafından öngörülen yeni bir proje hakkında yorumlar yapar (Kubr, 2002, s. 70).
- **Süreç Rolü (Process Role):** Süreç rolünde, bir değişim aracı olarak danışman, müşteriyi örgütsel süreçlerden, muhtemel sonuçlarından ve değişimi teşvik etmek için aracılık tekniklerinden haberdar ederek kuruluşun kendi sorunlarını çözmesine yardım etmeye çalışır (Kubr, 2002, s. 70).

Kaynak rolünde danışman müşteriye neyi değiştireceğini önerirken, süreç rolünde danışman esas olarak nasıl değiştirileceğini önerir ve müşteriye değişim sürecinde insanlarla ve diğer meselelerle başa çıkmasında yardımcı olur (Kubr, 2002, s. 72). Bir rol seçerken, danışman, müşterinin rolüyle bir "iletişim aracı" oluşturduğunu asla unutmamalıdır. Hem danışman hem de müşteri kendi rollerinde yetkin ve rahat hissetmeli ve doğru seçimi yaptıklarına inanmalıdır (Kubr, 2002, s. 73).

Herhangi bir danışmanlık sürecinde olduğu gibi danışmanlık firmasında araştırma süreçlerine değer katan kütüphaneciler de müşterinin araştırma sorularını yanıtlamak için süreç içerisinde müşterilerle işbirliği gerçekleştirir ve her iki tarafta hem kütüphaneci/danışman hem de müşteri/danışan belirli roller üstlenir. Başarılı bir danışmanlık sürecinin yaşanması ve iş kararlarına uygulanabilecek araştırma sonuçlarının elde edilebilmesi için hem kütüphaneci hem de müşteri üstlendikleri rolleri başarılı bir şekilde gerçekleştirmelidir (Pearlstein ve Bleakley, 2003, s. 693). Pearlstein ve Bleakley (2003, s. 687) araştırma sürecinde kütüphanecilerin üstlendikleri rolleri, Şekil 10'da görüldüğü üzere

beceriye ve eyleme dayalı roller olarak ikiye ayırır. Pearlstein ve Bleakley'e göre bu roller, hem danışmanlık firmalarında araştırmacı olarak görev yapan kütüphaneciler için hem de çeşitli ortamlardaki diğer birçok kütüphaneci ya da bilgi uzmanı için de geçerli olabilir.



Şekil 10: Danışmanlık Firması Kütüphanecisinin Rollerini (Pearlstein ve Bleakley, 2003, s. 687)

Kütüphanecilerin mesleklerinin doğasında var olan beceriler kütüphanecilerin araştırma süreçlerine değer katmalarına olanak sağlar. Bilgi kaynaklarının güvenilirliğini değerlendirme, doğru ve güvenilir bilgiyi doğru kişiye, tam zamanında, en uygun biçimde sunma becerileri, bilgi kaynakları hakkındaki derin bilgileri ve erişilen enformasyonu kullanılabilir biçime dönüştürme yetileri araştırma sürecindeki beceriye dayalı rollerinin temelini oluşturur. Bu roller Şekil 10'da görüldüğü üzere değerlendirme, etkili araştırma ve sentezleme rolüdür (Pearlstein ve Bleakley, 2003, ss. 686-687).

Eyleme dayalı rollerde önemli olan beceriler ilişki geliştirme, ilişkileri yönetme ve zaman yönetimi becerileridir. Danışmanlık sürecinde kütüphanecinin araştırmayı mesleki becerilerine dayalı olarak etkili bir şekilde gerçekleştirmesi yeterli değildir. Aynı zamanda araştırma sürecini verimli bir şekilde yürütmesi beklenir. Verimli araştırmacı rolünde soruları doğru ve hızlı anlama becerisi, tarama stratejilerini en hızlı ve uygun şekilde gerçekleştirme becerisi ve zaman yönetimi becerileri önemlidir. Mesleki ve sosyal ağ oluşturma rolünde kütüphaneci dış kaynaklara odaklanır ve araştırma sürecinde kullanabileceği mesleki ve sosyal bir kaynak ağı (dernekler, bilgi alanındaki firmalar vb.) oluşturur. Diğer bir eyleme dayalı rolde ise kütüphaneci kurum içindeki kişiler arasındaki bilgi akışını sağlar ve yönlendirir (Pearlstein ve Bleakley, 2003, ss. 687-689).

Danışmanlık firmalarında kütüphaneciler, aynı zamanda eğitimci rolünü üstlenerek müşterilere bilgi kaynaklarını etkili ve verimli bir şekilde kullanmayı ve araştırma yapmayı öğretmek için eğitim verebilirler. Araştırma taleplerine etkili şekilde yanıt verebilmek için kuruluşun iş yapma şeklini ve kurumsal işleyişini anlamak ve kurumsal bilgilere hâkim olmak önemlidir (Pearlstein ve Bleakley, 2003, ss. 692-693). Pearlstein ve Bleakley bu iki rolü hem beceriye hem de eyleme dayalı roller olarak belirtir.

Başarılı sonuçlar için danışmanların üstlendiği roller, hem danışman hem de müşteri tarafından açıkça anlaşılmalıdır. Müşteri ve danışman, danışmanın projeye hangi şekilde katkıda bulunacağı konusunda farklı görüşlere sahipse, projenin ilerleyen aşamalarında sorunlar meydana gelecektir. De Stricker (2008) ise bir bilgi danışmanın proje süreçlerinde üstlenebileceği rolleri Tablo 2’de gösterildiği gibi açıklamaktadır.

Tablo 2: Danışmanlık Roller (De Stricker, 2008, ss. 6–8)

Danışmanlık Rolü Örneği	Uygulamalar
Destek Personeli (An Extra Pair of Hands): İşe alımların dondurulması durumunda yeni bir personel yerine sözleşmeli çalışan birinden destek alınabilir.	Danışman önceden belirlenmiş kurallar çerçevesinde çalışır; yaratıcılık şansı sınırlıdır.
Özel Bir Amaca Yönelik Yardım (Special-Purpose Assistance): Kurum içinde özel bir projeyi yürütecek personel yoktur.	Danışman, bir yöneticiye bağlı olarak çalışabilir ve görev önemli değişikliklerin yapılması için fazla kapsamlı olmayabilir.
Özgün Uzmanlık (Unique Expertise): Müşteri belirli zorluklarla nasıl başa çıkılacağı hakkında tavsiyeye gereksinim duyar.	Bu rolde, danışman, mevcut olmayan uzmanlığı uygulamaya koymak için özel olarak aranır. Genellikle, danışman “işlerin şu anda nasıl olduğu” hakkında bir çalışma yürütür ve somut eylemler, tasarımlar, satın almalar ve benzerleri için bir dizi öneri hazırlar.
“Orada Bulundum, Yaptım” (“Been There, Done That”): Müşteri, eldeki projeye benzer faaliyetlere aşina olan birinin katılımını sağlayarak riski en aza indirmek ister.	Birçok durumda, müşteri danışmanın benzer projeler yürüttüğünü ve bu nedenle de kanıtlanmış teknikleri uygulayabileceğini bilmek konusunda özellikle isteklidir. Müşterinin yeni yaklaşımlara açık olması sınırlıysa, müşteriyi yeni bir şeyler denemeye ikna etmek danışmanın karşılaştığı zorluklardandır.
Vizyoner Strateji Uzmanı (Visionary Strategist): “Yolu çizmemize yardım et”	Bu rol, proje bileşenlerinin hepsinde geniş bir uzmanlık karışımının yanı sıra karmaşık projelerin yönetiminde kayda değer beceriler gerektirir.
Değişim Ajanı (Agent of Change): Örgütsel ve psikolojik zorluklar ilerlemenin önünde durmaktadır.	Bazı kurumlarda, işlerin yapılış şekline dair güçlü gelenekler vardır ve mevcut yöneticinin personelin yeni öncelikler, hizmetler veya süreçler hakkında heyecan duymalarını sağlaması zor olabilir. Bu durumda, danışmanın rolü çalışanların tutumlarındaki değişiklikleri kolaylaştırmaktır.
Kurtarıcı (Rescuer): Belirli olaylar özel uzmanlık gerektirir.	Islak kitapların kurtarılması gibi becerilere gereksinim duyulmaması güzel olurdu, ancak gerçek şu ki kazalar olur ve böyle durumlarda ne yapılması gerektiğini bilen danışmanlara gereksinim vardır. Kütüphane direktörlerinin en iyi hesaplanmış planları personel krizini önleyemez; bazı danışmanlar bu tür durumlarla başa çıkmakta uzmanlaşmış olduğu için şanslıdır.

Danışmanlık rolleri, danışmanların müşterilerle ne kadar zaman geçireceği, danışmanın müşterinin personeliyle ne kadar etkileşimde bulunacağı gibi iş özelliklerini belirler. Bazı rollerde danışmanlar takımdan biri olarak görülürken bazılarında da danışmanlardan hızlıca mucizeler gerçekleştirmeleri beklenir. Bazı durumlarda danışmanlar tavsiye ve bilgi sağlayarak, bazı durumlarda projeyi üstlenerek müşterilerin problemlerine çözüm üretirler. Başarılı sonuçlar elde edebilmek için danışmanların müşterilerin beklentilerini en iyi karşılayacak ve problemlerinin çözümünü sağlayacak en uygun rolü seçmeleri önemlidir.

II.3.3. Bilgi Danışmanının Özellikleri ve Yeterlilikleri

“Danışmanlık” terimi iki rolü ifade eder: danışman ve müşteri. Ayrıca, müşterinin bir soruna ya da ihtiyaca çözüm bulmak için danışmandan (“uzman” olarak görülen) tavsiye alması anlamına gelir. Danışmanlar bilgi gereksinimlerini önceden tahmin eder ve belirler, doğru zamanda doğru kişiye katma değerli bilgi ve hizmet sağlarlar (Frank vd., 2001, s. 90).

Bir danışman, aslında, bir kuruluşun iyileştirilmesi (veya bazen ticari olarak hayatta kalması) için gerekli olan özel tekniklerin ve değişikliklerin uygulanması ile ilgili tavsiye verme yeteneğine sahip bir kişidir. Danışmanın önemli özelliklerinden biri tarafsızlıktır. Bir organizasyon içindeki en zeki insanlar bile bazen, çok yakın oldukları ve belirli konulara yönelik tutumlardan çok etkilendikleri için sorunları kolayca çözemezler. Bir danışmanın değeri, organizasyona problem çözme ve detaylı düşünme ile ilgili tarafsız ve yeni bir bakış açısı getirmesinden kaynaklanmaktadır (Vickers, 1992, s. 260).

Kubr (2002) “Management Consulting: A Guide to the Profession” başlıklı çalışmasında yönetim danışmanlığında, analitik ve problem çözme yeteneklerinin yanı sıra davranış alanındaki yeterlilik, insanlarla iletişim kurma ve onlarla çalışma, kişilerin değişim

gereksinimini ve bunun nasıl uygulanacağını anlamalarına yardımcı olmayı danışmanın önemli özellikleri arasında belirtmektedir. Kubr (2002, s. 785) bir danışmanın gereksinim duyduğu nitelikleri iki kategoriye ayırmaktadır: entelektüel yetenekler ve kişisel özellikler;

- **Düşünsel (entelektüel) yetenekler;**

- Hızlı ve kolay öğrenme yeteneği,
- Olayları gözlemleme, veri toplama, seçme ve değerlendirme becerisi,
- Mantık,
- Tümevarım ve tümdengelim akıl yürütme,
- Yaratıcı hayal gücünü sentezleme ve genelleme becerisi; orijinal düşünce.

- **İnsanları anlama ve onlarla çalışma yeteneği;**

- Diğer insanlara karşı saygı; hoşgörü,
- İnsan reaksiyonlarını öngörme ve değerlendirme becerisi,
- İnsanlarla kolay iletişim kurabilme becerisi,
- Güven ve saygı kazanabilme,
- Nezaket ve görgü.

- **İletişim, ikna ve motive etme yeteneği;**

- Dinleme yeteneği,
- Yazılı ve sözlü iletişim becerisi,
- Bilgiyi paylaşma, insanlara öğretme ve yetiştirme becerisi,
- İkna etme ve motive etme yeteneği.

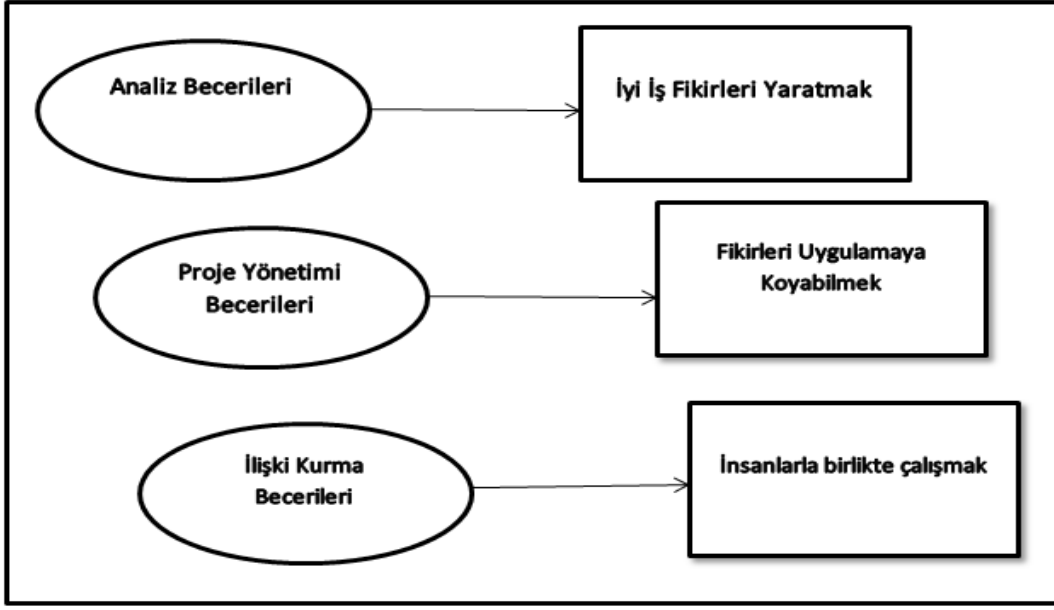
- **Entelektüel ve duygusal olgunluk;**

- Davranış ve eylemlerde denge,
- Tarafsız sonuçlar çıkarmada bağımsızlık,
- Baskılara dayanma, hayal kırıklıkları ve belirsizliklerle yaşama yeteneği,
- Sakin ve nesnel bir tavırla hareket etme yeteneği,

- Her durumda kendini kontrol etme,
- Esneklik ve değişen koşullara uyum sağlama.
- **Kişisel güdü ve inisiyatif;**
 - Yeterli zgven,
 - Sağlıklı hırs,
 - Girişimci ruh,
 - Eyleme geçmek için cesaret, girişim ve azim.
- **Ahlak ve dürüstlük;**
 - Başkalarına yardım etme konusunda gerçek arzu,
 - Gerçek dürüstlük,
 - Kişilerin yeterliliğinin sınırlarını tanıyabilme,
 - Hataları kabul etme ve başarısızlıktan öğrenme yeteneği.

Wickham (1999, s.6) ise danışmanın üç temel alanda beceri geliştirmesi gerektiğini belirtir ve beceri alanlarını aşağıdaki Şekilde sıralar;

- Danışmanlık uygulamasını resmi bir proje olarak yönetme yeteneği,
- Müşterinin işini ve karşılaştığı olasılıkları anlamak için gerekli analitik becerileri yönetme yeteneği,
- Fikir iletme ve başkalarını olumlu yönde etkileme yeteneği.



Şekil 11: Danışmanın Becerileri (Wickham, 1999, s. 6)

Şekil 11’de görüldüğü üzere analiz, proje yönetimi ve ilişki kurma becerileri birlikte çalışmaktadır. Etkili bir danışman, bu üç alandaki becerileri bütünleştirebilmeli ve danışmanlık sürecine uygulayabilmelidir.

Danışmanlık süreci bir işletmede bağımsız olarak yürütülen bir projedir. En iyi sonuçları elde etmek için başarılı bir şekilde yönetilmesi gereklidir. Wickham (1999, s. 7) danışmanlar için önemli proje yönetimi becerilerini; hedefleri ve sonuçları belirleme, resmi planlar geliştirme, görevleri sıralama ve öncelik sıralaması yapma, danışmanlık projesine yatırılacak finansal kaynakları yönetme, projeyi sunmak için gerekli insan uzmanlığını tanıyabilme ve kişisel zamanı yönetme becerisi olarak belirtmektedir.

Danışmanlık hizmeti işletmelere şimdi buldukları durumdan daha yeni ve daha iyi bir duruma ulaşma şansı sunmalıdır. Bunun için işletmenin hem mevcut durumunun hem de işletmenin ulaşabileceği fırsatların analizinin yapılması gerekmektedir. Analiz, işletme ile ilgili bilgileri elde etmeyi ve bu bilgilerin karar aşamasında etkin bir şekilde kullanılması için işlenmesini içermektedir. Danışmanların başarılı sonuçlar elde etmek için analiz becerilerini

geliştirmeleri gerekmektedir. Danışmanlar belirli bir durum ile ilgili mevcut bilgileri ve bilgi gereksinimlerini belirleyebilmelidir. Bilgiyi toplama, düzenleme ve karar vermeyi desteklemek için kullanılabilir ürüne dönüştürme becerilerine sahip olmalıdır. İşletmenin güçlü ve zayıf yönlerini, çevrenin işletmeye sunduğu fırsatları ve meydan okumaları değerlendirebilmelidir. İşletmelerin iç koşullarını, finansal durumlarını, karar alma süreçlerini analiz edebilmelidir (Wickham, 1999, ss. 9–13).

Analiz becerileri danışmanlara işletmenin durumu ve gelecekte nerede olabileceği hakkında bir bakış açısı sağlar. Proje yönetimi becerileri ise işletmenin geliştirilmesini ve daha iyi ve yeni bir duruma ulaşmasının gerçekleştirilmesini sağlar. Ancak danışmanlık sürecinin başarısı için analiz ve proje yönetimi becerilerine ek olarak asıl önemli olan müşterinin desteğini sağlamaktır. Müşterinin ikna edilmesi ve desteğinin sağlanması için ise önemli olan beceriler ilişki kurma becerileridir. Danışman ve müşterinin kolayca iletişim kurması ve verimli bir şekilde birlikte çalışabilmesi için aralarında güven oluşturulmalıdır. Danışmanlar etkili soru sorma, fikirleri kısa, öz ve açık olarak iletme, amaç ve sonuçlar ile ilgili müzakere etme gibi önemli iletişim becerilerine sahip olmalıdır. Sözlü, yazılı ve görsel araçları kullanarak müşterileri proje için ikna edebilmelidirler. Bir ekibin üyesi olarak etkin bir şekilde çalışabilmeli ve liderlik yeteneğine sahip olmalıdır (Wickham, 1999, ss. 13–17).

Özet olarak etkili danışmanlar işletmelere değer katan bilgi ve hizmetleri müşterilerine sunar. Danışmanlar müşterinin durum ve gereksinimlerini tanımlamak ve belirlemek için analiz yeteneğine, müşterileri ikna etmek ve desteklerini sağlamak için iletişim becerilerine, öneri ve tavsiyeleri uygulamaya koymak ve somut sonuçlar elde etmek için de proje yönetimi becerilerine sahip olmalıdırlar.

De Stricker (2008, s. 33) ise “Is Consulting for You?: A Primer for Information Professionals” başlıklı çalışmasında bilgi danışmanları için önemli olan özellikleri doğuştan gelen özellikler ve öğrenilebilir beceriler olarak iki başlık altında açıklamıştır.

Doğuştan gelen özellikler;

- Aşırı derecede sabırlı olmak ve proje sonunda ilerleme sağlamanın müşterilerin sorumluluğı olduğunun farkında olmak ve sonuçlara takılı kalmamak,
- Bireysel olarak çalışma konforu; nihai sorumluluğı almak,
- Odaklanma, öncelik verme ve zamanlama becerisi; zaman yönetimi,
- Birçok yeni bilgiyi hızla kavrama becerisi ve büyük resmi görmek (De Stricker, 2008, ss. 34–36)

Öğrenilebilir beceriler;

- İletişim becerileri,
- Yetki ve yetkinliğı yansıtırma becerisi,
- İlişkileri yönetme becerisi ve ilişki ve güven oluşturma,
- Anlaşma,
- İş yönetimi ve planlama,
- Kendine güvenme (De Stricker, 2008, ss. 37–41).

Başarılı bir danışmanın yetenekleri ve özellikleri eğitim ve deneyim yoluyla edinilebilecek mesleki yeterliliklerin ötesine geçmektedir ve şunları içerir: Belirli bir beceri veya yönetim tekniğindeki derinlemesine endüstri veya uzmanlık bilgisi, risk değerlendirme, özgüven, kendine hakim olma, sıkı çalışma yeteneğı, bir kuruluş içindeki çeşitli ortamlarda ve seviyelerde bireylerle iletişim kurma rahatlığı, kendini tanıtırma ve müşteri araştırma yeteneğı, öz disiplin, müşterileri güçlendirme ve müşteriyi problem çözme ortağı olarak anlama yeteneğı, esneklik/uyum, kolaylaştırma/motivasyon becerileri, liderlik becerileri, detayları yönlendirme, rutine tahammül, analitik beceri, dürüstlük/doğruluk, tarafsızlık, eylemler ve sonuçlar için hesap verebilirlik (Murphy, 2011).

Wormell ve diğerlerine (2011) göre bilgi danışmanlarının başlıca kişisel özellikleri

zihinsel olarak aktif olmak, esneklik, güler yüzlü hizmet etiği ve girişimci ruhtur. Güçlü mesleki yönleri ise bilgi kaynakları hakkındaki kapsamlı bilgileri, bilgi arama becerileri, araştırma becerileri, stratejik düşünme ve planlamadır.

Başarılı bir bilgi danışmanı için herhangi bir tanım "girişimci ruh" olmadan tamamlanmış sayılmaz. "Girişimci ruh"; uygulayıcının yeni iş zorlukları üstlenmesini, sorunlara yeni çözümler bulmasını, hiçbir şeyin olmadığı yerde fırsatlar yaratmasını, uzun saatler boyunca çalışmasını ve her adımda eğlenmesini sağlayan yetenek ve özelliklerin birleşimidir. Tecrübeli danışmanlar, başarılarının büyük ölçüde bu girişimci tutuma bağlı olduğunu kabul eder. "Azim", "öz disiplin", "güven", "risk almak" ve "iyimserlik" gibi özellikler bu tutumu vurgulamaktadır. Sezgisel bilgi toplama becerileri, pazarlama bilgisi ve yönetim teknikleri ve önemli bir özellik olan "girişimci ruh", bilgi danışmanının başarı formülünün merkezinde kalacaktır. Sonuç olarak, bilgi danışmanlığının bir meslek olarak başarısı, her bir danışmanın bilgi çağının zorluklarını yaratıcı bir şekilde yerine getirme yeteneğine bağlı olacaktır (Strizich, 1988).

Hem yönetim danışmanlarının hem de bilgi danışmanlarının özellikleri literatür bağlamında incelendiğinde müşteri gereksinimlerini belirlemek için analiz becerilerinin ve problem çözme becerilerinin, çözümleri uygulamak için proje yönetimi becerileri ve zaman yönetimi becerilerinin, danışmanlık sürecinin başarısı için işbirliği ve iletişim becerilerinin önemli olduğu görülmektedir. Ayrıca girişimci ruh, yaratıcılık, tarafsızlık, risk alma, uyum sağlama ve esneklik gibi özellikler vurgulanan diğer özelliklerdir.

II.4. Kütüphane Hizmetlerinde Bilgi Danışmanlığı

Çalışmanın bu bölümünde, bilgi danışmanlığının geleneksel bilgi hizmetleri ile benzer yönleri ve kütüphanecilik disiplini ile ilişkisi, kütüphanecilerin bilgi danışmanları ile ortak özellikleri ve kütüphanecilerin bilgi danışmanı olarak kendi danışmanlık firmalarında ya da belirli kullanıcı gruplarına yönelik ücretli olarak kütüphanelerde sunabilecekleri hizmetler incelenmiştir.

II.4.1. Bilgi Danışmanlığı ve Kütüphanecilik İlişkisi

Bilgi danışmanlığı; kütüphanecilerin ve kütüphaneciliğin, bilgi ve bilgi hizmetlerine yönelik yaklaşımları değerlendirip yeniden tanımlama sürecinde dikkate almaları gereken bir kavramdır. Kütüphaneciler ve/veya bilgi uzmanları kullanıcı odaklı, iletişime ve işbirliğine dayalı, özelleştirilmiş hizmetler sunarak varlıklarının ve hizmetlerinin görünürlüğünü arttırmalıdır. Bilgi danışmanlığı, kütüphanecilere sadece kütüphanelerde değil danışmanlık firmalarında danışman veya bağımsız biçimde serbest danışman (freelance) olma ve danışmanlık hizmetlerini sunma fırsatlarını da barındırmaktadır.

Bilgi üretiminin kazandığı ivme, bilgi kaynaklarının sayısını ve çeşitliliğini arttırmış, bu bağlamda birey ve/veya kuruluşların süzölmüş, rafine edilmiş bilgiye erişim gereksinimi daha da önem kazanmıştır. Bilgi ile bilgiyi arayan bireyleri bir araya getirme sorumluluğunu taşıyan kütüphanecilerin ve/veya bilgi uzmanlarının hizmetlerini birey ve/veya kuruluş odaklı hale getirmeleri gerekmektedir. Çünkü büyük miktardaki bilgi karşısında gereksinimler daha da özelleşmektedir (Gürdal Tamdoğan, 2012, s. 66). Gürdal Tamdoğan (2012, s. 70)'a göre bilgi danışmanlığı, bilgi uzmanından, mesleki becerileri yanında, iş süreçlerini yaşadığı organizasyonun konu alanına zihnini yöneltmesinin ve konuya ilişkin bilgi altyapısını inşa etmesinin de beklendiği bir olgudur.

Debons (2005, s. 217) ise bir hizmet yaklaşımı olarak bilgi danışmanlığının, bireylerin bilgi arayışına ve bilgi erişim sürecine destek sağlamak için insan-insan etkileşiminin önemini vurguladığını belirtmektedir. Aracı (intermediary) bilgi ile kullanıcıyı birleştirir ancak bu sürecin herhangi bir insan etkileşimi içermesine gerek yoktur. Ancak bir arabulucu (mediator), başka bir kişinin bilgi arama sürecine destek sağlayan, rehberlik eden, kolaylaştıran veya farklı bir şekilde aracılık sağlayan bir kişiyi başka bir ifadeyle insan-insan etkileşimini içerir. Kütüphane ve bilgi hizmetleri bağlamında ise, hem teorik hem de işlevsel bir kavram olarak insan-insan etkileşimi (insan aracılığı), insan davranış biçimlerini ve kişilerarası iletişim biçimlerini ifade etmektedir. Bu anlayış, kullanıcının veri, enformasyon ve bilgi gereksiniminin belirlenmesinde ve bilgi erişim sürecinde kütüphaneci desteğini içerir. 1935'te İspanya'da düzenlenen IFLA Kongresi'nde ünlü İspanyol yazar ve filozof Jose Ortega Y Gasset, geleceğin kütüphanecisinin belki de okuyuculara rehberlik etmesinin gerekebileceğini, insan ile kitaplar arasına yerleştirilmiş bir süzgeç (filtre) olacağını dile getirmiştir (Gasset, 1981, ss. 75–76). Gasset, bir anlamda kütüphanecilerin bilgi ve kullanıcılar arasında aracı olma rolünü üstlenmesi, bilgileri kullanıcı için değerlendirip, kullanıcıların gereksinimlerine uygun hale getirmesi gerektiğini ifade etmektedir.

Bilgi teknolojilerindeki gelişim ve sosyal değişimler sonucunda bilgi üretimi sürecinin araçları ve bilginin kullanım biçimleri değişmiştir. Birey ve kurumların bilgi arama davranışlarının, bilgi gereksinimlerinin ve bilgiyi kullanma biçimlerinin değişmesi kütüphaneci ve kullanıcı ilişkilerini de değiştirmiştir. Büyük bilgi yığını karşısında bilgi erişim sürecinde insan faktörünün önemi azalmamış aksine insanın uzmanlık bilgisi yanında yaratıcı ve esnek düşünme, inisiyatif ve risk alma becerilerinin önemi artmıştır. Geleneksel kütüphane ve/veya bilgi hizmetlerinin değişime uyum sağlaması için kütüphanecilerin daha emek yoğun, insan-insan etkileşimine odaklanan birey ve/veya kurumların bilgi gereksinimlerine göre özelleştirilmiş bir yaklaşımla hizmet sunmaları gereklidir. Bilgi danışmanlığı; bilgi ve/veya

enformasyon yönetimi sürecine, bilgi hizmetlerinin derinliğine ve bu bağlamda bilgi uzmanlarının uzmanlık bilgisini içeren bilgiyi depolama ve erişim sürecini yönetme, bilgiyi süzme becerilerine ve bilgi hizmetlerinin sunulması sürecinde insan-insan etkileşimine odaklanmaktadır (Dosa ve Holt, 1987, s. 8; Gürdal Tamdoğan, 2012, ss. 69–70).

Debons (2005, ss. 217–219) “Information Counseling” başlıklı kapsamlı makalesinde insan-insan etkileşiminin ve kullanıcı gereksinimlerine göre özelleştirilmiş hizmet yaklaşımının bazı geleneksel bilgi hizmetlerinin temelinde yer aldığını belirtmektedir. Bu nedenle bu bilgi hizmetlerinin bilgi danışmanlığı yaklaşımıyla ele alınabileceğini ifade etmektedir. Özellikle referans hizmetlerinin sunumunda kütüphaneci ile kullanıcı arasında gerçekleşen “referans görüşmesi” bilgi danışmanlığının merkezinde yer alır. Debons’a göre bilgi danışmanlığı yaklaşımıyla yeniden değerlendirilebilecek bilgi hizmetleri; okuyucu danışmanlığı (readers’ advisory), güncel duyuru hizmetleri (current awareness services) ve güncel duyuru hizmetlerinin bir unsuru olan hatta bazen eş anlamlı da kullanılan seçmeli bilgi yayımı (selective dissemination of information) dır. Debons, özel kütüphaneler tarafından sunulan bilgi hizmetlerinin ise bilgi danışmanlığı yaklaşımına yakın müşteri odaklı ve özelleştirilmiş bilgi hizmetleri olduğunu vurgulamaktadır.

Bilgi danışmanlığı ve referans ve/veya bilgi hizmetlerinin ortak yönü, insan-insan etkileşimini içermesidir; sözkonusu hizmetlerin sunulması sürecinde de bilgi gereksiniminin belirlenmesi için kullanıcı ve kütüphaneci arasında etkileşimli bir referans görüşmesi yaşanır. Özellikle literatür taraması hizmetinin sonrasında “anlamlılık”, “yenilik” (daha önce bilinmeyen), “yeterlilik” (gereğinden ne az ne de çok) ve “anlaşılabilirlik” açısından sonuçların değerlendirilmesi ve kullanıcının sisteme, pozitif ya da negatif geri bildirimde bulunması istenir. Ancak bilgi danışmanlığında bu iki unsur, çözümlenmeye varılması istenen soru ve/veya sorun’un müşteri ve danışman tarafından birlikte inşa edilmesi süreci ve elde edilen sonucun teorik ve pratik düzlemde izlenmesi ve değerlendirilmesi süreci isteğe bağlı değil,

zorunludur (Gürdal Tamdoğan, 2012, s. 73).

Görüldüğü üzere, referans hizmetleri sırasında kullanıcıların bilgi gereksinimlerinin belirlenmesi için kütüphaneci ve kullanıcı arasında gerçekleşen “referans görüşmesi” bilgi danışmanlığı süreciyle yakından ilişkilidir. Görüşme süreci kullanıcı gereksinimlerinin ve beklentilerinin belirlenmesinde temeldir ve bilgi danışmanlığı uygulamasının merkezinde yer alır (Debons, 2005, s. 223).

1994 yılında Greer, Agada ve Grover, kütüphane hizmetlerini analiz etmek için bir model önermiştir. Bu model, hizmetleri, müşteri ile hizmet sağlayıcı arasındaki şu etkileşim düzeylerine göre tanımlamaktadır: İşlemsel (örneğin kataloglama), reaktif (örneğin doğrudan referans hizmeti) ve tanı (örneğin bilgi danışmanlığı). Bilgi danışmanlığı gereksinimlere yönelik özelleştirilmiş hizmet sunumunu içerir bu nedenle karşılıklı etkileşim gerektiren tanı (teşhis) aşaması önemlidir ve bu aşamadaki müşteri ve danışman arasındaki etkileşim düzeyi yoğundur (Greer, Agada ve Grover'den aktaran Agada, 1997, s. 339). Carol C. Kuhlthau'ya göre, bilgi danışmanlığı, danışmanın kullanıcıyı yönlendirdiği ve desteklediği yeni bir tür aracı olma rolü sağlar. Bilgi danışmanı, bilgi erişim sürecinde kullanıcının bilgi gereksinimini keşfetmesi ve araştırma sorularını oluşturması için kullanıcıyı teşvik eder. Sorgulama stratejilerinin geliştirilmesi ve çözüm için gerekli bilgi kaynaklarına erişim için kullanıcıyı yönlendirir ve gerekirse araştırma probleminin yeniden tanımlanması için kullanıcıya destek sağlar. Örneğin, danışmanlar kişilik özelliklerinin, bilişsel özelliklerin, grup rollerinin, bireysel rollerin ve örgütsel çevrenin bilgi kullanımı üzerindeki etkisini belirlemek için kullanıcı görüşmeleri gerçekleştirebilir (Kuhlthau'dan aktaran Agada, 1997, ss. 339–340).

Bilgi danışmanlığı, sadece tek yönlü bir iletişim ya da bilgi aktarımı süreci değildir; bilgi danışmanlığı, hem danışmanın hem de danışanın katılımını, danışman ve danışan arasında karşılıklı bilgi aktarımını ve etkileşimi gerekli kılar. Bu yönüyle, referans hizmetleri ve kütüphane kullanımı ile ilgili eğitimlerden ayrılır. Referans hizmetleri ve kütüphane

kullanımı ile ilgili eğitimler kütüphanecinin kullanıcıya bilgi aktardığı tek yönlü iletişim süreçleridir. Referans görüşmesi, kütüphaneci ve kullanıcı arasında ortak bir amaca yönelik gerçekleşen sözlü ve sözlü olmayan iletişimi içerir. Her ne kadar problem çözmenin yanı sıra tavsiye vermek ve bilgi aktarımı da danışmanlık sürecine dâhil edilse de danışmanlık, tavsiye vermekten daha fazlasıdır. Danışmanlık, öncelikle düşünme ve öğrenmeyi engelleyen algı ve tutumlarının kaldırılmasıyla ilgilidir. Etkili bir danışmanlık süreci, kullanıcının bilişsel esneklik geliştirmesine, acil sorunları çözmesine ve gelecekte daha akıllıca karar vermesine yardımcı olacak değişiklikleri sağlar (Maxfield, 1954, s. 12; Penland, 2003b, s. 751). Bu bağlamda, bilgi danışmanlığı referans hizmetlerine göre daha yoğun etkileşim gerektiren, karşılıklı işbirliği ve bilgi aktarımı sürecidir.

Debons (2005, s. 217), bilgi danışmanlığı sırasında, hem bilgi danışmanının hem de kullanıcının soru ve/veya sorunun formüle edilmesi sürecine katılımının, kullanıcının bilgi gereksiniminin belirlenmesi ve bilgi erişim süreci sırasında kullanıcı ile kütüphaneci arasında gerçekleşen etkileşimin belgelendirilmesinin önemli olduğunu ve bilgi danışmanlığının bu özelliği ile referans hizmetlerinden farklılaştığını belirtmektedir. Bilgi danışmanlığı sürecinin temelini, işin bitiminde bilgi danışmanı ile kullanıcı arasında gerçekleşen sürekli etkileşime dayandığını vurgulamaktadır. Debons'a göre, bilgi danışmanlığını diğer bilgi hizmetlerinden ayıran en önemli özellik sürecin yazılı olarak belgelendirildiği geri bildirim ve değerlendirme aşamalarını içermesidir.

Gürdal Tamdoğan (2012, s. 73) ise referans hizmetleri sürecindeki “danışma görüşmesinde” kullanıcı ile kütüphaneci arasında etkileşim yaşandığını ve referans hizmeti sonrasında kullanıcılardan geri bildirimde bulunmalarının istendiğini belirtmektedir. Bilgi danışmanlığında ise soru ve/veya sorunun danışman ve müşteri tarafından birlikte inşa edilmesi, geri bildirim alınması ve sürecin yine birlikte değerlendirilmesi durumunun, isteğe bağlı değil, bir gereklilik ya da zorunluluk olduğunu ifade etmektedir. Gürdal Tamdoğan,

ayrıca referans hizmetlerinde bilgi sorularına yanıt bulmanın kütüphanecilerin temel görevleri olduğunu ya da olması gerektiğini de vurgulamaktadır.

Dosa (1977, ss. 5-8) da “Information Counseling: The Best of ERIC” başlıklı çalışmasında referans hizmetlerinde kişilerarası iletişim becerilerinin, kullanıcı ile ilişkilerin oluşturulmasının, kullanıcı bilgi gereksinimlerinin belirlenmesinin önemini ve bilgi danışmanlığının referans görüşmeleri ile benzerlik taşıdığını vurgulamaktadır. Dosa ve Holt (1987, s. 16) bilgi danışmanlığını;

- Bilgi uzmanının derinlemesine görüşme yoluyla kişilerin sınırlılıkları ve gereksinimlerini değerlendirdiği,
- Gereksinimleri karşılamak için en uygun yöntemleri belirlediği,
- Müşteriye bilgi erişim, bilgiyi kullanma ve gerekirse uygulama konusunda aktif olarak destek sağladığı,
- Süreç sonunda geri bildirim ve sistematik takip sağladığı ve sürecin değerlendirildiği interaktif bir süreç olarak tanımlamaktadır.

Whitlatch (2003, s. 30), web'in ortaya çıkışıyla birlikte kütüphanecilere yöneltilen referans sorularının sayısında düşüş meydana geldiğini ancak öte yandan soruların daha da karmaşıklaştığını ifade etmektedir. Kütüphanecilerin, kullanıcıların gereksinimlerini karşılamak için bilgi kaynaklarını bulma ve bu kaynakları etkili bir şekilde kullanma konusunda kullanıcılara destek sağladığı bir bilgi danışmanlığı rolüne yönelmekte olduğunun altını çizmektedir. Bu eğilimin, referans hizmetlerinin niteliğini, hızlı, rutin ve beş dakikadan kısa soruları yanıtlamaktan daha geniş bir danışmanlık ya da rehberlik etkileşimine doğru değiştirmekte olduğunu belirtmektedir. Whitlatch, mesleğimizde ve hizmet kültürümüzde belirgin farklar yaratabilmek için insan-insan etkileşimi içeren bilgi hizmetlerine ve kullanıcı gereksinimlerine odaklanmamız gerektiğini vurgulamaktadır. Whitlatch, referans hizmetlerinin zamanla daha kişiselleştirilmiş bilgi danışmanlığı hizmetine dönüşeceğini

savunmaktadır.

Referans kütüphanecileri, kullanıcıların bilgi gereksinimleri ile bilgiyi eşleştirme konusunda güçlü bir geçmişe sahiptir. Bununla birlikte, günümüzde bilgi artık mekâna bağlı değildir ve kütüphaneler ve kütüphaneciler, bireyin bilgi gereksinimlerini karşılamaya istekli ve hazır birçok rakibe sahiptir. Rekabeti sürdürebilmek için, referans kütüphanecileri, güçlü yönlerine odaklanmalı, kullanıcıların kütüphane içindeki ve dışındaki bilgilerin yapısını anlaması, eriştikleri bilgileri anlamlandırması ve bu bilgileri kullanması için destek sağlamalıdır. Kütüphaneciler, kullanıcıların beklentilerini ve gereksinimlerini karşılamak, bilgi ortamındaki değişime uyum sağlamak ve bilgi çağındaki rekabet avantajlarını korumak için bilgi danışmanı rolünü üstlenmelidir (Murphy, 2011).

Kütüphaneciler, bilgi danışmanı rolünü kolaylıkla gerçekleştirebilirler çünkü danışmanlık için gerekli olan bilgi ve becerilerin çoğu mesleklerinin doğasında vardır. Kütüphaneciler gibi danışmanlar da müşterilerinin gereksinimlerini tanımlamaları, bu gereksinimleri karşılamak için gerekli becerileri ve yetkinlikleri geliştirmeleri ve uygulamaya geçirmeleri için tavsiyelerde bulunurlar. Eğitimleri ve kariyerleri boyunca edindikleri bilgi birikiminden faydalanan danışmanlar, müşterinin probleminin temel nedenini belirlemeye ve müşterinin problemini uygun bir çözüm geliştirmeye çalışır (Murphy, 2011). Vickers (1992, s. 260), bağımsız bilgi danışmanı olarak hizmet sunanların genellikle, bilgi uzmanı veya kütüphaneci olarak çalışmış kütüphanecilik deneyimine sahip ve kütüphanecilik eğitimi almış kişiler olduğunu belirtmektedir. Strizich (1988) ise başarılı bir bilgi danışmanının, bilgiyi nerede bulacağını, bilgiyi hızlı ve uygun maliyetli olarak müşterinin gereksinimlerine uygun bir şekilde nasıl düzenleyip sunacağını bilmesi gerektiğini ifade eder ve bu becerilerin çoğunun kütüphanecilik eğitimi sırasında kütüphanecilere öğretildiğini vurgular.

Bilgi danışmanlığı, geleneksel hizmet kavramının ve hizmet yöntemlerinin ötesine

geçmek, kullanıcıların değişen bilgi gereksinimlerini karşılamak ve diğer bilgi sağlayıcıları ile rekabet edebilmek için yenilikçi yöntemlere odaklanma konusunda kütüphanecilere yeni bir bakış açısı sunar. Frank ve diğerleri (2001, s. 95) bilgi danışmanlığının, kütüphanecilere kütüphaneci/kullanıcı arasındaki ilişkilere odaklanması için fırsat sunduğunu ve kütüphanecilerin, kullanıcıları için bilgiyi özelleştirmeleri, süzmeleri, sentezlemeleri ve hizmetlerini pazarlamaları gerektiğini ifade etmektedir. Frank ve arkadaşlarına göre kütüphaneciler, kullanıcıların bilgi gereksinimlerini karşılayamazlarsa, kullanıcılar diğer bilgi kaynaklarına ve bilgi sağlayıcılarına yöneleceklerdir. Örneğin; *Questia.com* gibi sağlayıcılar kişilere evinden veya ofisinden bilgi erişim ve kullanım için fırsatlar sunmaktadır (Frank ve Howell, 2003b, s. 1298).

Diğer yandan, bilgi üretiminin artışı, bilginin sermaye aracı haline gelmesi, küreselleşme ve rekabetin artması kütüphanecilere, danışmanlık hizmeti veren firmalarda araştırma becerilerini masaya getirme, firmaların müşterileri için yaptıkları işleri doğrudan etkileme ve araştırma süreçlerine değer katma fırsatı sunmaktadır. Bilgi uzmanları için dört temel rol tanımlanmaktadır; içerik sağlama, araştırmalar için katma değer üretme, kullanıcılara eğitim verme, teknoloji aracılığıyla içeriği kullanılabilir biçime dönüştürme. Bu rolleri gerçekleştirebilmek için gerekli olan beceri ve bilgi kütüphanecilerin mesleki yetkinliklerinin merkezinde yer alır (Pearlstein ve Bleakley, 2003, s. 696).

Bilginin meta haline gelmesi, sermaye aracı olarak kullanılması ve karar verme aşamalarında bilginin öneminin artması işletmelerin rekabet sağlamak için bilgiye olan gereksinimlerini ve bilgi için para ödeme eğilimlerini arttırmıştır. Endüstri, işletme ve kamu üst düzey yöneticileri arasında, kurumsal bilgilerin diğer tüm birincil kaynaklar gibi uygun şekilde yönetilmesi gerektiği konusunda artan farkındalık vardır (Vickers, 1992, s. 260). Bu değişim, kütüphaneciler için bilgi yönetimi alanında da bilgi danışmanlığı hizmeti sunma fırsatını sağlar. Ancak, kütüphanecilerin kuruluşların bilgiyi kullanma biçimleri ve iş yapma

şekilleri hakkında düşünmeleri gereklidir. Kütüphanecilerin, mesleki yetkinliklerinin bilginin stratejik yönetiminde nasıl kullanılabileceğini göstermeleri önemlidir (Wormell vd., 2011, s. 118).

Bilginin niceliğindeki artış, bilginin yaygın ve kolay erişilebilir olması aynı zamanda süzölmüş, doğruluğu onaylanmış ve güvenilir bilgiye hızlı bir şekilde erişim gereksinimini arttırmıştır. Bu nedenle bilgi hizmetlerinde insan-insan etkileşiminin (insan aracılığının) ve bilgi konusundaki insan uzmanlığının önemi de artmıştır. Bilgi hizmetleri sürecindeki kütüphaneci ve kullanıcı ilişkileri yoğunlaşmalı, bilgi hizmetleri tek yönlü iletişim ve bilgi aktarımı yerine her iki tarafında katılımını ve karşılıklı etkileşimini içermelidir.

Kütüphaneciler zaten referans hizmetleri aracılığıyla bir bakıma danışmanlık hizmeti vermektedir. Kütüphaneciler, referans görüşmeleri aracılığıyla kullanıcının bilgi gereksinimini belirlemekte, kullanıcının bilgi gereksinimini karşılamak için kullanıcıyı doğru bilgi kaynaklarına yönlendirmekte, kullanıcılara araştırma süreci ve bilgi kaynaklarını nasıl kullanacağı ile ilgili eğitim vermektedir. Bilgi danışmanlığı hizmetleri bu yönleri ile geleneksel referans hizmetleri, referans görüşmesi ve kütüphaneci/kullanıcı etkileşimini içeren kütüphane ve/veya bilgi hizmetleri ile benzerlik taşımaktadır. Geleneksel bilgi hizmetleri de giderek kütüphaneci ve kullanıcı etkileşiminin yoğunlaştığı, kütüphaneci ve kullanıcı arasında karşılıklı bilgi aktarımının gerçekleştiği, işbirliğine dayalı dinamik bir sürece doğru yönelmektedir. Kütüphaneler müşteri odaklı, müşterilerinin gereksinimlerine yönelik özelleştirilmiş, müşterilerine değer katan hizmetler sağlamalıdır. Bilgi danışmanlığı, insan-insan etkileşimi içeren, müşteri odaklı ve özelleştirilmiş bilgi tabanlı hizmetleri ifade eder. Bilgi danışmanlığı, kütüphanelere ve kütüphanecilere değişime uyum sağlama, değer yaratan hizmetler sunma ve kütüphanecilere bilgi danışmanı olarak kariyer yapma fırsatı sağlar.

Bilgi danışmanları, müşterinin gereksinimlerine uygun bilgiyi kurum içi ya da kurum

dışı kaynaklardan sağlar, filtreler, düzenler, yorumlar, değerlendirir ve uygulanabilir bir hale dönüştürerek müşteri gereksinimlerine uygun bir biçimde sunar. Kütüphaneciler, mesleklerinin doğası gereği bilgi erişim sürecini yönetme, bilgiyi filtreleme, yorumlama, erişilen veri, enformasyon ve bilgileri kullanıcıların gereksinimlerine yönelik olarak kullanılabilir formata dönüştürme ve bilgi yönetimi becerilerine sahiptir. Kütüphaneciler mesleki yetkinliklerini, bilgi konusundaki uzmanlıklarını yaratıcı ve esnek düşünme, inisiyatif ve risk alma becerileri ile birleştirerek kolaylıkla kütüphanelerde veya bağımsız bilgi uzmanı olarak bilgi danışmanlığı hizmetleri sunabilirler.

II.4.2. Bilgi Danışmanı Olarak Kütüphaneciler

Çalışmanın bu bölümünde bilgi danışmanlarının ve kütüphanecilerin ortak özellikleri, kütüphanecilerin kendi firmalarında bilgi danışmanı olarak veya kütüphanelere bağlı olarak verilebilecek bilgi danışmanlığı hizmetleri ele alınacaktır. Kütüphanecilerin sahip olması gereken yeterlikler için yurtdışındaki meslek derneklerinin yayınlamış olduğu rehberler incelenerek, çalışmanın önceki bölümünde “bilgi danışmanının özellikleri ve yeterlikleri” başlığında literatüre dayalı biçimde belirlenen danışmanlık özellikleri ile karşılaştırılmıştır. Bu bağlamda, bilgi danışmanı ve kütüphanecilerin benzer özellikleri ve yeterliklerine ilişkin bir bakış açısı sağlanmaya çalışılmıştır.

II.4.2.1. Bilgi Danışmanı ve Kütüphanecilerin Ortak Özellikleri

Bilgi danışmanı (information consultant) ve kütüphaneci ve/veya bilgi uzmanının ortak özelliklerini ve yeterliliklerini belirlemek için çalışmanın önceki bölümünde bilgi danışmanının özellikleri ve yeterlilikleri alt başlığında literatüre dayalı biçimde elde edilen bilgiler ile aşağıda belirtilen çalışmalarda sunulan bilgiler karşılaştırılmış ve kütüphaneci/bilgi uzmanı ve bilgi danışmanının ortak özellikleri ve yeterlilikleri belirlenmiştir.

Kütüphaneci/bilgi uzmanının sahip olması gereken özelliklerin ve yeterliliklerin belirlenmesi için American Library Association (2008a) “Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers”, The Australian Library and Information Association (2015) “Foundation Knowledge, Skills and Attributes Relevant to Information Professionals Working in Archives, Libraries and Records Management”, Canadian Association of Research Libraries (2010) “Core Competencies for 21st Century CARL Librarians”, Special Libraries Association (2016) “Competencies for Information Professionals” başlıklı çalışmalardan yararlanılmıştır.

American Library Association (ALA), referans ve bilgi hizmetlerinin başarılı ve verimli bir şekilde sunulabilmesi için kütüphanecilerin iletişim becerilerine özellikle kişilerarası ilişkileri yönetme, yüz-yüze ve etkili iletişim kurabilme, kullanıcı gereksinimlerine yanıt verebilmek için etkili dinleme ve soru sorma becerilerine sahip olmaları gerektiğini belirtmektedir (American Library Association, 2008a).

Special Library Association (SLA) ise bilgi uzmanlarının mesleki bilgi ve becerilerinin yanısıra eleştirel düşünme, girişimcilik, uyum sağlama, esneklik, yenilikçilik, problem çözme, etkili sözlü ve yazılı iletişim, işbirliği ve sosyal ağ oluşturma, pazarlama, liderlik ve yönetim ile proje yönetimi becerilerine sahip olmaları gerektiğini vurgulamaktadır (Special Libraries Association, 2016).

Canadian Association of Research Libraries (CARL)’de kütüphanecilerin mesleki uzmanlık becerilerine ek olarak uyum sağlama, esneklik, yenilikçilik, risk alma gibi özelliklere, iletişim ve kişilerarası becerilere, ikna ve motive etme yeteneğine, karar verme ve problem çözme becerilerine, değişim ve risk yönetimi, işbirliği oluşturma, proje yönetimi, zaman yönetimi, pazarlama, liderlik ve yönetim becerilerine, yazılı ve sözlü iletişim becerilerine, finansal yönetim, insan kaynakları yönetimi, değişim yönetimi becerilerine sahip olmaları gerektiğini ifade etmektedir (Canadian Association of Research Libraries, 2010, s.

7).

The Australian Library and Information Association (ALIA) ise bilgi uzmanlarının mesleki bilgi ve becerilerinin yanında iletişim ve kişilerarası ilişkileri yönetme, eleştirel ve yaratıcı düşünme, bütçe yönetimi, insan kaynakları yönetimi, istatistiksel verilerin analizi, liderlik, pazarlama, işbirliği ve ortaklık oluşturma, problem çözme, proje yönetimi ve risk analizi becerilerine sahip olmaları gerektiğini belirtmektedir (The Australian Library and Information Association, 2015, ss. 3–4).

Yukarıda sunulan bilgiler ve çalışmanın önceki bölümünde bilgi danışmanının özellikleri ve yeterlilikleri alt başlığında sunulan bilgiler birlikte değerlendirildiğinde, bilgi danışmanı ve kütüphaneci/bilgi uzmanının ortak özellikleri ve becerileri düşünsel beceriler, iletişim ve ilişki kurma becerileri, yönetim ve liderlik becerileri, analiz becerileri ve kişisel özellikler olarak beş başlık altında açıklanabilir:

Düşünsel Beceriler:

- Hızlı ve kolay öğrenme,
- Nitel ve nicel akıl yürütme, eleştirel düşünme,
- Yaratıcı düşünme,

İletişim ve İlişki Kurma Becerileri:

- Kolay iletişim kurabilme,
- Diğer insanlara karşı nezaket ve hoşgörü,
- Dinleme yeteneği,
- Etkili soru sorma,
- Etkili yazılı ve sözlü iletişim becerisi,
- Fikirlerini kısa ve açık bir şekilde iletme yeteneği,

- Güven ve saygı oluşturabilme,
- Bir ekip içinde çalışabilme (takım çalışması),
- İkna etme ve motive etme yeteneği,
- Bilgiyi paylaşma ve öğretme yeteneği,
- Farklı bireyler arasında saygı, katılım ve iletişimi teşvik etme becerisi, ilişki kurma, ağ oluşturma ve işbirliği geliştirme becerisi,
- Karşılıklı olarak kabul edilebilir ve faydalı çözümlere ulaşmak için başkalarıyla birlikte çalışma becerisi,

Yönetim ve Liderlik Becerileri:

- Liderlik özellikleri,
- Proje yönetimi becerileri; belirli proje hedeflerini belirli bir zaman diliminde başarıyla tamamlamak için kaynakları planlama, organize etme ve yönetme,
- Zaman yönetimi becerileri,
- Pazarlama becerileri,
- Finansal yönetim,
- İnsan kaynakları yönetimi,
- Risk yönetimi; herhangi bir eylem veya kararın avantajlarını ve dezavantajlarını anlamak ve alınan kararları desteklemek için avantaj ve dezavantajları etkin bir şekilde değerlendirebilmek,
- Ölçme ve Değerlendirme; hizmet, kaynak ve proje değerlendirme kavramlarını ve yöntemlerini anlamak ve sonuçların değerlendirilmesi,
- Ortaklıklar ve İşbirlikleri; paydaşlarla ve ilgili topluluklarla ortaklıklar ve işbirlikleri geliştirmenin sebeplerini ve stratejilerini anlama,
- İş analizi ve planlama becerileri,

Analiz Becerileri:

- Karar verme; belirsizlik durumları karşısında akıllıca çıkarımlar yaparak bilgiye dayalı kararlar almak,
- Problem çözüme; problemleri belirlemek, ilgili bilgilerin uygunluğunun ve doğruluğunun belirlenmesi, çözüm bulmak için doğru çıkarımlar yapmak, uyuşmazlıkların ve anlaşmazlıkların yapıcı yollarla yönetilebilmesi ve çözülebilmesi,
- Bilgi ve istatistiksel analiz, işleme ve dağıtım,

Kişisel Özellikler:

- Girişimci ruh, uyum sağlama, esneklik, yaratıcılık, yenilikçilik,
- Değişim yönetimi; belirsizlik karşısında etkili bir şekilde çalışabilmek, çalışma alışkanlıklarını, davranışını farklı koşullara göre değiştirme ve uyarlama konusunda açık fikirlilik,
- Bağımsız çalışabilme becerisi.

Danışmanlık süreci, danışman ve müşteri arasında gerçekleşen etkileşimli bir süreçtir. Başarılı bir danışmanın, kişilerarası iletişim becerileri iyi olmalı, güven, nezaket ve samimiyet atmosferinde insanlarla iletişim kurabilmeli ve onlarla ilgilenmelidir. Ayrıca başarılı bir danışmanlık süreci için danışmanın müşterileri ikna etmesi ve değişim için teşvik etmesi önemlidir. Danışmanlar, müşterilerin beklenti ve gereksinimlerini belirlemek için etkili bir şekilde müşteriyi dinler, etkili ve doğru soruları sorarak müşterinin durumu, gereksinimi veya problemi ile ilgili bilgi toplar. Çözümler için müşterilerle birlikte çalışır, güven ilişkisi oluşturur ve işbirliği geliştirirler.

Kütüphaneciler de kullanıcıların bilgi gereksinimlerini belirlemek için kullanıcılarla görüşme yaparlar, etkin bir şekilde kullanıcıyı dinlerler. Referans görüşmesi, referans sürecinin başarısı için çok önemlidir. Kütüphaneci, kullanıcının bilgi gereksinimlerini doğru

olarak belirleyebilmelidir. Olumlu bir etkileşim için etkili dinleme ve doğru soruları sorma becerisi gereklidir. Başarılı bir referans işlemi için kütüphanecinin öncelikle ulaşılabilir ve iletişime açık olması gereklidir. Kullanıcılarla nazik ve hoşgörülü bir şekilde ilgilenmelidir. Referans kütüphanecileri kullanıcıların kafa karışıklığı ve endişe durumlarından çıkıp rahatlamalarını sağlamalıdır. Kütüphanecinin herhangi bir referans durumundaki ilk tepkisi, tüm iletişim sürecinin şeklini belirler, etkileşimin derinliğini ve seviyesini etkiler. Kütüphaneci, kullanıcının bilgi gereksinimini belirledikten sonra bilgi erişim sürecinde kullanıcı ile birlikte çalışır ve tarama stratejisini belirler. Kullanıcının araştırma sorusunu zihninde netleştirmesini sağlamak için kullanıcıyı daha fazla soru sorması için teşvik eder. Kişilerarası ilişkileri yönetme ve iletişim becerileri kütüphanecilerin, kullanıcı odaklı insan-insan etkileşimini içeren bilgi hizmetlerini etkili ve verimli bir şekilde sunabilmeleri için önemlidir.

Hızlı ve kolay öğrenme, yeni durumlar için yaratıcı çözümler üretme ve çözümleri uygulama, değişime uyum sağlama, esneklik, değişimi yönetme, yaratıcı ve eleştirel düşünme becerileri kütüphaneciler için mesleki bilgi ve beceriler kadar önemlidir. Kütüphanecilerin değişime uyum sağlamak, tehditleri fırsata çevirmek için yaratıcı ve yenilikçi düşünmeye ve girişimci bir ruha sahip olmaları gereklidir.

Danışmanlardan proje yönetimi, zaman yönetimi, finansal kaynakların ve insan kaynaklarının yönetimi becerilerine sahip olmaları beklenir. Kütüphanecilik mesleği de her düzeyde yönetim becerilerini içerir; örneğin insanların, bütçenin, dermenin, projelerin ve zamanın yönetilmesini gerektirir. Kütüphaneciler için de proje yönetimi becerileri, aynı zamanda proje önerileri hazırlama, finansal destek sağlamak için başvuruları hazırlama ve fon yaratma faaliyetlerini yönetme yeteneklerine sahip olmak çok önemlidir.

Danışmanlık sürecinde danışmanların, müşterilerin durumu, finans kaynakları, işletmenin güçlü ve zayıf yönleri, işletme için çevredeki fırsatlar gibi konularda gerekli bilgiyi

elde etmek için analiz ve değerlendirme becerilerine sahip olmaları gereklidir. Kütüphaneciler de kullanıcı gereksinimlerini belirlemek, kullanıcı merkezli hizmetleri oluşturabilmek için kullanıcılarla ilgili bilgileri analiz etmeli ve değerlendirmelidirler. Ayrıca kullanıcıların bilgi gereksinimlerini karşılamak için bilgiye erişim sürecini yönetme, bilgi depolama ve düzenleme, bilgiyi yorumlama ve değerlendirme becerilerine sahip olmaları gerekir.

Başarılı bir danışmanlık süreci için danışmanların sahip olması ve geliştirmesi gereken becerilerin çoğu aslında kütüphanecilerin mesleklerini uygulamaları için de gereklidir. Bilgi danışmanlığı için gerekli beceriler kütüphanecilerin mesleklerinin doğasında var olan becerilerdir. Bilgi danışmanlığı, kütüphanecilere yaşanan değişim ve gelişimlere uyum sağlamak, mesleki etkilerini ve yetkinliklerini görünür kılmak için yeni kariyer ve hizmet fırsatları sunmaktadır.

II.4.2.2. Kütüphanecilerin Bilgi Danışmanı Olarak Sunabilecekleri Hizmetler

Bu bölümde kütüphanecilerin kendi danışmanlık firmalarında bilgi danışmanı olarak kütüphanelere ve/veya kütüphane dışındaki kurumlara (örneğin işletmelere) verebilecekleri bilgi danışmanlığı hizmetleri ve kütüphanelerde çalışan kütüphanecilerin ücretli hizmetler kapsamında kütüphanelere ve/veya işletmelere sağlayabilecekleri bilgi danışmanlığı hizmetleri ele alınmıştır. Literatürden ve web sayfalarından erişilen bilgilere dayalı olarak hizmetler örneklendirilmeye ve bilgi danışmanlığı kapsamında sunulabilecek hizmetlere ilişkin genel bir bakış açısı oluşturulmaya çalışılmıştır.

II.4.2.2.1. Kütüphanecilerin Kendi Danışmanlık Firmalarında Sunabilecekleri Bilgi Danışmanlığı Hizmetleri

Kütüphaneciler, bilgi danışmanı olarak kütüphanelere ve özellikle iş süreçleri bilgiye dayalı olan kurumlara, işletmelere ve bireylere yönelik çeşitli bilgi danışmanlığı hizmetleri

sunabilirler. Bates (2003, s. 9), bağımsız (freelance) olarak çalışan bilgi uzmanlarını (independent information professional) kendileri için ya da iki ya da üç kişilik bir firmada ortak olarak çalışan; araştırma, analiz, bilgi yönetimi veya danışmanlık hizmetleri gibi bilgi hizmetleri sağlayan ve hizmetlerini proje başına veya saatlik veya günlük olarak ücretlendiren profesyoneller olarak tanımlamaktadır. Bates, birçok bağımsız bilgi uzmanının, kendi firmalarını kurmadan önce kütüphaneci ya da araştırmacı olarak çalıştığına; büyük kurumlarda veya araştırma merkezlerinde araştırma becerilerini geliştirmiş olduklarına ve tüm bağımsız bilgi uzmanlarının ortak yönlerinin girişimci özellikleri olduğuna dikkat çekmektedir.

Bağımsız bilgi danışmanlarının çoğu, belirli bir araştırma türünde uzmanlaşmıştır ve belirli bir endüstri veya dikey pazar üzerine odaklanmaktadır. Bilgi danışmanlarının geniş bir müşteri yelpazesi vardır; örneğin mühendisler, reklam ajansları, şirket yöneticileri, avukatlar ve doktora öğrencileri. Ancak bilgi danışmanları genellikle belirli bir pazara odaklanır, örneğin danışmanlar sağlık sektörünü, mimarlık firmalarını, havacılık pazarını veya kimya endüstrisini hedefleyebilir. Birçok bilgi danışmanının aynı zamanda birincil pazarı dışında müşterileri olsa da, bilgi danışmanları pazarlama çabalarını belirli bir konu alanı veya sektöre yönelik olarak gerçekleştirir (Bates, 2003, s. 10).

Bates (2003), bağımsız bilgi uzmanları (bilgi danışmanları) tarafından verilebilecek hizmetleri aşağıda sunulan başlıklar altında açıklamıştır:

- **Çevrimiçi Araştırma Hizmetleri (Online Research and Library Research) :** Bilgi uzmanları çevrimiçi olarak veya bilgi merkezlerine giderek araştırma hizmeti sağlayabilirler. Günümüzde, web üzerinden erişilebilen veri tabanlarının yaygınlığı nedeniyle, herhangi bir tür araştırma hizmeti sunan bağımsız bilgi uzmanlarının çoğu, araştırma hizmetini çevrimiçi olarak kolay ve hızlı bir şekilde müşterilerine sunabilir. Kütüphanecilerin erişebildikleri bazı veri tabanları, web'de hiç görünmeyen

materyalleri içerir ve müşterilerin kendi kendilerine yapacağı araştırmalarda ulaşamayacağı bilgilere kütüphanecilerin ulaşmasını sağlar. Bu veri tabanları, derinlemesine araştırma yapmayı sağlayan gelişmiş arama araçları ve katma değerli özellikler sunar. Günümüzde, çoğunlukla çevrimiçi araştırmalar birçok bilgiye ulaşmayı sağlasa da bazen bilgi danışmanları kütüphaneye gidip araştırma yapma gereksinimi duyabilir. Kütüphanede gerçekleştirilen araştırmalar bazen elektronik formatta hiçbir yerde bulunmayan bilgileri açığa çıkarabilir (Bates, 2003, ss. 11-12).

- **Rekabetçi Zekâ/Rekabet İstihbaratı (Competitive Intelligence):** Rekabetçi zekâ, bir şirket veya endüstri hakkında bilgi toplamak ve bunun ne anlama geldiğini bulmak için çeşitli araştırma becerileri ve analitik beceriler kullanmaktır. Rekabetçi zekâ araştırması, “rakiplerim neden Asya'dan geri çekiliyor”, “rakiplerimin ürün geliştirme stratejisi nedir” ve “müşteriler ürünlerimiz ve rakiplerimizin ürünleri hakkında ne düşünüyor” gibi soruları ele alabilir. Bu bilgilerin bir kısmı, derinlemesine çevrimiçi araştırma (web araştırması) aracılığıyla, mevcut piyasa araştırması raporlarında, endüstri haber bültenlerinde ve yöneticilerle yapılan yayınlanmış röportajlarda bulunabilir (Bates, 2003, s. 14).
- **Enformasyon Yönetimi (Information Management):** Çoğu bağımsız bilgi uzmanı belirli araştırma türlerinde uzmanlaşırken, bazıları kuruluşlar için enformasyonun sağlanması, organizasyonu, yönetimi ve dağıtımıyla ilgili daha genel danışmanlık hizmetleri sunmaktadır. Bu danışmanlar, bir kuruluşun bilgi gereksinimlerini ve bilgi kaynaklarını derinlemesine inceleyen “enformasyon denetimleri (information audits)” sağlayabilir. Hangi bilgi kaynaklarının sağlanması gerektiği ve bu kaynakların kurum içi ağ veya diğer teknolojiler aracılığıyla nasıl dağıtılması gerektiği konusunda önerilerde bulunabilir. Bilgi danışmanları ayrıca kuruluşlara bilgi merkezi veya kütüphane kurulumu, kurum içi ve kurum dışı bilgilerin düzenlenmesi ve

yaygınlaştırılması için web siteleri ve veri tabanları geliştirme, enformasyon ve bilgi ile ilgili konularda atölye çalışmaları ve eğitim sunma gibi hizmetler verebilirler (Bates, 2003, s. 15).

- **Eğitim ve Seminerler (Training and Seminars):** Bağımsız bilgi uzmanları, diğer bilgi hizmetlerine ek olarak araştırma ile ilgili konularda eğitim, atölye çalışmaları veya seminerler verebilir. Bunlar, bilgi danışmanlarının uzmanlıklarını pazarlaması, müşteri tabanını genişletmesi ve enformasyon becerilerini güncel tutması için önemli araçlardandır (Bates, 2003, s. 16).
- **İstihdam Hizmetleri (Library Staffing):** Bazen “özel kütüphaneler” olarak da isimlendirilen kurum kütüphaneleri, yoğun bir dönemde veya bir personel izinli iken geçici personel sağlama veya yeni personel alımı konusunda yardıma gereksinim duyabilir. Aslında, bazı kuruluşlar kütüphanenin insan kaynakları ile ilgili süreçlerinin üçüncü bir tarafça ele alınmasını istemekte ve personel ile ilgili tüm sorumlulukların kütüphanecilik mesleğini anlayan biri tarafından yönetilmesi için belirli bir ücret ödemeyi tercih etmektedir. Kütüphaneler için istihdam hizmetleri sunan danışmanlık firmaları genellikle tek bir coğrafi bölgeye veya dikey bir pazara odaklanır; örneğin hukuk firması kütüphaneleri veya mühendislik firması kütüphaneleri gibi (Bates, 2003, s. 15).

De Stricker (2008) “Is Consulting for You?: A Primer for Information Professionals” başlıklı çalışmasında kütüphaneciler tarafından bilgi danışmanı olarak sunulabilecek hizmetleri, kütüphane, arşiv vb. kurumlara verilebilecek hizmetler ve kütüphane dışındaki kurumlara (işletmeler, yayıncılar vb.) verilebilecek hizmetler olarak iki ayrı bölümde ele almaktadır. Kütüphaneciler tarafından bilgi danışmanı olarak kütüphane, arşiv vb. kurumlara verilebilecek hizmetleri aşağıda sunulan başlıklar altında örneklemiştir.

- **Bina:** Kütüphane bina planlama, yapım, genişletme, yeniden yapılanma ve yenilemeyi

kapsamaktadır. Projeler kütüphane alanı ve hizmet gereksinimlerinin belirlenmesi, iç mekân planlaması ve tasarımı, mimari plan incelemeleri ve ilgili hizmetlere odaklanmaktadır (De Stricker, 2008, s. 12).

- **Kurumsal Altyapı:** Gereksinimlerin belirlenmesi, politika geliştirme, planlama, değerlendirme, seçme, uygulama, dokümantasyon ve geniş bir yelpazeyi kapsayan kütüphane altyapı sistemleri ile ilgili personel eğitimini kapsamaktadır. Projeler aşağıdaki konuları içerebilir;
 - Entegre kütüphane yönetim sistemleri,
 - İnternet ve intranet işlevleri,
 - Kablosuz erişim,
 - Genel erişime açık internet merkezleri (De Stricker, 2008, s. 12).
- **İçerik ve Derme:** İçerik ve derme, her biri belirli depolama ve erişim gereksinimlerini içeren birçok medya ve formatı kapsar. İçerik ve derme ile ilgili projeler aşağıdaki konuları içerebilir;
 - Müşteri gereksinimlerine yönelik derme geliştirme politikalarının oluşturulması,
 - Ürün ve sağlayıcı araştırması,
 - Satın alma ve satıcı ilişkileri yönetimi,
 - Sınıflandırma, dizinleme, kataloglama, veri etiketleme,
 - Ayıklama, arşivleme, kurum dışı depolama,
 - Koruma ve yenileme (restorasyon) (De Stricker, 2008, s. 12).
- **Operasyonlar:** Günlük kütüphane işlemlerinin ve işlevlerinin planlanması, detayları ve yönetimi ile ilgili projeleri içerir. Örneğin;
 - Hizmet Yönetimi,
 - Güvenlik (kişilerin güvenliği),

- Koruma (hırsızlık önleme),
- Bina Bakımı (De Stricker, 2008, ss. 12-13).
- **İnsan Kaynakları:** Kurum içi eğitim programları ve ilgili basılı ve elektronik materyallerin geliştirilmesi de dâhil olmak üzere kütüphanenin insan kaynakları yönetiminin tüm yönleri ile ilgili danışmanlık sağlanabilir. Genellikle projeler aşağıdakileri içerir;
 - Beceri gereksinimi tanımlama ve işe alma,
 - Oryantasyon ve göreve özel eğitim,
 - Sürekli mesleki gelişim,
 - Personel ilişkileri kapsamındaki problemlerin çözümüne yönelik hizmetler (De Stricker, 2008, s. 13).
- **Paydaşların Gereksinimlerine Dayalı Hizmet Geliştirme:** Çeşitli kütüphane paydaş gruplarının gereksinimlerinin belirlenmesi ve gereksinimlerin etkin bir şekilde karşılanması ile ilgili danışmanlık verilebilir. Genellikle aşağıdaki konularla ilgili proje desteği sağlanabilir.
 - Müşteri gereksinimleri ve “bilgi tercihleri” hakkında araştırma,
 - Stratejik plan geliştirme,
 - İş planı geliştirme,
 - Politika geliştirme (De Stricker, 2008, s. 13).
- **Özel Gruplara Sunulan Kütüphane Hizmetleri:** Belirli kullanıcı gruplarıyla ilgili olan özelleştirilmiş kütüphane hizmetleri ile ilgili danışmanlık verilebilir. Örneğin; çocuklar, genç yetişkinler; azınlıklar, görme engelliler, farklı dilleri konuşan kullanıcı gruplarına yönelik hizmetleri içeren proje temelli danışmanlık hizmeti sunulabilir (De Stricker, 2008, s. 13).

- **Yönetim, Kütüphane Kurulları, Paydaş İlişkileri:** Özellikle yönetim rollerinde olanların yanı sıra kütüphanenin çeşitli paydaşlarıyla sorunsuz, bilinçli ve etkili bir ilişki sürdürmek için destek verilebilir. Örneğin projeler yönetim kurulu, mütevelli heyeti, danışma kurulları, kullanıcıların ilgi alanları ile ilişkili iletişim süreçlerinin yönetimini içerebilir (De Stricker, 2008, ss. 13-14).
- **Halkla İlişkiler ve Kütüphane Hizmetlerinin Pazarlanması:** Kütüphanenin paydaşları ile etkili bir ilişki için işleyiş oluşturmaya yönelik tanıtım ve reklam, basın ilişkileri ve medya bültenleri, pazarlama planları, kampanyalar ve etkinlikler, paydaşlara ve halka yönelik iletişim projeleri kapsamında danışmanlık sağlanabilir (De Stricker, 2008, s. 14).
- **Yasalara Uygunluk:** Yasalara uyum ile ilgili giderek daha karmaşıklaşan konularda kütüphanelere danışmanlık hizmeti verilebilmektedir. Örneğin projeler bina ve güvenlik kodları, engellilerin erişimi, gizlilik hakkı, pornografi ve nefret suçu ile ilgili konularda hukuki danışmanlık sağlanmasını içerebilir (De Stricker, 2008, s. 14).
- **Pazar Araştırması:** Kuruluş için gerekli olabilecek her türlü araştırma programının planlanması, yürütülmesi, analizi ve sunumu ile ilgili hizmetleri kapsar. Projeler basit veya karmaşık olabilir. Ayrıntılı bir araştırma planı, çok sayıda veri toplama aracı, karmaşık istatistiksel analiz ve ayrıntılı raporlama gerektiren kapsamlı anketleri içerebilir.
 - Planlama için dâhili olarak gereksinim duyulan her türlü araştırma - Diğer kütüphaneler neler yapıyor?
 - Müşteri gereksinimlerini belirlemek için gerekli anket süreci,
 - Mevcut hizmetlerin etkinliğinin ölçülmesi,
 - Demografik ve ekonomik eğilimlere dayalı tahminlere yönelik araştırmaların gerçekleştirilmesi gibi hizmetler pazar araştırması kapsamındadır (De Stricker,

2008, ss. 14-15).

- **Proje Desteği Başvurusu (Grant Writing):** Programlar veya girişimler için dış finansman kaynaklarının belirlenmesi ve başvuru sürecine ilişkin projelerin hazırlanması için danışmanlık hizmeti sunulabilir. Projeler;
 - Finansal destek alınabilecek kaynakların belirlenmesine yönelik araştırmaları,
 - Destek sağlayan kurum tarafından istenen bilgilerin belirlenmesine yönelik araştırmaları,
 - Gerekli bilgilerin düzenlenmesini,
 - Başvuru belgelerinin ve ilgili yardımcı materyallerin hazırlanmasını içerir (De Stricker, 2008, s. 15).

Genellikle kütüphaneciler tarafından kurulmuş bilgi danışmanlığı firmalarının ya da bağımsız bilgi danışmanı olarak çalışan kütüphanecilerin web siteleri incelediğinde kütüphanelere yönelik, kütüphane teknolojileri, stratejik planlama, derme yönetimi ve personel eğitimi gibi çeşitli konularda danışmanlık hizmetleri verildiği görülmektedir. Örneğin; Joe Matthews, üniversite kütüphanelerine, halk kütüphanelerine, özel kütüphanelere ve kütüphane konsorsiyumlarına kütüphane bilgi sistemleri, stratejik planlama, kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi ile ilgili danışmanlık hizmetleri sunmaktadır (Matthews, y.y.). Ellyssa Kroski, ise kütüphane teknolojilerine yönelik danışmanlık hizmetleri sunar. Kütüphanelere teknoloji planlama ve teknoloji ile ilgili strateji geliştirme, teknoloji uygulamaları ile ilgili proje yönetimi (örneğin dijitalleştirme projeleri), kütüphane web sitelerinin tasarımı, kullanılabilirlik çalışmaları, değerlendirilmesi ve yönetilmesi, teknik doküman yazımı, kullanıcı rehberlerinin oluşturulması ile ilgili danışmanlık sağlamaktadır (Kroski, 2019).

Re:work Library Consulting tarafından ise derme yönetimi, satın alma, kataloglama, elektronik bilgi kaynaklarının yönetimi, dijital kütüphane hizmetleri ve dijital koruma gibi

alanlarda kütüphanelerin iş akışları, organizasyon yapısı ve personel kapasitesi ile ilgili danışmanlık hizmetleri verilir. *Re:work Library Consulting*, dijital koruma ortamlarını değerlendirmek için kütüphanelerle birlikte çalışır ve kütüphanelerin takip etmeleri gereken standartlar, kullanabilecekleri teknik altyapı ve dijital koruma faaliyetleri için gerekli insan kaynaklarına ilişkin konularda önerilerde bulunur. Personel için eğitim ve mesleki gelişime yönelik atölye çalışmaları sağlar (*Re:work Library Consulting*, y.y.).

Kütüphane ve/veya bilgi hizmetlerinin tanıtımı ve pazarlanması ile ilgili hizmetler kapsamında pazar araştırması, pazarlama planı oluşturma gibi hizmetler sunulabilir. Pazar araştırması; pazarlama gereksinimlerinin ve hedeflerinin belirlenmesi için kullanıcılarla, paydaşlarla ve çalışanlarla yapılandırılmış veya yarı yapılandırılmış görüşmeler, odak grup görüşmeleri, çevrimiçi veya basılı anketler, ikincil demografik araştırmalar aracılığıyla kullanıcılarla ilgili bilgilerin toplanmasını ve analizini içerir (*Intellicraftresearch*, 2018). Kütüphane yönetim süreçlerine yönelik olarak ise bütçe hazırlama ve bütçe yönetimi, stratejik planlama, değişim yönetimi, iş tanımlarının oluşturulması, kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi, yöneticiler için koçluk ve eğitim, örgütsel gelişim ile ilgili danışmanlık hizmetleri sağlanmaktadır (*Library Management Consulting*, 2016).

Bazı danışmanlık firmaları ise belli bir sektöre odaklanan hizmetler sunarlar. Örneğin, *Proud2Know* Avrupa'daki üniversite kütüphanelerine yönelik aşağıda verilen bilgi danışmanlığı hizmetlerini sunmaktadır:

- Kütüphanenin kullanıcılarla ilişkilerinin, hizmet süreçlerinin ve altyapısının değerlendirilmesi için kullanıcı görüşmelerinin gerçekleştirilmesi,
- Müşterileri gereksinimlerine özel stratejik planların geliştirilmesi, kütüphanenin misyon, vizyon, amaç ve hedeflerinin tanımlanması,
- Akademik kütüphaneler için araştırma desteği hizmetlerine yönelik stratejilerin geliştirilmesi,

- Sunulan araştırma destek hizmetlerinin analizi, değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi,
- Güncel yenilikleri ve yetenekleri takip etmek ve uygulamak için eğitimler,
- Kütüphanenin tanıtımı veya yeni hizmet ya da programların tanıtımı için iletişim planlarının oluşturulması,
- Kullanıcı ve paydaşlarla ilişki yönetiminin sağlanması,
- Bilgi yönetimi, ağ geliştirme, proje yönetimi, personel eğitimi (Proud2Know, y.y.).

Bilgi danışmanlığı kütüphaneciler için çeşitli fırsatlar sunmaktadır. Kütüphaneciler bilgi danışmanı olarak kütüphanelerle ilgili iş, işlem ve süreçleri içeren konularda çeşitli hizmetler sunabilirler. Kütüphanelere yönelik sunulabilecek bilgi danışmanlığı hizmet alanları, aşağıdaki başlıklar altında özetlenebilir:

- **Kütüphane Teknolojileri;** Kütüphaneler için teknoloji stratejilerinin geliştirilmesi, kullanılan mevcut teknolojilerin değerlendirilmesi, teknoloji planlarının oluşturulması, teknoloji ile ilgili konularda eğitim verilmesi, kütüphane otomasyon programlarının seçimi, değerlendirilmesi, kütüphane web sayfalarının tasarımı, web sayfası kullanılabilirlik çalışmalarının yapılması, web sayfası yönetimi, dijital kütüphanelerin oluşturulması ve yönetilmesi, sayısallaştırma projelerini içeren hizmetler sağlanabilir.
- **Kütüphane Bina Planlaması;** Bina yapım planlamaları, yeniden tasarlanması, genişletme projeleri, kütüphane içinde yeni alanların oluşturulması ile ilgili projelere yönelik danışmanlık hizmeti sunulabilir.
- **Derme Yönetimi;** Müşteri gereksinimlerine yönelik derme politikalarının geliştirilmesi, satın alma, kataloglama, elektronik kaynakların seçimi ve değerlendirilmesi, elektronik kaynakların yönetimi süreçlerine yönelik danışmanlık hizmetleri sağlanabilir.
- **Kütüphane Yönetimi;** Stratejik planlama, örgütsel gelişim, kütüphane bütçe çalışmaları, performans değerlendirmeleri, iş tanımlarının ve iş akış şemalarının

oluşturulması, değişim yönetimi, kütüphane hizmetlerin analiz ve değerlendirilmesi, pazar araştırmalarının gerçekleştirilmesi gibi hizmetleri kapsar.

- **Halkla İlişkiler ve Tanıtım;** Pazarlama planlarının oluşturulması, kullanıcılarla olan ilişkilerin yönetimi, tanıtım ve kampanya etkinlikleri ile ilgili danışmanlık sağlanabilir.
- **Eğitim;** Mesleki gelişim veya kütüphane alanındaki yenilikler ile ilgili personel eğitimleri veya kullanıcı eğitimleri sağlanabilir.

Diğer yandan, teknolojiye yaşanan hızlı gelişim, bilgi miktarındaki artış ve bilginin meta haline gelmesi kurumların süzölmüş, güvenilir ve özelleştirilmiş bilgiye hızlı bir şekilde erişim gereksinimlerini arttırmıştır. İşletmeler, varlıklarını sürdürmek ve rekabet sağlayabilmek için bilginin verimli bir şekilde kullanılmasına, karar verme ve uygulama süreçlerine aktarılmasına gereksinim duymaktadır. Bu eğilim, kütüphanecilerin bilgi danışmanı olarak işletmelere ve kütüphaneler dışındaki özellikle iş süreçleri bilgiye dayalı kurumlara hizmet sunmaları için de fırsat sağlar.

İşletmelere yönelik sunulacak bilgi danışmanlığı hizmetleri, müşteri gereksinimlerine yönelik özelleştirilmiş hizmet sunma fırsatı sağlayan bilgi hizmetlerini içerebilir. Bu hizmetler aşağıda sunulmuştur (Gürdal, 2000, ss. 166–173):

- Araştırma-Geliştirme (Ar-Ge) Projeleri ile ilgili Enformasyon Hizmeti,
- Güncel Duyuru Hizmeti,
- Veri Toplama Hizmeti (veri dosyalarının hazırlanması),
- Literatür Taraması Hizmeti,
- Patent ve Standart Enformasyonu Hizmeti,
- Yönetim Enformasyonu Hizmeti,
- Yasal Enformasyon Hizmeti,

- Bibliyografik Kaynaklar, Rehberler vb. nin Hazırlanması,
- Firma, sektör ya da ürün ile ilgili basında yer alan haberlerin takip edilmesini içeren basın takibi (press review) hizmeti de sunulabilir.

De Stricker (2008, s. vi) ise ticari işletmelerin ve devlet kurumlarının genellikle pazar araştırması ve rekabetçi zekâ, müşteri hizmetleri, politika geliştirme gibi konulara odaklandığını ve özellikle bu konularda bilgi desteği almak için danışmanlara başvurduğuna dikkat çekmektedir. Bu bağlamda kütüphanecilerin işletmeler, yayıncılar, sivil toplum kuruluşları ve benzeri kurumlara aşağıda sunulan konularda danışmanlık hizmeti verebileceğini belirtmektedir.

- **Stratejik Planlama:** İş ve pazar stratejisinin belirlenmesine yönelik destek sağlanabilir. Stratejik planlama süreci; organizasyonun durum analizini, misyon, vizyon, ilke, amaç ve hedeflerinin belirlenmesini, planın uygulanması için gerçekleştirilen proje ve faaliyetlerin izlenmesini, uygulama sonuçlarının değerlendirilmesini ve performans ölçümünü içerir (De Stricker, 2008, s. 15).
- **Ürün Geliştirme ve Tasarım:** Dijital ürünler için (web sayfası, mobil uygulama ve benzeri) müşterilere kullanıcı odaklı işlevsel ara yüz tasarımlarının geliştirilmesi veya iyileştirilmesi ile ilgili hizmetler sunulabilir. Ürün geliştirme ve tasarım süreci kullanıcı ara yüz tasarımı için gerekli olan müşteri analizi, pazar araştırması, rakiplerle ilgili araştırmanın yapılmasını da içerir. Kullanıcı ara yüzlerinin kullanıcı ile etkileşiminin belirlenmesi, iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için ara yüzlerin beta ve kullanılabilirlik testleri yönetilebilir. Kullanıcı ara yüzlerinin geliştirilmesi için kullanıcı gereksinimlerinin belirlenmesi ve geri bildirimlerin değerlendirilmesi ile ilgili hizmetler sağlanabilir (De Stricker, 2008, s. 15).
- **Pazar Araştırması/Kullanıcı Gereksinimlerinin Belirlenmesi**
 - Rekabetçi zekâ– Rakipler neler sunuyor. Rekabetçi zekâ işletmenin rakipleri

ile ilgili güncel bilgilerin elde edilmesini gerektirir. Toplanan bilginin müşteri gereksinimleri doğrultusunda analizi yapılmalı ve müşteri için eylemsel bilginin üretimi sağlanmalıdır.

- Kütüphanelere ürün ve hizmet sağlayan firmalar için kütüphanecilerin ürün ve hizmet sağlayıcıları ile ilgili beklentilerinin analiz ve değerlendirilmesi ile ilgili danışmanlık da sağlanabilir (De Stricker, 2008, s. 15).
- **Müşteri Hizmetleri:** Kurumlara (işletme, yayıncı vb.) müşteri hizmetlerinin geliştirilmesi için “kullanıcı deneyimi” tasarımı ve değerlendirmesi ile ilgili danışmanlık ve eğitim hizmetleri sunulabilir (De Stricker, 2008, s. 15).

Genel olarak kullanıcı deneyimi, bir ürün veya hizmet kullanımında insanların ilgili ürün veya hizmetle etkileşimlerinin ve akabinde oluşan algılarının sonucu olarak ortaya çıkan toplam etki olarak tanımlanmaktadır. Başka bir deyişle kullanıcı deneyimi, kullanıcı/insan - ürün/hizmet etkileşimi çerçevesinde, kullanıcıların etkileşime geçtiği ürün veya hizmete dair bakış açısının, etkili bir şekilde değerlendirilerek, ürünün ve hizmetin kalitesinin geliştirilmesi yöntemidir (Yılmaz, 2017, s. 181). Kullanıcı deneyimi çerçevesinde tasarım düşüncesi, çeşitli etnografik yöntemlerle kullanıcılardan edinilen bilgiler doğrultusunda, kullanıcı gereksinimlerine ve beklentilerine değer katarak soru ya da sorunlara cevap verebilmek için, yeni veya geliştirilmiş, uygun bir çözüm ortamı yaratma imkânı sunar (Yılmaz, 2017, s. 186).

Kütüphaneciler tarafından işletmelere yönelik sunulabilecek hizmetlerden bir diğeri de iş analizi ve planlamadır. İş analizi ve planlama; şirketi etkileyen tüm iç ve dış faktörler ve şirket ile ilgili kapsamlı bilgi sağlanmasını gerektirir. Bu tür danışmanlık hizmetleri kapsamında verilen başlıca hizmetler, şöylece özetlenebilir (Basil vd., 1997, s. 310):

- **Stratejik Hizmetler:** İş ortamının analizi, eğilimlerin belirlenmesi, stratejilerin geliştirilmesi,
- **Bilgi Araştırmaları:** Pazar analizi, müşteri değeri, rekabetçi konum ile ilgili

araştırmaların gerçekleştirilmesi,

- **Müşteri Hizmetleri:** Müşteri odaklı faaliyetlerin karşılaştırmalı değerlendirmesi, iyileştirilmelerin önerilmesi,
- **İş Süreçlerinin Yeniden Tasarımı:** İş akışının, süreçlerinin ve örgütsel uygulamaların yeniden tasarımı ile ilgi hizmetlerin sağlanması,
- **Bilgi Yönetiminin Planlanması:** Bilginin sağlanması ve yönetimi için stratejilerin oluşturulması.
- **Değişim Sağlama:** Organizasyonun değişim için hazır olup olmadığının değerlendirilmesi, değişim stratejilerinin planlanması, pozitif değişimin düzenlenmesi gibi faaliyetleri kapsar.

Bilgi, rekabette üstünlük sağlayan kritik öneme sahiptir. Bu nedenle stratejik bir kaynak olarak bilginin, bilgi kaynaklarının bilinçli bir şekilde yönetilmesi kurumsal başarıyı artıran en önemli faktördür (Özdemirci ve Aydın, 2008, s. 59). Kütüphanecilerin bilgi danışmanlığı hizmeti sağlayabilecekleri bir diğer alanda bilgi yönetimidir. Gürdal (2004a, s. 68), bilgi yönetimini, sistematik hale getirilmiş verilerin toplanması, aralarındaki ilişkilerin tanımlanması ve anlaşılması ile bu verilerin kullanılabilir, geçerli ve güvenilir enformasyon ve bilgiye dönüştürülmesi süreci olarak tanımlar ve bilgi yönetiminin temel çabasının, bilgiyi kullanılabilir ve üretilebilir/üretken kılmak olduğunu vurgular.

Örneğin Knoco kurumsal performansın arttırılması için kurumsal bilgiden somut bir iş değeri elde etmek isteyen her büyüklükteki organizasyona bilgi yönetimi ile ilgili danışmanlık hizmetleri sağlamaktadır. Knoco, sürdürülebilir bir bilgi yönetim erevesi (roller, süreçler, teknolojiler ve yönetim) geliştirilmesi için danışmanlık sağlar. Knoco tarafından bilgi yönetimi alanında sağlanan danışmanlık hizmetleri aşağıdakileri içerir:

- Bilgi yönetiminin değerlendirilmesi,
- Bilgi yönetimi stratejisinin geliştirilmesi (bilgi saklama stratejisi dâhil),

- Uygulamanın planlaması ve proje yönetiminin sağlanması,
- Bilgi yönetimi ile ilgili farkındalık oturumları ve bilgi yönetiminin başlangıç aşamaları için tanıtım atölyeleri, işletmelerin bilgi yönetimi uygulama ekibi için beceri geliştirme programları veya bilgi yönetimi uygulamalarının ileri aşamaları için kapsamlı bilgi yönetimi eğitimleri sunar (Knoco, 2018).

İşletmelere, kütüphaneciler tarafından sunulabilecek bilgi danışmanlığı hizmetlerini; genel olarak araştırmaya dayalı tüm faaliyetler ile ilgili sunulan hizmetler (örneğin pazar araştırması, rekabetçi zekâ araştırmaları), bilgi yönetimi hizmetleri ve araştırmaya ve bilgi yönetimine ilişkin konularda verilen eğitim hizmetleri şeklinde özetlemek mümkündür.

Kütüphaneciler bilgi danışmanı olarak mesleki uzmanlıklarını, araştırma becerilerini ve bilgi yönetimi becerilerini kullanarak bilgi merkezlerine, işletmelere, iş süreçleri bilgiye dayalı olan kurum ve kuruluşlara bunun yanı sıra özelleştirilmiş bilgiye gereksinim duyan bireylere bilgi danışmanlığı hizmeti sunabilirler. Bilgi danışmanlığı hizmetleri; araştırmaya dayalı çok çeşitli faaliyetleri, bilgi yönetimi ile ilgili uygulamaları, eğitim ve seminer gibi faaliyetleri içerebilir. Bilgi danışmanlığı hizmetlerinin kapsamı belli bir ölçüde kütüphanecilerin girişimcilik, yaratıcılık ve esneklik özelliklerine bağlıdır.

II.4.2.2.2. Kütüphanelerde Sunulabilecek Bilgi Danışmanlığı Hizmetleri

Kütüphanelerin gelecekteki rolü, bugün ortaya çıkan sosyal, politik, ekonomik, teknolojik ve eğitimsel faktörlerin bir sonucu olarak değişime uğrayacaktır. Bu faktörler, kütüphanelerin rolünün aktif destek sağlamaya doğru değişeceğini açıkça göstermektedir. Kütüphanenin birincil işlevinin bilgi kaynaklarının depolanmasından, hizmet sağlama yönüne doğru değişeceği öngörülmektedir (Duttweiler, 1982, s. 3). Kütüphanelerin görünürlüklerini arttırmaları, kullanıcıların sosyal ve ekonomik gelişimine katkı sağlamaları ve toplumla bütünleşebilmeleri için değer yaratan hizmetler sağlamaları, kullanıcıları ile aktif ilişkiler ve

işbirliği geliştirmeleri önem kazanmaktadır. Kütüphanelerin yenilikçi ve değer yaratan hizmetler sunmalarının bir yolu da bilgi danışmanlığı hizmetleridir. Bu bölümde kütüphanelerde sunulan hizmet örnekleri aracılığıyla konu ile ilgili genel bir bakış açısı elde edilmeye çalışılmıştır.

Kütüphanelerde bilgi danışmanlığı hizmetleri, literatürde, genel olarak ücretli hizmetler kapsamında ele alınmaktadır. Ücretli hizmetler genellikle iş dünyasına bilgi ve belge sağlayan kütüphane içinde ayrı bir birim olarak oluşturulmuş bir bakıma küçük işletmelerdir. Çoğu genellikle maliyeti gelire karşılama (cost recovery)² temelinde çalışmaktadır. Hem büyük halk kütüphaneleri hem de orta ölçekli üniversite kütüphanelerinde bu hizmet başarıyla yürütülse de ücrete dayalı hizmetlerin çoğu, genellikle büyük ölçekli üniversite kütüphaneleri tarafından sunulabilmektedir (Ward, Fong, ve Camille, 2002, s. 5).

Örneğin The Entrepreneurial Library Program (ELP), Johns Hopkins Üniversitesi kütüphanelerinin yenilikçilik konusundaki ününe katkı sunan ve Sheridan kütüphanelerine finansal destek sağlayan bir hizmet olarak Johns Hopkins Üniversitesi Sheridan Kütüphanelerinin misyonunu desteklemektedir. ELP, hem kâr amacı gütmeyen kuruluşlara hem ticari kuruluşlara hem de Johns Hopkins Üniversitesi topluluğu içindeki ve dışındaki bireylere hizmet vermektedir. ELP, mevcut fiziksel kütüphanelere, şirketlere ve diğer kuruluşlara çevrimiçi kütüphanelerle ilgili özel danışmanlık sunar. ELP, üniversite kütüphaneleri ve müzeler de dâhil olmak üzere çeşitli ortamlardaki gereksinimleri dikkatlice dinleyip gereksinimlere yanıt vererek 1999'dan beri sürdürülebilir hizmetler yaratmaktadır. Başarılı sürdürülebilir hizmetler arasında veri yönetimi planlaması için destek sağlama, tarihi mekânlardaki özel etkinliklerin yönetimi ve çevrimiçi kütüphaneler için danışmanlık sunulması yer almaktadır. ELP'nin çevrimiçi kütüphane danışmanlık hizmetleri kapsamında ise (Johns Hopkins University Sheridan Libraries, 2019);

² Şener (2003) tarafından hazırlanan Muhasebe Sözlüğü'nde "cost recovery" teriminin Türkçe karşılığı, "maliyeti gelire karşılama (maliyet kurtarma)" olarak verilmiştir.

- Müşteri gereksinim ve isteklerine uygun, özelleştirilmiş çevrimiçi kütüphanelerin oluşturulması,
- Müşterilerin mevcut çevrimiçi kütüphaneleri için özelleştirilmiş çevrimiçi kütüphane desteği oluşturma ve sunma,
- Kütüphane analizi ve gereksinim değerlendirmesinin gerçekleştirilmesi,
- Dış kaynaklı kütüphane yönetimi gibi hizmetler yer almaktadır.

ELP tarafından üniversite kütüphanelerine yönelik sunulan hizmetler ise şöylece özetlenebilir (Johns Hopkins University Sheridan Libraries, 2019):

- Sanal referans hizmetleri, çevrimiçi sohbetler ve video konferans,
- Enformasyon okuryazarlığı eğitimi, özel dersler ve özelleştirilmiş ödevler,
- Lisanslı kaynakların çevrimiçi derslere entegrasyonu,
- Disiplin odaklı, ayrıntılı elektronik dergi koleksiyonu, gazeteler, e-kitaplar, dernekler, kaliteli web siteleri, referans materyalleri ve daha fazlası,
- Ders programı geliştirme ve ders yönetimi sisteminin entegrasyonu ile ilgili işbirliği ve destek faaliyetleri.

Bilgi ve kütüphane hizmetlerinde uzman desteği arayan kâr amacı gütmeyen kuruluşlar ve ticari kuruluşlar için ELP tarafından sağlanan danışmanlık desteği ile ilgili bazı hizmet örnekleri ise aşağıda yer almaktadır;

- Tüm müşteriler için kütüphane web sayfalarının oluşturulması, düzenlenmesi ve açıklamaların eklenmesi,
- Abonelik tabanlı derme geliştirme, araştırma veri tabanı lisanslarının pazarlıkları dâhil,
- İdari hizmetler; örneğin veri tabanları için kullanım istatistiklerinin raporlanması, lisans yönetimi ve veri tabanlarının değerlendirilmesi,
- Kurumun araştırma gereksinimlerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesi,

- Çevrimiçi kütüphane geliştirme ve planlama,
- Müşterilerin araştırma gereksinimlerine yönelik özelleştirilmiş hizmetlerin planlanması (Johns Hopkins University Sheridan Libraries, 2019).

İngiltere Ulusal Kütüphanesi (British Library) ise Business and IP Centre kapsamında işini kurmak isteyen girişimcileri, işini geliştirmek isteyen küçük işletme sahiplerini ve mucitleri destekleyen çeşitli hizmetler sunmaktadır. Business and IP Centre iş dünyasına yönelik veri tabanları ve yayınlardan oluşan kapsamlı bir dermenin yanı sıra uygulamalı atölye çalışmaları, birebir yapılan danışmanlık görüşmeleri ve ilham verici konuşma programları sunmaktadır. Kullanıcılar özellikle fikri mülkiyet hakları (IP) ile ilgili bilgileri hizmetlerin en değerli parçası olarak değerlendirmektedir. İş fikirleri geliştirme, iş planlama, fikri mülkiyet hakları ve benzeri gibi iş dünyasına ilişkin konularda ücretli veya düşük ücretli uygulamalı eğitimler, yüz-yüze danışmanlıklar veya çevrimiçi eğitimler sağlanmaktadır. Ayrıca bire bir görüşmeler ve atölyeler aracılığıyla, küçük işletmelerin büyümelerine yardımcı olmak için bazı destek programları düzenlenmektedir. British Library Business and IP Center tarafından;

- İşletme için bir büyüme stratejisi geliştirme,
- İş modelini yeniden tasarlama,
- Ürün ve hizmet yeniliği,
- Bir pazar stratejisi ve marka oluşturmak,
- Fikri mülkiyeti en üst düzeye çıkarmak,
- İş ve pazar zekâsı ile ilgili konularda bire bir özelleştirilmiş danışmanlık hizmetleri sağlanmaktadır (British Library, y.y.).

British Library Business and IP Center tarafından sunulan bir diğer danışmanlık programı ise İnsan Kaynakları Kütüphanesi (Human Lending Library)dir. Program kapsamında sosyal girişimcilere, dünyanın en başarılı iş kurucularından bazılarını “ödünç

alma” fırsatı sunulmaktadır ve sosyal girişimlerin en acil işletme sorunlarına çözüm bulmaları için uzmanlardan bire bir danışmanlık almaları sağlanmaktadır (British Library, y.y.).

Halk kütüphaneleri de bölgelerindeki işletme topluluğuna yönelik bilgi ve/veya danışmanlık hizmetleri sağlamaktadır. New York Halk Kütüphanesi (New York Public Library)’ne bağlı işlev gören Bilim, Sanayi ve İşletme Kütüphanesinde (Science, Industry and Business Library) SCORE tarafından işletme sahipleri ve küçük işletmeler için ücretsiz olarak sağlanan geniş kapsamlı işletme danışmanlığı hizmetleri halk kütüphaneleri tarafından sunulan hizmetlere örnek olarak verilebilir. SCORE, Küçük İşletmeler İdaresi’ne (Small Business Administration) bağlı, gönüllü, kâr amacı gütmeyen bir dernektir. İşletme danışmanlığı kapsamında işletme kurma, iş planı yazma, başarılı işletmelerin büyümelerini planlama konusunda danışmanlık hizmetleri sağlamaktadır (New York Public Library, 2019).

SCORE’un danışmanları işletmelere aşağıdaki konularda danışmanlık yapmaktadır;

- İşletmeler için yasal bir çerçeve oluşturma,
- Fon sağlama,
- İş planı hazırlama,
- Pazarlama ve satış stratejileri geliştirme,
- Uluslararası ticaret alanında iş yapma,
- İnternet ve web sitesi olanaklarını kullanma,
- Bloglardan ve sosyal ağlardan yararlanma,
- Bir işletme satın alma veya satma,
- Belirli bir işletmenin girdi ve çıktılarını öğrenme,
- Bir endüstrinin belirli bir dalını seçme,
- Belirli bir işletmenin günlük işlemlerini anlama,
- Ticari operasyonları ve personeli yönetme,
- Kâr amacı gütmeyen kuruluşlar hakkında bilgi edinme,

- Çeşitli SBA (Small Business Administration) programları ve uygunlukları hakkında önerilerde bulunma (New York Public Library, 2019).

Çeşitli kütüphane türlerinde ücretli, düşük maliyetli veya ücretsiz olarak bilgi danışmanlığı hizmeti sağlanmaktadır. Ulusal kütüphanelerde ve halk kütüphanelerinde genellikle, küçük işletmeleri ve girişimcileri desteklemek amacıyla iş kurma, iş planı oluşturma, fikri mülkiyet hakları gibi konularda danışmanlık hizmetleri sunulmaktadır. Üniversite kütüphanelerinde ise ücretli hizmetler kapsamında hem işletmelere hem de kütüphane ve kâr amacı gütmeyen kuruluşlara kütüphane danışmanlığı ayrıca işletmelere faaliyet alanları ile ilgili araştırma ve bilgi hizmetleri sağlanabilir. Bilgi danışmanlığı hizmetleri kütüphanelerin ve bilgi hizmetlerinin tanıtımı için önemli bir pazarlama aracı olabilir.

III. BÖLÜM

ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİ VE BİLGİ DANIŞMANLIĞI HİZMETLERİ

III.1. Üniversite Kütüphaneleri

Üniversite kütüphanesi, “Harrod’s Librarians’ Glossary and Reference Book”ta, öğrencilerinin ve akademik personelinin gereksinimlerini karşılamak için bir üniversite tarafından kurulan ve yönetilen bir kütüphane veya birkaç kütüphaneden oluşan kütüphane grubu olarak tanımlanmaktadır (Prytherch, 2005, s. 718). Yurdadoğ (1974, s. 67), "Kitaplık Bilim Terimleri Sözlüğü"nde üniversite kütüphanesini, ait bulunduğu üniversite toplumuna hizmet sunan, o üniversitenin amaçlarının gerçekleştirilmesine yardımcı olmak üzere çalışan araştırma kütüphanesi olarak tanımlar.

Çakın (1983, s. 61) üniversitelerin amaçlarını şöylece açıklamıştır:

- Teknik ve bilimsel bilgi düzeyini geliştirmek,
- Toplumun gereksinim duyduğu alanlarda yüksek düzeyde kalifiye eleman yetiştirmek,
- Öğrencilerin entelektüel gücünü ve kültürünü arttırarak, onların özgür düşünceli, araştırmacı ve yaratıcı niteliklere sahip kişiler olarak yetişmesini sağlamak
- Hizmetinde bulunduğu toplumun ortak kültür ve standardını yükseltmek.

Bu amaçlar doğrultusunda, bir üniversitenin yapması gerekli işlerin başında eğitim ve araştırma gelmektedir. Eğitim ve araştırma faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi, büyük ölçüde, o güne değin oluşturulmuş bilgilerin toplanmasını, korunmasını ve değerlendirilmesini gerektirir. Var olan bilgilere, yenilerini katmak için araştırmalarda bulunmak kaçınılmaz bir gerekliliktir. Üniversitelerin kendilerinden beklenenleri gerçekleştirmede bilgiye dolayısı ile bilgi kaynaklarına gereksinimi vardır. Eğitim ve araştırma gibi toplumsal kalkınmada oldukça

önemli işlevleri gerçekleştirmekle yükümlü bulunan üniversitenin kütüphanesiz olamayacağı, başarısının da kütüphane hizmetlerinin başarısına bağlı olduğu ortaya çıkmaktadır (Çakın, 1983, ss. 61–62).

Üniversitelerin etkin olabilmesi, dünyadaki bilimsel çalışmaları ve yenilikleri yakından izleyebilmesi, kütüphanesi aracılığı ile gerçekleşmektedir. Üniversite kütüphaneleri bağlı buldukları kurumların öğretim ve araştırma politikalarına uygun bilgi kaynaklarını seçme, sağlama, kataloglama ve hizmete sunma görevlerini yerine getirmektedir (Çelik, 2000, s. 53). Bir üniversite kütüphanesinin amacı, araştırma ve öğretim programlarını desteklemek, öğretim elemanları, öğrenciler ve çalışanlar ile kütüphaneden yararlanmak isteyen araştırmacıların her tür ortamdaki bilgi ve belge gereksinimlerini karşılamak, ulusal ve uluslararası ölçekte bilgi birikimi, kullanımı ve transferine destek olmaktır (Çukadar, Gürdal, Çelik, ve Kahvecioğlu, 2011, s. 2427).

Enformasyona ve bilgiye dayalı ekonominin gelişimi, enformasyonun ve bilginin ekonomideki rolünün öneminin artmasına neden olmuş, her türlü organizasyonun yapısını ve iş yapma biçimini bir şekilde etkilemiştir. Bu durum, teknolojideki ilerlemeler ile birleştiğinde, kuruluşlarda stratejik ve operasyonel iş süreçlerinde önemli değişiklikler yapılmasını gerekli kılmıştır. Genel olarak, bilgi profesyonelleri ve kütüphaneciler yaşanan bu değişim süreci ile iyi başa çıkmakta ve elektronik bilgi ortamının getirdiği birçok değişikliği başarılı bir şekilde ele almaktadır. Üniversite kütüphaneleri, bu fırsatı, kendilerini yeniden tanımlamak veya yeniden konumlandırmak amacıyla faaliyetlerini yeniden tasarlamak ve tüm paydaşlarıyla yeni ortaklıklar ve girişimci çabalar oluşturmak için yeni yollar ve araçlar keşfederek kullanmışlardır (Foo ve Majid, 2002, s. 1).

Kütüphaneler, dermeye dayalı bir modelden daha geniş kapsamlı hizmet tabanlı bir modele geçmektedir. Ağa (network) bağlı zengin bir bilgi ortamında yaşayan öğrencilerin, eğitimcilerin ve araştırmacıların çalışmaları dijital ve ağ bazlı iş akışlarından giderek daha

fazla etkilenmektedir. Kütüphanenin rolü, artık sadece geniş bir fiziksel dermeyi bir araya getirmek değil, kullanıcılarının yaratıcı etkinliklerini daha aktif bir şekilde (bir ortak ve bir savunucu olarak) destekleme noktasına gelmiştir. Elbette, daha geniş bir hizmet dizisinin bir bileşeni olarak derme önemini korumaktadır ve elektronik kaynakların lisanslanması aşamasında kütüphanenin rolü hala merkezi bir konumdadır. Ancak, kütüphanenin kimliği, değeri ve iş akışı yeniden yapılandırılmaktadır. Üniversite kütüphanelerinin; üniversitelerin araştırma, öğretim ve öğrenme süreçlerine ve faaliyetlerine katılım hedefleri için sundukları desteğin anlamını ve içeriğini yeniden tanımlamaları gerekmektedir (Dempsey ve Malpas, 2018, ss. 86-87). Üniversite kütüphanelerinin, vizyonu ve misyonu değişmektedir. Günümüzde birçok üniversite kütüphanesi, içinde bulunduğu kurumdaki personel ve öğrenciler için çok önemli bir faktör olan “rekabet avantajı” sağlamayı temel rolleri olarak benimsemektedir. Üniversite kütüphaneleri kendilerini üniversitelerin öğrenme ve araştırma merkezleri olarak konumlandırmaktadır (Foo ve Majid, 2002, s. 2).

Geleneksel yaklaşımda üniversite kütüphaneleri, bilgi kaynaklarının depolandığı mekânlar olarak algılanmaktadır. Üniversite kütüphanelerinin amacı üniversitenin araştırma, eğitim ve öğretim faaliyetlerini desteklemek için gerekli olan bilgi kaynaklarını sağlamak, düzenlemek ve erişime sunmak olarak görülmektedir. Ancak günümüzde kütüphanelerden, sadece bilgi kaynaklarının depolandığı mekânlar olarak geleneksel hizmetler sunmaları değil içinde buldukları kurumların amaç ve işlevlerine destek sağlamak için aktif katılıma ve işbirliğine dayalı, kullanıcı odaklı bir hizmet yaklaşımını benimsemeleri beklenmektedir. Üniversite kütüphanelerinin amaç ve işlevleri; kurumlarının öğretim ve araştırma faaliyetlerini aktif ve yaratıcı bir şekilde desteklemektir. Üniversitelerin, amaçlarını ve faaliyetlerini kütüphane desteği olmadan gerçekleştirmeleri mümkün değildir. Üniversite kütüphanelerinin, içinde buldukları kurumdaki varlıklarının, etki, değer ve görünürlüklerinin devam edebilmesi, önemli ölçüde verdikleri hizmetleri yenilikçi bir şekilde

yeniden değerlendirmelerine ve yeni yaklaşımlar (paradigmalar) açısından yaşanan değişim sürecine uyum sağlayabilmelerine bağlıdır.

III.2. Üniversite Kütüphaneleri ve Bilgi Danışmanlığı

Eğitim bilimindeki, yükseköğretim ortamlarındaki ve araştırma süreçlerindeki değişim üniversite kütüphanelerinin sundukları geleneksel kütüphane ve bilgi hizmetlerine ek olarak yeni hizmet yaklaşımlarını benimsemelerini, rol ve sorumluluklarını yeniden tanımlamalarını gerekli kılmaktadır. Bu bağlamda, çalışmanın bu bölümünde üniversite kütüphanelerinin araştırma ve öğretim süreçlerini desteklemek için ortaya çıkan yeni rol ve sorumlulukları, bu değişime neden olan faktörler ve değişime uyum sağlamak için bilgi danışmanlığı yaklaşımının değerlendirilmesi gerekliliği konuları ele alınmıştır. Tezin bu bölümünde ayrıca, üniversite kütüphanelerinde sunulan bilgi hizmetlerinin hangilerinin bilgi danışmanlığı yaklaşımıyla ele alınabileceğine ve üniversite kütüphanecilerinin, bilgi danışmanlığı için edinmesi ve geliştirmesi gereken bilgi ve becerilerin neler olduğuna dair literatüre dayalı analiz yapılmıştır.

III.2.1. Üniversite Kütüphanelerinin ve Kütüphanecilerinin Yeni Roller ve Sorumlulukları

Kütüphanenin “dijital gelecekteki rolü” tanımlandığıında, sadece dijital bilgilerden değil, aynı zamanda dijital teknolojilerin gelişimiyle birlikte bilgi ortamında meydana gelen dönüşümden de bahsedilmektedir. Bilgi ortamı dijital içeriğin yanı sıra hâlen basılı ve diğer fiziksel bilgi formatlarını içermektedir; buna bağlı olarak hem sanal hem de fiziksel alanları kapsamaktadır. Bu doğrultuda hizmetler, formatlar ve olanaklar gelişmiş ve genişlemiştir, yeni hizmetler ve ilişkiler dijital altyapı ile sağlanmaktadır. Ancak, kütüphanelerin ve kütüphane ve bilgi hizmetlerinin temel hedefleri değişmemiştir. Genel tanımıyla

kütüphaneler, kütüphaneciler ve kütüphane/bilgi hizmetleri, insanların bilgi ile bir araya gelmesini sağlayan mekanizmalardır. Kütüphane, bilgi ile kullanıcıların birbiri ile “buluştuğu” kanallardan ve mekanizmalardan biridir (Pritchard, 2008, s. 220). Bu nedenle, diğer kütüphaneler gibi üniversite kütüphaneleri de kendilerini ve hizmetlerini yeniden tanımlarken kullanıcı odaklı bir yaklaşım benimsemeli, öncelikli olarak kullanıcıların gereksinim ve beklentilerini anlamalıdır.

Pritchard'a göre (2008, s.221) değişimlere uyum sağlayabilmek için kütüphaneler tarafından araştırma süreçlerini desteklemeye yönelik sunulacak başarılı bir bilgi hizmeti³, aşağıda sunulan unsurlardaki değişimin ve etkileşimin dinamik bir anlayışını yansıtmalıdır.

- Kullanıcı topluluğu (akademisyenler, öğrenciler, yöneticiler ve yükseköğretim kurumlarındaki diğer paydaşlar),
- İçerik (içerik üretenler, yayıncılık ve medya endüstrisi),
- Ara yüz (sistemler, teknoloji, doğrudan hizmetler ve tesisler).

Dijital teknolojilerin gelişimiyle üretilen bilginin formatı, kullanıcı gereksinimleri ve kullanıcıların kütüphanelerden beklentileri değişmiştir. Kullanıcılar enformasyon ve bilgiyle dinamik bir şekilde etkileşime girmeye, enformasyondan bilgi yaratmaya ve bilgiyi yeniden şekillendirmeye gereksinim duymaktadırlar. Bu beklenti ve gereksinimleri karşılayabilmek için, üretilmiş bilgilerin ve bireylerin bir araya gelmesini sağlayan bir ara yüz olarak üniversite kütüphanelerinin, geleneksel rollerinin ötesinde yenilikçi yaklaşımlara gereksinimleri vardır.

Üniversite kütüphaneleri, dijital kaynaklara olan yüksek talep ve kullanıcıların bilgi gereksinimlerindeki ve beklentilerindeki değişiklikler nedeniyle hizmetlerinde büyük ölçüde

³ Yazar tarafından makalede “research information service” olarak belirtilmiştir.

değişiklik yaşamaktadır. Dijital kaynakların katlanarak büyümesi ve kütüphane kullanıcıları tarafından yaygın olarak kabul görmesi, kütüphanelerde sunulan hizmetlerin doğasını yeniden şekillendirmektedir. Üniversite kütüphaneleri, hem hizmet hem de derme geliştirmenin bir aracı olarak dijital teknolojiyi benimsemektedir. Bu çabalar, hizmetlerin verimliliğini arttırmış ve öğrenciler, öğretim üyeleri, araştırmacılar ve diğer kullanıcılar için kaynaklara erişimi iyileştirmiştir (Bandyopadhyay ve Boyd-Byrnes, 2016, s. 597). Ancak dijital teknolojilerdeki gelişmeler, diğer yandan da akademisyen ve öğrencilerin bilgi arama davranışlarında, bilgiyi kullanma alışkanlıklarında, kütüphane ve kütüphanecilerle ilgili algılarında değişimlere yol açmıştır; bu durum, bilgi arama, bilgi erişim ve bilgiyi kullanmada kütüphanelerin ve kütüphanecilerin aracılığına olan gereksinimi azaltmıştır.

Diğer yandan eğitim bilimindeki değişim ve kolaylaştırıcı teknolojilerin hızlı büyümesi, yükseköğretim araştırma ekosistemindeki araştırma eğilimlerini ve araştırma süreçlerini önemli ölçüde etkilemiştir. Bu değişiklikler, üniversite kütüphanelerinin araştırma süreçlerini desteklemek amacıyla sundukları bilgi hizmeti yaklaşımlarını yeniden değerlendirmelerini gerekli kılmıştır. Bibliyometri, sistematik derlemeler, veri yönetimi, dijital koruma ve derleme, açık erişim ve açık dergi yayıncılığı konularında üniversite kütüphaneleri tarafından sunulan araştırma destek hizmetlerinin (research support services) kapsamının genişlemesi, kütüphaneciyi araştırma desteği sağlamada merkeze konumlandırmıştır (Raju, Adam, Johnson, Miller, ve Pietersen, 2015, s. ii).

Dempsey ve Malpas (2018, s. 86), üniversite kütüphaneleri tarafından araştırma ve öğretimi desteklemek için sunulan yeni hizmetleri, aşağıdaki başlıklar altında belirtmektedir:

- Araştırma verilerinin yönetimi/research data management (veri arşivleri/data repositories, veri yönetim planları/data management plans, elektronik laboratuvar

defterleri/e-lab notebooks⁴),

- Araştırma bilgilerinin yönetimi/research information management (üniversitenin araştırma çıktılarının takibi),
- Veri analizi ve görselleştirmesi,
- E-portfolyo/e-portfolio⁵, açık eğitim kaynakları, öğretim tasarımı için kütüphane desteği,
- Kütüphane içeriğinin kurumsal eğitim yönetim sistemi ile bütünleştirilmesi,
- Lisans düzeyi araştırma programları ile bütünleştirilmiş dermenin oluşturulması.

Araştırma süreçlerindeki değişim ve araştırma süreçlerini desteklemeye yönelik sunulan bilgi hizmetlerinin gelişimi arasındaki ilişki, kütüphanecinin bilimsel bilgi üretimi ve dağıtımındaki kritik rolünü güçlendirmektedir. Araştırma süreçlerindeki değişim, üniversite kütüphanecisinin araştırma sürecinde işbirlikçi ortak olma rolünü üstlenmesini gerekli kılmıştır. Bu yeni rol kapsamında proaktif (önceden hazırlıklı) bir yaklaşımla araştırmacılara yönelik sunulan bilgi hizmetleri; veri yaşam döngüsünü (data lifecycle) anlamak ve yönetmek için araştırmacılara destek sağlamak, veri yönetimi planları (data management plans) ve dijital koruma (digital preservation), açık bilimsel iletişim (open scholarship), altmetri metrikleri⁶ (altmetrics), yeterlilik temelli öğrenme (competency-based learning) ve dijital beşeri bilimler (digital humanities) ile ilgili desteği içermektedir. Araştırma ortamını anlamak için etki faktörünü belirleme ve araştırma sonuçlarının nerede yayınlanacağı konusunda yardım

⁴ Elektronik ya da dijital laboratuvar defterleri (ELN) bilimsel verilerin, dijital/elektronik formatta depolanmasını, düzenlenmesini ve analiz edilmesini sağlayan yazılımlardır (Harvard Biomedical Data Management, 2019).

⁵ Elektronik portfolyo (e-portfolyo), kişinin bilgi, beceri, deneyim ve başarılarının yer aldığı elektronik kişisel gelişim dosyasıdır. Genellikle eğitim alanında bireylerin öğrenme sürecindeki performanslarının ve entelektüel gelişimlerinin değerlendirilmesi amacıyla kullanılan eğitim teknolojisi aracıdır (Carter ve Levine-Clark, 2013).

⁶ Altmetri metrikleri (altmetric), mevcut bibliyometrik ölçümlerin yanı sıra bilimsel çalışmaların tüm Web üzerindeki etkisini içermektedir (Akbulut, 2015, s. 275). “Altmetri” terimi alternatif ölçümleri ifade eder. “Altmetri” teriminin açılımı makale düzeyinde ölçümler (article-level metrics) dir. Altmetri metrikleri sadece atıf sayılarını değil, makalelerin görüntülenme ve indirilme sayıları, sosyal medyadaki etkisi gibi değerleri de ölçer (Yang ve Li, 2016, ss. 226–227).

sağlamayı içeren araştırma performans yönetimi araçlarının kullanılması, üniversite kütüphanelerinin yükseköğretimde araştırma üretimine katkıda bulunmaları gereken hizmet grubunun bir bölümünü oluşturmaktadır (Raju, Adam, Johnson, Miller, ve Pietersen, 2015, s. ii).

Swan ve Brown (2008, ss. 24–25) kütüphanecilik topluluğunun, veri bilimleri alanında, özellikle veri ile ilgili farkındalık ve anlayış geliştirme, veri bilimi ve verilerin derlenmesinin önemi konusunda önemli bir rol üstlenmeleri gerektiğini belirtmektedir. Kütüphanecilere özgü olan ve bir kurumdaki temel araştırma becerileri eğitiminin bir parçası olarak öğretilebilecek genel veri işleme ve yönetim becerileri vardır. Sonuçta, veri biliminin temelleri öğretilebilir ve zamanla konu uzmanlığı kazanılabilir. Veri bilimleri ile ilgili kütüphanelerin üstlenebileceği başka roller de vardır. Swan ve Brown, ayrıca, kütüphane topluluğunun gelişmeleri etkilemek üzere değerlendirebileceği en uygun yolları;

- Araştırmacıları veri ile ilgili daha fazla farkındalık için eğitmek,
- Bir veri arşivleme ve koruma rolü benimsemek,
- Veri kütüphanecilerinin eğitimi ve yetiştirilmesi, biçiminde açıklamaktadır.

Bilginin üretim ve kullanımının, bilgi temelli ekonomide hem bireyler hem de kuruluşlar için kilit bir rekabet faktörü olarak tanınması, bilgi yönetimi disiplini ortaya çıkarmış ve bilgi yönetiminin önem kazanmasına neden olmuştur. Enformasyon ve bilgi sağlama, kütüphanelerin önemli varlık nedenlerinden biridir. Bu nedenle kütüphaneler bilgi yönetimi alanında da öncü bir rol üstlenebilirler. Kütüphaneciler bunu görmezden gelebilirler, ancak mesleki eğitimleri ve işlerinin doğası gereği bilgi yönetimi becerilerinin çoğuna zaten sahipler. Ancak, bilgi yönetimi becerilerini dönüştürerek ve bilgi yönetimi yeterliliklerini geliştirerek kendilerini bilgi yöneticileri olarak yeniden konumlandırmaları gerekir. Üniversite kütüphaneleri, bilgi yaratmanın öncelikli olduğu öğrenim kurumlarının bir parçası oldukları

için bilgi yönetimi ile ilgili önemli bir konumda yer almaktadır. Bilgi yönetimi potansiyelinin tam olarak gerçekleşebilmesi için, üniversite kütüphanelerinin işlevlerini yeniden yapılandırmayı göz önünde bulundurmaları, profesyonel personelinin rollerini ve sorumluluklarını genişletmeleri, yeni hizmet ve ürünler sunma konusunda inisiyatif almaları, kurumlarının içinde ve dışında stratejik işbirlikleri geliştirmeleri, kullanıcılarıyla ilişkilerini güçlendirmeleri ve dış kaynak kullanım seçeneklerinden yaratıcı bir şekilde yararlanmaları gerekmektedir (Foo ve Majid, 2002, ss. 5–6).

Kütüphanelerin öğrenmeyi, öğretimi ve araştırmayı desteklemesi yeterli değildir, kütüphaneler öğrenmeyi ve araştırmayı teşvik etmeli, öğrenme, öğretim ve araştırma sürecinde kullanıcılarla ortak olma rolünü üstlenmelidir. Bilgi uzmanları olarak, üniversite kütüphanecilerinin, daha girişimci bir tarzda hareket etmeleri, rollerine değer katmanın ve çalışmalarının etkisini göstermenin yollarını araştırmaları, kütüphanenin geleneksel parametrelerinin ötesine geçmeleri ve daha fazla kullanıcı odaklı olmaları gerekir. Kütüphanecilerin, bütün potansiyel kullanıcılarla anlamlı ve sürekli iletişim kurarak kullanıcılarla olan ilişkilerin sürdürülmesi ve güçlendirilmesi önemlidir (Delaney ve Bates, 2015, s. 32). Literatürde vurgulanmaya başlanan kütüphaneci ile kullanıcının ortak olma durumu, yalnızca araştırmacıların araştırmalarını tamamlama ve yayma konusunda başarılı olmalarına yardımcı olmakla kalmayıp aynı zamanda kütüphanecilerin sahip olduğu özel bilgi ve becerileri kullanarak bilgi oluşumuna katkıda bulunması olarak yorumlanabilir. Ortaklık tanımı, pasif desteği değil, araştırma sürecinde proaktif biçimde yaratımı ve araştırma sürecine aktif katılımı içermelidir (Raju, Adam, Johnson, Miller, ve Pietersen, 2015, s. 3).

Delaney ve Bates (2015, s. 33) de üniversite kütüphanelerinin kampüsle olan ilgi ve bağlantılarını korumaları ve sürdürebilmeleri için;

- Kullanıcıların alanlarında onlarla bir araya gelerek yakın ilişkilerin oluşturulmasının,
- Aktif kullanıcı olmayanlara erişim sağlanmasının ve onlarla işbirliği

gerçekleştirilmesinin gerekli olduğunu belirtmektedirler.

Diğer bir ifadeyle kullanıcılarla iletişim kurulması ve işbirliği geliştirilmesi için kütüphanecilerin kütüphanenin duvarlarının dışına çıkması gerekmektedir. İşbirliği (collaboration) üniversite kütüphanelerinin yeni rol, sorumluluk ve hizmet yaklaşımlarındaki anahtar kavramlardan bir tanesidir. Donham ve Green (2004, s. 314)'e göre gerçek anlamıyla işbirliği; beraber çalışma, iş yapma [co-(birlikte)]+[laborare(çalışma)] anlamına gelir. Aynı zamanda “cooperate” kelimesi de beraber çalışma anlamındadır, fakat “cooperate” ve “collaboration” kelimelerinin çağrıştırdığı anlamlar arasında ince farklar vardır. Her ikisi de beraber çalışma anlamında kullanılabilir. Ancak, Latince’de “operari” fiili makinenin çalışması anlamında kullanılır. Buna karşılık “laborare” bir canlının çaba göstermesi çağrışımını taşır. Donham ve Green’e göre, işbirliği “collaboration” kesinlikle insani bir çaba veya emektir. Kütüphaneci ve akademisyen arasındaki işbirliği birçok önemli özelliğe sahiptir; ortak hedefler, karşılıklı saygı, detaylı planlama, eğitim hedeflerini, aktivitelerini planlamak ve yürütmek için iki tarafında önemli katkı, emek ve çabasını içerir.

Kütüphanelerin öğrenmeye ve araştırmaya sağladıkları katkıları ve sunabilecekleri yeni hizmetleri değerlendirmelerinin bir yolu akademik bölümlerle işbirliği içinde çalışmaktır. Geleneksel olarak, kütüphaneciler öğretim elemanları ile bölümlerin gereksinim duydukları bilgi kaynaklarının sağlanması için iletişim kurmaktadır. Ancak kurumsal arşiv girişimleri; dijital içeriğin ve üst verilerin oluşturulması, sunulması ve korunmasına odaklanan yeni ortaklıkları ve işbirliğini gerektirir. Bu çalışma alanları ayrıca kütüphane için yeni hizmet fırsatlarını da temsil etmektedir. Gelecek, kütüphanecilerin işbirliği ve ortaklık geliştirme, ilişki ve iletişim kurma yeteneklerine bağlıdır. Yeni örgütsel ilişkiler temelinde hizmet vermek, kütüphaneciler ile kütüphane dışındaki personel arasında bireysel düzlemde ilişki kurulmasını gerektirebilir (Rogers, 2007, ss. 373–376). Bu nedenle, kişilerarası ilişkilerin kurulması, yönetilmesi ve iletişim kurma becerileri günümüzde giderek önem kazanmaktadır.

Bilginin üretim, dağıtım ve kullanımındaki değişimlere bağlı olarak akademisyenlerin, araştırma ve öğretim uygulamalarının yanı sıra kütüphaneyi kullanma biçimleri ve kütüphanenin sunduğu değer hakkındaki algıları da değişmektedir. Önceleri akademisyenler, araştırma ve öğretim için gereksinim duydukları bilgi kaynakları için öncelikli olarak kütüphaneye başvuruyordu, kütüphaneciler bilgi kaynaklarının belirlenmesinde ve bilgi kaynaklarına erişim sürecinde akademisyenlere rehberlik sağlıyordu. Ancak günümüzde, bilim insanlarının, gereksinim duydukları bilgi kaynaklarına doğrudan çevrimiçi olarak kolayca erişim sağlamaları nedeniyle, kütüphanelerin araştırma süreçlerindeki aracı olma rolü önemini yitirmektedir. Bu nedenle kütüphaneler de kullanıcıların değişen gereksinimlerine yanıt verebilmek için değişmelidir. Bu değişimi etkin bir şekilde gerçekleştirebilmek için, akademisyenlerin, geleneksel kütüphane işlevleri ile geleneksel kütüphane ve bilgi hizmetlerine ilişkin düşünceleri ve kütüphane ve bilgi hizmetlerindeki değişikliklere verdikleri tepkileri hakkında bilgi sahibi olmak gerekir (Schonfeld ve Housewright, 2010, s. 8).

“Ithaca S+R Faculty Survey 2009: Key Strategic Insights for Libraries, Publishers, and Societies” başlıklı çalışmada, kütüphanelerin akademisyenlerin araştırmaları için başlangıç noktası olma, bilgi kaynaklarını (dergi, kitap, elektronik veri tabanı vb.) satın alma ve bilgi kaynaklarını depolama, koruma ve erişime sunma olarak tanımlanan geleneksel işlev ve rollerine ek olarak yeni roller tanımlanmaktadır. Çalışmada, kütüphanelerin ve kütüphanecilerin yeni araştırma-destek rolleri üstlendiği, dijital enformasyonu derleme ve yönetme hizmetleri sağladığı ve hatta “bilgi uzmanları” olarak kendileri için yeni bir mesleki kimlik oluşturdukları belirtilmektedir. Bu çalışmada belirtilen iki yeni rol, öğretim desteği ve araştırma desteği sağlama, kütüphanelerin kampüs topluluğu ile olan ilişkilerini geliştirmeleri için eşsiz fırsatlar sunmaktadır.

Referans, eğitim, derme geliştirme ve derme yönetimi aracılığıyla öğretim ve

araştırma materyallerinin sağlanması gibi temel geleneksel hizmetlerin sunulmasının yanı sıra öğretim ve araştırma süreçlerine yönelik akademisyenlere sağladıkları desteği güçlendirmek amacıyla kütüphaneler kendilerini ve hizmetlerini yeniden şekillendirmektedir (Creaser ve Spezi, 2012, s. 3). Kullanıcıların değişen gereksinim ve beklentilerini karşılayabilmek ve öğretim ve araştırmayı desteklemek için kütüphaneler tarafından verilen hizmetler, Creaser ve Spezi (2012) tarafından hazırlanan “Working Together: Evolving Value for Academic Libraries” başlıklı araştırmada aşağıdaki şekilde açıklanmaktadır:

- **Bütünleşik enformasyon okuryazarlığı eğitimi (Embedded information literacy instruction):** Yükseköğretim kurumlarında enformasyon okuryazarlığı eğitimi, genellikle kütüphane veya akademik bölümler tarafından yürütülen geçici eğitim çalışmaları şeklinde verilmektedir. Ancak, günümüzde, kütüphaneciler enformasyon okuryazarlığı eğitimini belirli bir program veya dersle bütünleşik olarak sağlamaya yönelmektedirler. Bütünleşik enformasyon okuryazarlığı eğitimi, eğitimin içeriğinin oluşturulması için kütüphaneciler ve öğretim elemanları arasında işbirliği yapılmasını gerektirir. Kütüphaneler için bilgi becerileri öğretimini disiplinlerle bütünleştirmek önemli bir kültür değişimini temsil etmektedir. Günümüzde kütüphaneler, enformasyon okuryazarlığı becerilerinin öğretimi için bölümlerden gelen istekler doğrultusunda bir defaya mahsus eğitim sağlamak yerine, proaktif bir yaklaşımla enformasyon okuryazarlığını derslerle bütünleştirmek için akademisyenlerle iletişim kurmaya ve işbirliği geliştirmeye odaklanmaktadır (Creaser ve Spezi, 2012, ss. 5–6).
- **Bütünleşik öğretim hizmetleri (Integrated teaching services):** Enformasyon okuryazarlığı eğitimi üç seviye olarak sunulmaktadır; bir kereye mahsus eğitim çalışmaları, bütünleşik eğitim çalışmaları ve işbirliğiyle öğretim/ortak öğretim (collaborative teaching/co-teaching). İşbirliğiyle öğretim yaklaşımında, öğretim elemanı ve kütüphaneci bir dersin içeriğini geliştirmek için yakın işbirliği içindedir.

İşbirliğiyle öğretim söz konusu olduğunda, eğitim kütüphanecilerin sahip olduğu bilgi becerilerine dayalı öğretim ile sınırlı değildir. Kütüphaneciler dersin tasarımına tamamen katılmaktadır, hem içerik hem de enformasyon okuryazarlığı açısından derslere katkıda bulunmaktadır. Ayrıca öğretime de tamamen katılırlar, araştırma sürecini hem içerik, hem de araştırma yöntemleri açısından değerlendirir ve ders kapsamındaki ödev ve projelere not verirler (Creaser ve Spezi, 2012, ss. 6–7).

- **Diğer öğretim destek hizmetleri:** Ayrıca kütüphaneler müfredat tasarımına katkıda bulunarak ve bilgi teknolojisi araçları ile ilgili yardım sağlayarak da öğretim elemanlarına öğretim süreçleri ile ilgili hizmet vermektedir. Örneğin kütüphaneciler tarafından akademisyenlere, dersleri sırasında podcast'ler, wiki'ler ve bloglar gibi görece yeni bilgi teknolojisi araçlarının kullanımı veya tamamen web tabanlı dersler geliştirmeye yönelik hizmetler sunulmaktadır (Creaser ve Spezi, 2012, ss. 7–8).
- **Bütünleşik araştırma hizmetleri (Integrated research services):** Araştırmaya dayalı kurumlarda, açık erişim, bibliyometri ve veri yönetimi gibi konularda kütüphanelerin destek sağlamaya yönelik çabaları artmaktadır, ancak henüz sistematik bir şekilde gerçekleştirilememektedir. Araştırma sürecini desteklemeye yönelik sunulan hizmetler (research support services) genellikle, açık erişim yayıncılığı, kişisel arşivleme (self-archiving), kurumsal arşivler, bibliyometri ve literatür taramasıdır. “Working Together: Evolving Value for Academic Libraries” başlıklı araştırma kapsamında örnek olay incelemelerinden elde edilen bulgular, araştırma sürecini desteklemeye yönelik sunulan hizmetlere ilişkin temel sorunlardan birinin, akademik bölümlerle kurulan ilişkilere ve akademisyen ile kütüphaneci arasındaki bireysel ilişkilere bağımlı olmasıdır. Hem iletişim hem de pazarlama açısından kütüphaneciler ve araştırmacılar arasında daha güçlü ilişkiler geliştirilmesi, araştırmacılarla kurulacak ortaklıkların başarısı için kütüphanecilere daha fazla fırsat sağlayacaktır (Creaser ve Spezi, 2012, s.

8).

- **Araştırma ortaklıkları (Research partnerships):** Kütüphanelerin özellikle geliştirmek istediği bir araştırma desteği alanı olan araştırma ortaklıkları, örneğin projelere finansal destek almak için sunulan önerilerin ve akademik ürünlerin yazılmasında işbirliği veya işbirliğine dayalı araştırmadır (Creaser ve Spezi, 2012, s. 9). “Working Together: Evolving Value for Academic Libraries” başlıklı araştırmada kütüphanelerin araştırma ortağı rolü kapsamındaki uygulamaları ile ilgili verilen örnekler aşağıda sunulmuştur.

- Örneğin İngiltere’deki Nottingham Üniversitesi’nde konu kütüphanecileri sistematik derleme niteliğindeki makalelere katılım sağlamaktadır. Sistematik derleme niteliğindeki makalelere aktif olarak katılım sağlamak araştırmacılar tarafından, konu kütüphanecilerinin sistematik derleme konusundaki mesleki uzmanlığının tanınmasını sağlamıştır. Sistematik derleme niteliğindeki makalelere katkıda bulunan kütüphaneciler de yayınlarda yardımcı yazar olarak gösterilmektedir (Creaser ve Spezi, 2012, s. 9).
- Amerika Birleşik Devletleri’ndeki Purdue Üniversitesi ise veri hizmetleri uzmanı (data services specialist) pozisyonunun oluşturulması ile araştırma desteğine yönelik hizmet sunumunda proaktif bir yaklaşım benimsemiştir. Veri hizmetleri kütüphanecisinin rolü, verilerin düzenlenmesi, tanımlanması, yayımlanması ve korunması yoluyla araştırmacıların verilerden daha fazla değer elde etmesine yardımcı olmaktır. Veri hizmetleri kütüphanecisi, bölümlerle mevcut ilişkileri geliştirmek ve veriyle çalışan araştırmacılarla ilişki kurmak ve ilişkileri geliştirmek için işbirliği kütüphanecileri (liaison librarian) ile birlikte çalışmaktadır. Bu veri hizmeti, Purdue Kütüphanesinin, fon sağlayıcılar tarafından giderek daha fazla talep edilen sağlam veri yönetimi

planlarının tekliflere dâhil edilmesi yoluyla, özellikle de finansal destekleri güvence altına almak için önemli sayıda araştırma ortaklığı kurmasını sağlamıştır (Creaser ve Spezi, 2012, s. 10).

Sonuç olarak, eğitim bilimindeki değişim, bilgi teknolojilerindeki ve kolaylaştırıcı teknolojilerdeki gelişim, dijital kaynaklardaki artış bilgi ortamını, araştırma süreçlerini ve araştırma eğilimlerini önemli ölçüde etkilemiş ve değiştirmiştir. Aynı zamanda kullanıcı gereksinim ve beklentileri, bilgi arama davranışları, bilgi kullanma alışkanlıkları ve kullanıcıların kütüphanelerin hizmetleri ve değerleri ile ilgili algıları da değişmiştir. Bu değişimler üniversite kütüphanelerinin hizmetlerini yeniden değerlendirmelerine neden olmuştur. Üniversite kütüphaneleri kullanıcı gereksinimlerini ve beklentilerini karşılamak, değişimlere uyum sağlamak, varlıklarını güçlendirmek, görünürlüklerini arttırmak ve sundukları hizmetler aracılığıyla kurumlarına değer katmak için kullanıcı odaklı proaktif hizmet yaklaşımlarını benimsemektedir. Bu bağlamda üniversite kütüphanelerinin geleneksel rol ve işlevlerine ek olarak özellikle araştırma desteği ve öğretim desteği sağlama rolleri önem kazanmaktadır. Araştırma desteği rolü ve öğretim desteği rolü kapsamında sunulan yeni hizmet alanları aşağıdaki şekilde özetlenebilir;

Araştırma Desteği Rolü:

- Araştırma döngüsünü anlama ve yönetme,
- Veri yaşam döngüsünü anlama ve yönetme,
- Veri yönetimi (data management),
- Bibliyometri (bibliometrics),
- Altmetri metrikleri (altmetrics),
- Sistemik derleme (systematic review),
- Bilgi yönetimi (knowledge management),

- Dijital derleme ve koruma (digital curation and preservation),
- Kurumsal arşivler (institutional repositories),
- Kendi kendine arşivleme (self-archiving),
- Açık erişim (open access),
- Açık bilim (open science),
- Dijital beşeri bilimler (digital humanities).

Öğretim Desteği Rolü:

- Açık eğitim kaynakları,
- Öğretim tasarımı için kütüphane desteği ve katılımı,
- Kütüphane içeriğinin kurumsal eğitim yönetim sistemine entegrasyonu,
- Bütünleşik enformasyon okuryazarlığı eğitimi,
- İşbirliğiyle öğretim (collaborative teaching/co-teaching).

Kütüphanecilerin araştırma üretimi ve araştırma sonuçlarının dağıtımındaki rolü ve öğretim/eğitimci rolü giderek önem kazanmaktadır. Kütüphanelerin ve kütüphanecilerin, araştırma ve öğretim desteği sağlamak amacıyla sunacakları bilgi hizmetlerinin başarılı olması ve değer üretmesi için önemli olan anahtar kavramlar iletişim, işbirliği, ilişkilerin kurulması, kullanıcılarla ortak olma ve öğretim ve araştırma faaliyetlerine katılımıdır. Kullanıcı odaklı, kullanıcı gereksinimlerini öngörüp kullanıcılardan talep gelmeden değişimi başlatmak amacıyla inisiyatif kullanmayı gerektiren biçimde proaktif bir yaklaşımla sunulacak hizmetlerde kullanıcılarla ve paydaşlarla ilişkilerin kurulması, güçlendirilmesi ve işbirliğinin sağlanması önemlidir. Kütüphaneciler araştırma ve öğretim faaliyetlerine aktif katılım sağlamalı, doğrudan katkı vermeli, araştırma ve öğretim süreçlerinde kullanıcı ve paydaşlarla ortak olmalıdır. Üniversite kütüphaneleri, bu yeni rolleri kapsamında değer yaratan hizmetler sunmak amacıyla Frank, Raschke, Wood, ve Yang (2001, s. 90) tarafından öğretim ve araştırmayı kolaylaştırmak için kütüphanecilerin akademisyen ve öğrencilerle tam

bir işbirliği içinde olduğu dinamik ve etkileşimli bir süreç olarak tanımlanan bilgi danışmanlığı yaklaşımını benimseyebilirler.

III.2.2. Üniversite Kütüphanelerinde Değişimi Tetikleyen Faktörler ve Bilgi Danışmanlığı Yaklaşımı

Örgütsel gelişim, teknolojik gelişmeler, bilgi hizmetlerinin doğasındaki ve bilimsel iletişimdeki değişimler nedeniyle üniversite kütüphanelerinin varlıklarını devam ettirebilmesi risk altındadır. Üniversite kütüphaneleri, kampüsteki etkilerini ve görünürlüklerini arttırmak ve kampüsteki imajlarını güçlendirmek için katma değer yaratan hizmetler sunmalı ve hizmetlerini pazarlamalıdır. Bu meydan okuma ve fırsatlar karşısında, üniversite kütüphaneleri ve kütüphaneciler üniversitenin öğretim ve araştırma faaliyet ve süreçlerine aktif katılım sağlamalıdır. Frank ve arkadaşlarına göre bilgi teknolojisindeki gelişmeler ve bilgi patlamasının hızla ilerlemesi, üniversite kütüphanelerinde meydana gelen değişiklikler için iki ana katalizördür. Teknolojik gelişmeler, bilgi hizmetlerinin ve kütüphaneci-kullanıcı etkileşiminin niteliğini değiştirmiştir. Kullanıcıların kütüphaneye gelme sıklığı, bilgi erişim ve araştırma sürecinde kütüphane ve kütüphanecinin aracı olma rolünün önemi azalmıştır (Frank, Raschke, Wood, ve Yang, 2001, ss. 90-91).

Bilimsel amaçla bilgi hizmetlerinin kullanımı son yıllarda önemli ölçüde değişmiştir. Akademisyenlerin hem araştırma uygulamaları hem de öğretim yöntemleri disiplin düzeyinde değişmiştir. Dijital içerik kaynakları, yeni keşif araçları, bilginin düzenlenmesi ve kullanımı için yeni hizmetler, bilimsel ve eğitimsel etkileşim ve işbirliği araçları gibi ağa dayalı hizmetler, bu değişime öncülük eden en önemli faktörler olmuştur (Schonfeld ve Housewright, 2010, s. 4).

“Ithaca S+R Faculty Survey 2009” başlıklı araştırmada akademisyenlerin, kütüphane ile ilgili tutumları incelenmiş ve kütüphanelerin hizmetlerini yeniden değerlendirmesine

neden olan değişim alanları ve uygulamaları aşağıdaki Şekilde belirtilmiştir;

- Temel bilimsel bilgi kullanımındaki değişim sonucunda üniversite kütüphaneleri, keşif sürecinden giderek uzaklaşmakta ve temel işlev alanlarından birinde konu dışında kalma riski taşımaktadır.
- Akademisyenlerin, öncelikli olarak dijital bilgi kaynaklarını tercih etmeleri, kütüphaneler için yeni fırsatlar, yayıncılar için yeni iş modelleri ve dijital içeriğin korunması için yeni zorluklar ortaya koymaktadır.
- Yayıncıların, bilimsel toplulukların, kütüphanelerin, akademisyenlerin ve diğerlerinin bilimsel iletişim sisteminin çeşitli yönlerinde reform yapma çabalarının uzun yıllardır devam etmesine rağmen, akademisyenlerin temelde muhafazakâr tutumları sistematik değişime engel olmaya devam etmektedir (Schonfeld ve Housewright, 2010, s. 2).

Üniversite kütüphanelerinde yeni hizmet yaklaşımlarına gereksinim duyulmasının arkasındaki itici güçleri, Frank, Raschke, Wood, ve Yang (2001, s. 91) aşağıda sunulduğu biçimde tanımlamıştır:

- Disiplinler arası araştırmalardaki artış,
- Bilgi arama davranış ve uygulamalarındaki değişiklikler,
- Bilginin mekândan bağımsız olması,
- Bilimsel iletişimin değişen doğası,
- Bazı bilim insanlarının geleneksel kütüphaneleri üniversite topluluğunun temel unsurları olarak görmediği gerçeği,
- Akademisyenlerin, üniversite kütüphanelerinin başarısı ve varlığını sürdürebilmesi için temel unsur olması.

Delaney ve Bates'e göre (2015, s. 31) üniversite kütüphaneleri için fırsat veya potansiyel zorluklar olarak görülebilen temel eğilimler Őunlardır:

- Açık erişimin ortaya çıkışı,
- Altmetri metriklerinin giderek daha önemli hale geleceği yeni bilimsel iletişim biçimlerinin ortaya çıkması,
- Yeni medya formatları ve iş modelleri (e-kitaplar ve kullanıcı odaklı satın alma),
- Dijital ortamlara daha fazla göç, dijitalleştirilmiş içerik için sürdürülebilirliğe olan gereksinimin artması,
- Kütüphanelerin öğrenme ortakları olarak yeniden tasarlanması ve amaca uygun olarak kütüphane alanının yeniden düzenlenmesi,
- Kullanıcı davranışını etkileyebilecek, yani insanların kütüphane ve kütüphanenin kaynakları ile nasıl etkileşimde buldukları ve katılım sağladıkları, kullanıcı faaliyetlerindeki değişimler,
- Google ve Amazon gibi diğer bilgi sağlayıcıları ile rekabetin artması ve çevrimiçi katalog kullanımındaki düşüş,
- Hesap verebilirlik ve etki gösterme gereksinimindeki artış,
- Yükseköğretimin değişen doğası, öğrenci nüfusunun çeşitlenmesi, kitlesel açık çevrimiçi derslerin (MOOCs) artan popülaritesi, işveren tarafından mezuniyet beceri gereksinimlerinin değiştirilmesi, kullanıcıların beklentilerinin ve fiziksel kütüphaneden uzaklaşma eğiliminin artması,
- Bilgiye erişim, bilgiyi depolama, düzenleme ve bilginin kullanımındaki değişiklikler.

Teknolojinin gelişimi ve bilgi miktarındaki artış kütüphanelerin işlevlerini ve sundukları hizmetleri etkilemiştir. The Research Information Network (RIN) ve Consortium of Research Libraries (CURL), çağdaş üniversite kütüphanesini ve işlevlerini etkileyen faktörleri şu başlıklar altında açıklamaktadır: Dijital bilgiye erişim; dijital dermenin geliştirilmesi; işbirliği; keşif ve erişim; üst veri ve kataloglar; bütçeleme ve öncelik verme ve bilimsel iletişim (Brown ve Swan, 2007, s. 5). Yukarıda sunulan üniversite kütüphanesini ve

işlevlerini etkileyen faktörlerin ayrıntısı aşağıda sunulmuştur.

- **Dijital bilgiye erişim:** Teknolojik gelişmeler dijital formatta kolayca ulaşılabilen büyük miktarlarda bilgi sağlamıştır ve böylece akademisyenler basılı kitapların ve dergilerin ötesindeki bilgilere kolayca ve uzaktan erişim sağlamaktadır. Bu nedenle, akademisyenlerin kütüphane ziyaretleri azalmış ve bilgi arama ve bilgi erişim süreçlerinde kütüphane kullanımları azalmıştır (Klain Gabbay ve Shoham, 2017, s. 2).
- **Dijital dermenin geliştirilmesi:** Kütüphaneciler günümüzde basılı bilgi kaynağından daha fazla dijital bilgi kaynağı satın almaktadır. Bu nedenle, kütüphanelerin harcamaları da artmaktadır. Bu bağlamda, elektronik dermenin geliştirilmesinde bütçenin verimli kullanılması ve satın alınan kaynaklardan kullanıcıların en verimli şekilde yararlanmasının sağlanması için kullanıcı beklenti ve gereksinimlerinin anlaşılması önemlidir (Klain Gabbay ve Shoham, 2017, s. 2).
- **İşbirliği:** Derme geliştirmeye ilişkin zorlukların ve harcamaların artışıyla birlikte, kütüphanenin kendi dermesinde bulunmayan materyallerin ödünç alınması, postalanması veya taranması için kütüphaneler arası ödünç anlaşmaları yapılmaktadır. Ek olarak, kütüphaneler bireysel olarak abone olamayacağı kadar pahalı olan veri tabanlarının paylaşımı için ödeme anlaşmaları yapmaktadır (Klain Gabbay ve Shoham, 2017, s. 2).
- **Keşif ve erişim:** Dijital çağ, öğretim elemanlarının bilgi arama ve bilgi erişim şeklini değiştirmiştir. Bu değişiklikler kullanıcıların yeni becerilere sahip olmasını gerektirmektedir, kütüphaneciler bu gereksinimin farkında olmalı ve kullanıcılara bu becerileri edinme sürecinde yardımcı olmalıdır. Kütüphaneciler genellikle istek üzerine eğitim desteği sağlamaktadır, çeşitli teknolojik araçların kullanımı için yapılandırılmış bir eğitim sistemi oluşturmamaktadır (Klain Gabbay ve Shoham, 2017, s. 2).

- **Üst veri ve kataloglar:** Kütüphaneciler, kaynaklara ulaşmanın zorluğundan haberdar olmalıdır; dermedeki bilgi kaynakları için mümkün olduğunca açıklayıcı bilgi sağlamazlarsa, özellikle de materyaller elektronik olarak mevcut değilse veya sadece basılı dermede mevcutsa kullanıcılar bu materyallerin varlığından haberdar olamayacaklardır. Bu nedenle, tüm materyallerin doğru ve ayrıntılı bir şekilde kataloglanması, hem dijital hem de basılı kaynaklar için üst verilerin oluşturulması kullanıcılara yardımcı olabilecek önemli bir işlemdir (Klain Gabbay ve Shoham, 2017, s. 2).
- **Bütçeleme ve öncelik verme:** Bütçe sorunlarına rağmen, üniversite kütüphaneleri genel olarak derslerle ilgili tüm materyallerin kütüphane dermesinde bulunmasını sağlar. Buna karşılık, öğretim elemanları sık sık kütüphanenin bütçeyi orantısız şekilde kullandığını ve araştırmadan daha fazla eğitim ve öğretimi desteklediğini iddia etmektedir. Bu nedenle, öğretim elemanları genellikle bilgi keşfi için kütüphane kaynaklarının kullanılmasını gerektirmeyen alternatifler arar (örneğin, meslektaşlar, diğer kurumlar veya konferanslar aracılığıyla materyal edinmek); bu alternatif arayışları kütüphanenin bütçe sorunlarından kaynaklanmasına rağmen öğretim elemanlarını kütüphaneden uzaklaştırır (Klain Gabbay ve Shoham, 2017, s. 3).
- **Bilimsel iletişim:** Bilimsel iletişim dijital çağda önemli ölçüde değişmiştir ve geçmişte olduğundan daha hızlı bir şekilde bilimsel topluluklar oluşturulmaktadır. Kütüphaneler bu değişime uyum sağlamalı ve gereksinimleri karşılamak için uygun hizmetler sunmalıdır (Klain Gabbay ve Shoham, 2017, s. 3).

Üniversite kütüphaneleri değişime uyum sağlamak ve kullanıcı gereksinimlerine yanıt verebilmek için dermeye dayalı hizmet modeli yerine kullanıcı odaklı hizmet modeline geçmelidir. Üniversitenin öğretim ve araştırma süreçlerine aktif katılım sağlamalı, işbirliğine dayalı proaktif hizmet yaklaşımını benimsemelidir. Bu nedenle bilgi danışmanlığı üniversite

kütüphanelerinin başarısı için önemlidir. Bilgi danışmanlığı, kütüphanecilerin akademisyenler ve öğrencilerle ortak olduğu, öğretim ve araştırmayı kolaylaştıran dinamik ve etkileşimli bir süreçtir (Frank vd., 2001, s. 90).

Frank ve Howell (2003b), “Information Consulting in Academe” başlıklı çalışmalarında üniversite kütüphanecilerinin, kütüphanelerinden çıkmaları ve bilgi danışmanı olarak, öğrenciler ve akademisyenler ile işbirliği yapmaları gerektiğini savunmaktadır. Frank ve Howell’a göre kütüphaneciler etkili danışmanlar ve işbirlikçiler haline geldikçe, çabaları kütüphane ile akademisyen topluluğu arasında önemli ilişkiler kurulmasını sağlayacak, kütüphanecilerin ve kütüphanenin kurumun eğitim ve araştırma faaliyetlerine etkin bir şekilde katılımını kolaylaştıracaktır. Üniversite kütüphanecileri, enformasyon okuryazarlığı eğitimi ile ilgili bilgi danışmanlığı programları aracılığıyla öğrenciler için anlamlı öğrenme deneyimleri oluşturmak için akademisyenlerle işbirliği sağlayabilir.

Özetle örgütsel gelişim, teknolojik gelişmeler, bilimsel iletişimdeki ve yükseköğretim ortamındaki değişimler kullanıcıların bilgi arama, bilgi erişim ve bilgiyi kullanma biçimlerini değiştirmiştir. Bu nedenle günümüzde üniversite kütüphaneleri hizmetlerini yeniden tanımlamaya çalışmaktadır. Üniversite kütüphanelerinin, yaşanan değişim ve gelişimlere uyum sağlamak, kullanıcı beklenti ve gereksinimlerini karşılamak, kampüs topluluklarıyla olan ilişki ve bağlantılarını güçlendirmek, görünürlüklerini ve etkilerini arttırmak için işbirliğine dayalı, araştırma ve öğretim faaliyet ve süreçlerine aktif katılım sağladıkları, kullanıcı odaklı, katma değer yaratan proaktif hizmetler sağlamaları gerekmektedir. Bu bağlamda bilgi danışmanlığı yaklaşımı üniversite kütüphaneleri için fırsat sunmaktadır. Daha pasif olan dermeye dayalı geleneksel hizmet modeli yerine kütüphaneci/kullanıcı ilişkisine ve etkileşimine odaklanan bilgi danışmanlığı yaklaşımı üniversite kütüphaneleri tarafından yeni hizmet modeli ve yaklaşımı olarak değerlendirilmelidir.

III.2.3. Üniversite Kütüphanecilerinin Bilgi Danışmanlığı için Yeterlilik ve Yetkinlikleri

Enformasyona ve bilgiye dayalı ekonomi, dünyadaki üniversite kütüphanelerinde dönüşüme ve değişime neden olmuştur. Üniversite kütüphanecilerinin, sürekli olarak yeni teknolojik atılımlarla ve yeni iş yapma biçimleriyle karşı karşıya kaldıkları bir ortamda yeterliliği sağlamak için bilgi ve becerilerini güncellemeleri ve yeni bilgi ve beceriler edinmeleri gerekir. Bilgi çalışanı olarak üniversite kütüphanecilerinin, yeni ortamlara uyum sağlamak için yenilikçi çözümler aramaları gerekir (Foo ve Majid, 2002, s. 5). Yaşanan değişim ve dönüşümler sonucunda üniversite kütüphanecilerinin benimsemesi gereken yeni rol ve sorumluluklar incelendiğinde özellikle araştırma ve öğretim desteği rolünün ön plana çıktığı görülmektedir. Üniversite kütüphanecilerinin, kurumlarının araştırma ve öğretim faaliyetlerini desteklemek amacıyla katma değer yaratan hizmetler sunabilmeleri için geleneksel kütüphanecilik becerilerinin ötesinde yeni beceri ve bilgileri edinmesi esastır.

Research Libraries UK (RLUK) tarafından yayınlanan “Re-skilling for Research” başlıklı raporda, kütüphanecilerin araştırma desteği hizmetlerini sağlayabilmek için sahip olması gereken bilgi ve beceri alanları aşağıda sunulduğu biçimde belirtilmektedir:

- Enformasyon okuryazarlığı,
- Bilgi yönetimi,
- Konu ve/veya alan bilgisi,
- İlişkilerin geliştirilmesi,
- Araştırma yöntemleri,
- Araştırma süreçleri,
- Araştırma verilerinin yönetimi,
- Üst veri ve araştırma verisi,
- Bilimsel iletişim,
- Fon sağlayıcıların yetkileri, değerlendirme ve diğer yasal gereklilikler,

- Web 2.0 ve araştırmacılarla ilgili diğer yeni teknolojiler (Auckland, 2012).

Dijitalleşmeye paralel olarak, dijital çağdaki üniversite kütüphanesinde araştırma verilerinin yönetimi, veri derleme ve koruma, üst veri, e-bilim (e-science)⁷, e-araştırma (e-research) ile ilgili konular gündemdedir (Raju, 2014, s. 165).

Evans (2018) araştırma süreçlerini desteklemeye yönelik bilgi hizmetleri için üniversite kütüphanecilerinin, bilgi ve beceri edinmeleri gereken alanları enformetri (informetrics), araştırma süreci ve bilimsel yayıncılık bilgisi, bilgi analizi, veri görselleştirme ve veri analizi, bilginin değerlendirilmesi, istatistik ve istatistiksel analiz, bilgi sentezi ve enformasyon entegrasyonu olarak belirtmektedir.

Jaguszewski ve Williams (2013, s. 11) enformasyon okuryazarlığı kavramının, genellikle 21. yüzyıl okuryazarlığı olarak tanımlanan veri, medya ve görsel okuryazarlıklar gibi özel beceri ve konuları içerecek şekilde sürekli olarak genişlediğini vurgulamaktadır. Bu nedenle kütüphanecilerin öğretim becerilerini de geliştirmeleri önemlidir.

Sistematiik derleme nitelikli makaleler üzerinde çalışırken kütüphanecilerin gereksinim duyduğu bir takım beceriler ise araştırmacılarla etkileşime girebilme, kapsamlı bir tarama stratejisinin nasıl geliştirileceğine dair bilgi, veritabanlarının kapsamını değerlendirme bilgisi, veritabanı oluşturma için indeksleme tekniklerine ilişkin uzman bilgisi, uygun kaynakların belirlenmesi, elektronik ortamda bulunan yayınlanmış literatürün dışındaki kaynakları belirleme ve arama yeteneği, sonuçları yönetmek ve süreci belgelemek için bilgi yönetimi becerilerinin kullanılmasıdır (Raju, Adam, Johnson, Miller, ve Pietersen, 2015, ss. 95–98).

Raju ve arkadaşları tarafından hazırlanan “The Quest for a Deeper Meaning of

⁷ Konya, Gürel, ve Havuçoğlu (2012, s. 28) “e-bilim”i yeni bir araştırma metodolojisi ve ağlar aracılığıyla yönlendirilen ve veri yığınlarının bir araya getirilip, depolanmasını ve paylaşılmalarını sağlayan bir uygulama olarak tanımlamaktadır. Ayrıca, Konya, Gürel, ve Havuçoğlu (2012, s. 27) e-bilimin geliştirilmesinde ve e-bilim uygulamalarının yaygınlaştırılmasında kütüphanecilere önemli görevlerin düştüğünü, bunun en büyük sebebinin de, kütüphanecilerin bilginin yönetimi, organizasyonu ve paylaşımında ve bilgiye erişimde sahip oldukları becerilerden kaynaklandığını vurgulamaktadır.

Research Support” başlıklı çalışmada, konu kütüphanecilerinin bibliyometri, araştırma verilerinin yönetimi, araştırma yaşam döngüsü boyunca araştırma sürecini desteklemeye yönelik bilgi hizmetleri sunabilmek için güncel olarak gereksinim duyduğu veya gelecekte gereksinim duyacağı bir dizi beceri ve bilgi alanı tanımlanmıştır. Raju ve arkadaşları tarafından tanımlanan araştırma desteği için üniversite kütüphanecilerinin sahip olması gereken beceri ve bilgiler aşağıda listelenmiştir.

- **Veri derleme ve koruma becerileri (Data curation and preservation skills):** Araştırma verilerinin uzun süreli kullanımı ve tekrar kullanılabilirliği için düzenlenmesinin ve korunmasının sağlanması ile ilgili bilgi ve becerileri içermektedir.
- **Teknik ve bilgi iletişim teknolojileri becerileri (Technical and information communication technologies skills (ICTs)):** Kullanıcıları bilgi ile ilişkilendirmeye yardımcı olan çeşitli araçları (RSS beslemeleri ve diğer yeni Web 2.0 teknolojileri gibi) ve araştırmacıların araştırma verilerini yönetmelerine yardımcı olmak için uygun araçları seçme ve uyarlama konusunda bilgi edinmeyi gerektirir.
- **Konu ve/veya alan bilgisi (Subject and/or disciplinary knowledge):** Belirli bir konu veya disiplin ile ilgili söz dağarcığını, taksonomiye anlamayı ve uygulamayı kapsamaktadır.
- **Araştırma yöntemleri bilgisi (Knowledge of research methods):** Araştırma raporlarını değerlendirebilme ve araştırmacılarla işbirliği geliştirebilme becerilerini içerir.
- **Araştırma süreçleri hakkında bilgi sahibi olmak (Knowledge of research processes):** Araştırmacıların gereksinimlerini daha iyi bir şekilde anlamak için araştırma süreçlerine hâkim olma yetkinliğidir.
- **Bibliyometri bilgisi (Knowledge of bibliometrics):** Atıf analizi, araştırma etki değerlendirmesi, h-endeksi hesaplama gibi konularda bilgi ve beceriler geliştirmek

araştırmacılara destek sağlamak için gereklidir.

- **Yayıncılık bilgisi (Knowledge of publishing):** Araştırma çıktılarını kurumsal arşivlere yükleme, yazar hakları, telif hakkı yasası, fikri mülkiyet, patentler ve açık erişim ile ilgili bilgi sahibi olmayı içerir.
- **Öğretme becerileri (Teaching skills):** Enformasyon okuryazarlığı eğitim programları ve bibliyometri eğitimi tasarlama, sunma ve araştırma ile ilgili gündemdeki diğer konu ve teknolojiler ile ilgili eğitim ve danışmanlık sağlamak için öğretme/ğretim becerilerini edinmek ve geliştirmek niversite kütüphanecileri için önemlidir.
- **Literatür tarama becerileri (Literature searching skills):** Tarama stratejileri geliştirmek, uygun tarama araçlarını seçmek ve ilgili veri tabanları hakkında bilgi sahibi olmayı içerir.
- **Pazarlama becerileri (Marketing skills):** Araştırmacılar için sunulan kütüphane ve bilgi hizmetlerini hedef kitleye tanıtmaq ve pazarlamak için geliştirilmesi gereken önemli beceri alanlarından biridir.
- **st veri becerileri (Metadata skills):** st veri şeması için kayıt oluşturma ve düzenleme becerilerini içermektedir.
- **Enformasyon okuryazarlığı becerileri (Information literacy skills):** Keşfedilen bilgilerin sentezi ve analizini yapmak etkin hizmet sağlayabilmek için önemlidir.
- **İşbirliği becerileri (Collaborative skills):** Kurum içinde ve dışında işbirliği geliştirmek için paydaşlarla ilişki kurma ve güçlendirme becerileri kütüphanecilerin araştırma desteğine yönelik bilgi hizmetlerini verimli ve etkili şekilde sağlamaları için gereklidir.
- **Araştırma ortamı hakkında bilgi (Knowledge of research landscape):** Kütüphanecilerin mevcut ve değişen yerel araştırma eğilimlerini anlamaları beklenmektedir.

- **Araştırma fon kaynakları ile ilgili bilgi (Knowledge of sources of research funding):** Araştırmacılara potansiyel fon sağlayıcıları tanımlamalarında yardımcı olmak için fon kaynakları ile ilgili bilgi edinilmesi önemlidir ((Raju, Adam, Johnson, Miller, ve Pietersen, 2015, s. 68).

Creaser ve Spezi (2012) ise akademisyen ve araştırmacılar için üniversite kütüphanelerinin sağladığı değerin araştırıldığı “Working Together: Evolving Value for Academic Libraries” başlıklı çalışmada kütüphanecilerin araştırmayı ve öğretimi desteklemeye yönelik bilgi hizmetlerini sunabilmeleri için odaklanmaları gereken becerilere ilişkin aşağıda özetlenen önerileri sunmuşlardır.

- **Öğretme becerilerinin geliştirilmesi:** Bütünleşik öğretim ve işbirliğiyle öğretimin, öğrencilerin öğrenmelerine sağladığı katkılar akademisyenler için oldukça değerlidir. Aynı zamanda kütüphanecilerin öğretmeye yönelik becerilerini geliştirmeleri, hem kütüphanecilerin sağladığı öğretim faaliyetlerinin hem de öğrenci ve akademisyenlerle etkileşimlerinin kalitesini arttırmaktadır (Creaser ve Spezi, 2012, s. 14).
- **Kütüphanecilik becerilerinde güven oluşturmak:** Kütüphanecilerin basılı kaynaklardan oluşan bir dünya için geliştirilen becerileri, bazı kişiler tarafından bilgiye anlık erişime olanak sağlayan elektronik ve ağ iletişiminin dijital dünyasında geçerliliğini yitirmiş olarak kabul edilebilmektedir. Kütüphanecilerin, yeteneklerinin 21. yüzyılda hâlen, özellikle de kütüphanecilik becerilerinin her zamankinden daha önemli olduğu enformasyon okuryazarlığı alanında, bilgi denizinde gezinmek, ilgili kaynakları bulmak ve değerlendirmek için önemli olduğunu göstermeleri gerekmektedir (Creaser ve Spezi, 2012, s. 14).
- **İletişim becerileri:** İletişim, kütüphanecilerin bireysel olarak kullanıcıların kütüphanenin değeri ile ilgili algılarında fark yaratabilecekleri bir alandır. Kütüphaneciler, kullanıcılarla ilişki kurmada proaktif olmalıdır. Kütüphaneciler

akademisyen ve araştırmacılara ulaşmak için çeşitli iletişim kanallarını kullanabilmektedir. Creaser ve Spezi'e göre, kütüphaneyi akademisyenlerin radarına koymak, ayrıca güven inşa etmek ve hizmetlerle ilgili farkındalığı artırmak için kişisel ilişkiler önemlidir. Örneğin, akademisyen ve araştırmacılarla kişisel ilişkiler kurmak için, kütüphanenin yardımcı olabileceği konular ile ilgili görüşmek üzere akademisyenler ofislerinde ziyaret edilebilir veya görüşme ayarlanabilir, akademisyenlere ulaşmak için kütüphane dışında kampüste düzenlenen etkinliklere katılım sağlanabilir (Creaser ve Spezi, 2012, s. 14).

- **Pazarlama stratejilerinin kullanımı:** İletişim becerilerinin yanı sıra, birçok kütüphanenin pazarlama stratejilerini kullanma konusunda eksiklikleri vardır. Başarılı bir pazarlama stratejisi hedef kitlenizi tanımayı, hedef kitlenizin gereksinimlerini hizmetlerinizle eşleştirmeyi içerir (Creaser ve Spezi, 2012, s. 15).
- **Yenilikleri takip etmek, geleneksel rol ve hizmetlerin ötesine geçmek::** Kütüphanecilerin bilim, özellikle e-bilim (e-science) ile ilgili yeni beceriler edinmeleri gereklidir. Aynı zamanda kütüphanecilerin araştırma sürecini iyi anlamaları, araştırma faaliyetleri ile ilgili araştırmacıları desteklemeyi amaçlayan yeni rolleri ve gelişmeleri benimsemek için bir araştırma anlayışı geliştirmeleri gereklidir. Özellikle açık erişim ve fon sağlayıcılar, veri yönetimi ve bibliyometri gibi gündemdeki konularla ilgili bilim sürecine katkıda bulunmaları önemlidir (Creaser ve Spezi, 2012, s. 15).

Raju (2014, s. 165) "Knowledge and Skills for the Digital Era Academic Library" başlıklı çalışmasında niversite kütüphanecilerinin çalışma ortamında önem taşıyan becerileri genel ve kişisel beceriler olarak iki grupta tanımlamaktadır. Genel beceriler, iletişim ve kişilerarası beceriler, eleştirel düşünme, problem zme ve ekip çalışması gibi yaşam becerilerini ifade eder. Kişisel beceriler ise sürekli öğrenme kapasitesi, esneklik, değişimi teşvik etme ve bağımsız çalışma kapasitesi, coşku ve öz motivasyon, yansıtıcı düşünme ve

başkalarının gereksinimlerine yanıt verme yeteneğidir. Carlson ve Kneale (2011, ss. 168-169) de takım çalışması becerisinin önemini vurgulamaktadır. Ayrıca, girişimci zihniyete sahip olma, risk alma, iletişim ve kişilerarası ilişki kurma becerilerinin başarı için önemli etkenler olduğunu belirtmektedirler. Anılan araştırmacılar, bilgi girişimciliğini “yenilikçi bilgi pratiğini veya ürününü gerçekleştirmeyi amaçlayan fırsatları tanıma veya yaratma ve harekete geçme yeteneği” olarak tanımlamaktadırlar. Geleneksel kütüphanecilik rolleri dışındaki yeni rol ve sorumlulukların başarılı bir şekilde gerçekleştirilebilmesinin, kütüphaneci olarak işimizde girişimci olma yeteneğimize bağlı olduğunu savunmaktadırlar. Evans (2018) üniversite kütüphanecilerinin sahip olması gereken bilgi ve becerileri teknik beceriler ve sosyal beceriler olarak gruplandırmıştır. Sosyal beceriler; ahlâk, stratejik düşünme ve değerlendirme, savunuculuk, ortaklık geliştirme, kilit paydaşları etkilemek, karar vericilerle çalışmak, politika geliştirme, değişim yönetimi, yenilikçi hizmetler geliştirme ve tasarlama, iletişim yetenekleri ve ağ oluşturma becerileridir.

Başarılı bir danışmanlık için gerekli olan özellikler incelendiğinde, hem yönetim danışmanlığında hem de bilgi danışmanlığında benzer bilgi ve becerilerin gerekli olduğu söylenebilir. Kubr (2002) yönetim danışmanlığında, analitik ve problem çözme yeteneklerine sahip olmayı, insanlarla iletişim kurma ve onlarla çalışma, kişilerin değişim gereksinimini ve bunun nasıl uygulanacağını anlamalarına yardımcı olmayı danışmanın önemli özellikleri arasında belirtmektedir. Frank ve Howell (2003b, ss. 1296–1297) ise “Information Consulting in Academe” başlıklı çalışmalarında üniversite kütüphanecilerinin, etkili bilgi danışmanı olabilmesi için gereken özellikleri; güvenilirlik, sürekli öğrenme becerisi, bilgi yönetimi, pozitiflik ve iyimserlik, coşku, yaratıcılık ve yenilikçilik, risk alma, bağımsız çalışabilme ve takım çalışması yeteneği, esneklik, proaktif olma, iletişim ve kişilerarası ilişki becerisi, ikna yeteneği, işbirliği ve ortaklık geliştirme becerileri, pazarlama ve tanıtım becerileri biçiminde belirtmişlerdir. Kütüphanecilerin, akademik güvenilirlik sağlamak için alan ve/veya konu

bilgisine sahip olmalarının önemli olduğunu vurgulamış ve bunun için ikinci bir mezuniyet derecesine sahip olmanın başarılı danışmanlık sürecini kolaylaştıracağını fakat bunun sürekli öğrenme felsefesini benimseyerek de gerçekleştirilebileceğini belirtmektedirler. Strizich (1988) ise bilgi danışmanlığının başarısı için girişimci ruha sahip olmanın ve bilgi çağının zorluklarını yaratıcı bir şekilde yerine getirme yeteneğinin önemini vurgulamaktadır.

Sonuç olarak, teknolojik gelişmeler, yükseköğretimdeki değişimler, araştırma süreç ve eğilimlerinin değişmesi üniversite kütüphanelerinde araştırma ve öğretim desteği rolünü ön plana çıkarmıştır. Üniversite kütüphanecilerinin, etkili ve verimli bir araştırma ve öğretim desteği sağlayabilmesi için bu değişim ve gelişmelere uyum sağlayabilecekleri bilgi ve becerileri edinmeleri, değişime yaratıcı ve yenilikçi bir tarzda yanıt verebilmeleri gereklidir. Kütüphanelerin ve kütüphanecilerin yeni rol ve sorumlulukları ile ilgili bilgi alanları ve beceriler incelendiğinde, başarılı danışmanlık özellikleri ile paralellik sağladıkları sonucuna ulaşılabilir. Araştırma ve öğretim desteği sağlamak için üniversite kütüphanecilerinin de danışmanlar gibi iletişim becerilerine, pazarlama bilgisine, girişimci ruha, takım çalışması yeteneğine, esnekliğe, yaratıcılığa, risk alma yeteneğine, problem çözme ve analiz becerilerine, işbirliği geliştirme ve ortaklık kurma becerilerine, sürekli öğrenme felsefesine sahip olmaları beklenmektedir. Ayrıca üniversite kütüphanelerinde, bilgi danışmanlığı yaklaşımıyla araştırma ve öğretim süreç ve faaliyetlerine yönelik destek sağlayabilmek için kütüphanecilerin gündemdeki konu alanları (örneğin veri yönetimi, veri okuryazarlığı, e-bilim, bibliyometri), araştırma ve öğretim teknolojileriyle ilgili bilgi ve becerileri edinmeleri, konu ve/veya disiplin bilgisine sahip olmaları gereklidir.

III.3. Üniversite Kütüphanelerinde Bilgi Danışmanlığı Hizmetleri

Bu bölümde, üniversite kütüphaneleri tarafından hem iç kullanıcılara hem de üniversite ekosistemi dışındaki kullanıcılara sunulan geleneksel hizmetlerden hangilerinin bilgi danışmanlığı yaklaşımıyla yeniden değerlendirilebileceği ele alınmıştır. Üniversite kütüphaneleri tarafından üniversite topluluğu içindeki kullanıcılara yönelik sunulan hizmetler kapsamında geleneksel işbirliği programları (liaison), enformasyon okuryazarlığı (information literacy) ve araştırma danışmanlığı (research consultations) hizmetleri; üniversite topluluğu dışındaki kullanıcılara yönelik sunulan hizmetler kapsamında ise ücretli hizmetler (fee-based services) incelenmiştir.

III.3.1. İç Kullanıcılara Sunulan Hizmetler İçin Bilgi Danışmanlığı Yaklaşımı

Üniversite kütüphanelerinin amacı, üniversitenin eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetlerine katılım sağlamak ve eğitim, öğretim ve araştırma süreçlerini aktif ve yaratıcı bir şekilde desteklemektir. Üniversite kütüphaneleri, genellikle öncelikli hizmet sunma yükümlülüklerinin kurum içindeki kullanıcı topluluğuna karşı olduğunu savunmaktadır. Kütüphanelerin, iç kullanıcıları kurumdaki akademisyenler, öğrenciler, personel ve araştırmacılarıdır. Kütüphane tarafından kurum içindeki kullanıcıların gereksinim ve beklentilerinin karşılanması amacıyla sunulan hizmetlerde özellikle kütüphanenin araştırma ve öğretim desteği rolü ön plana çıkmaktadır. Kütüphanelerin araştırma ve öğretim desteği rolü kapsamında sunulacak hizmet yaklaşımlarında; işbirliği (collaboration), katılım (engagement) ve kullanıcılarla ortak olma (partnership) anahtar kavramlar olarak vurgulanmaktadır. İç kullanıcılara sunulan işbirliği (liaison) modeli, araştırma danışmanlığı (research consultation) ve enformasyon okuryazarlığı (information literacy) programları bağlamında işbirliği, katılım ve kullanıcılarla ortak olma kavramları açısından proaktif ve etkileşimli bir süreç olan bilgi danışmanlığı yaklaşımıyla benzerlik göstermektedir. Bilgi

danışmanlığı, kullanıcı/müşterilerle detaylı görüşmeler yapılarak, soru ve/veya sorunun tanımlandığı, gereksinimlerin ve çözüm seçeneklerinin dokümente edildiği ve sürecin başarısına yönelik geri bildirimlerin alındığı, danışman/müşteri etkileşimi, iletişimi ve işbirliğine dayalı bir süreçtir. Geleneksel referans hizmeti kapsamındaki referans görüşmeleri aslında danışmanlık sırasında gerçekleştirilen görüşmelerle benzerdir. Bir bakıma, bilgi danışmanlığı zaten kütüphaneciliğin doğasında vardır. Bu kapsamda, kurum içindeki kullanıcılara sunulan geleneksel işbirliği (liaison) modeli, araştırma danışmanlığı (research consultation) ve enformasyon okuryazarlığı (information literacy) programları bilgi danışmanlığı yaklaşımıyla yeniden değerlendirilip geliştirilebilir. Bu doğrultuda, işbirliği (liaison) modeli, araştırma danışmanlığı (research consultation) ve enformasyon okuryazarlığı (information literacy) programlarının daha ayrıntılı biçimde ele alınmasında yarar bulunmaktadır.

III.3.1.1. Geleneksel İşbirliği (Liaison) Modelinden Danışmanlık (Consulting) Modeline Geçiş

Günümüzde çoğu üniversite kütüphanesinde bulunan işbirliği programının amacı, genellikle enformasyon okuryazarlığı becerilerinin öğretimi, kütüphane hizmetleri ve derme ile ilgili konularda kütüphaneciler ve akademisyenler arasındaki iletişimi sağlamaktır. Çoğu üniversite kütüphanesinde, kütüphanecilerin işbirliği rolleri akademik uzmanlık ve ilgi alanlarıyla eşleştirilmektedir. Genellikle, akademisyenler müşteri ve hizmet odaklı, bilgili kütüphanecilerle çalışmayı tercih etmektedir. İşbirliği programları, kütüphaneciler ve akademisyenler arasındaki ilişkileri güçlendirir; bu da araştırma ve öğretimde akademisyenler ile işbirliğinin geliştirilmesi için yeni ve heyecan verici yollar ortaya çıkarabilir. Pek çok kütüphane işbirliği programı, öğrencilere odaklanarak, kütüphanecilerin öğrencilere derinlemesine araştırma desteği sunmasını sağlayacak şekilde genişlemektedir. İşbirliği

programları kampüste kütüphanenin tanıtımını ve Google çağında kütüphanenin kampüsle olan ilişkisinin ve kampüsteki varlığının devamını sağlar (Carpan, 2011, s. 104). Tarihsel olarak derme geliştirmeye dayanan kütüphane işbirliği programları, kapsam olarak genişlemiş ve uzmanlaşmıştır. ABD'de, modern kütüphane işbirliği programları 1940'larda konu uzmanlığına dayalı olarak başlamıştır. Kütüphanecilerin, işbirliği rolü (liaison) değişip genişlerken, konu ve/veya disiplin bilgisi işbirliği rolünün bir parçası olarak kalmıştır. Bununla birlikte, konu uzmanlığı akademisyenler tarafından her zaman zorunlu veya işbirliği kütüphanecisinin (liaison librarian) en önemli özelliği olarak görülmemektedir (Henry, 2012, s. 485).

American Library Association-ALA (Amerikan Kütüphane Derneği) tarafından hazırlanan “Guidelines for Liaison Work” başlıklı çalışmada ise, işbirliği çalışması, kütüphanecilerin, kaynak seçimi ile ilgili bilgi elde etmek için müşterileriyle geliştirdiği, resmi ve gayri resmi ilişkiler olarak tanımlanmaktadır. İşbirliği, kullanıcı topluluğunun gereksinimlerini ifade edilebildiği ve kullanıcı topluluğu tarafından derme ile ilgili önerilerin açıkça belirtildiği bir süreçtir. Bu süreç aynı zamanda kütüphanenin derme geliştirme politikasını ve faaliyetlerini hizmet sağladığı kişilere aktarmasını sağlar (American Library Association, 1992, s. 198). ALA'ya göre üniversite kütüphanelerindeki işbirliği (liaison) çalışmalarının temelinde derme geliştirme hizmeti yer almaktadır. ALA, işbirliği çalışmaları kapsamında kaynak ve hizmetlerin özelliklerinin belirtildiği, derme geliştirme politikasının iyileştirilmesini sağlayan mekanizmaların tanımlandığı ayrıntılı bir derme geliştirme politikasının oluşturulmasını ve kurumdaki tüm kullanıcılar ve personel tarafından erişilebilir olmasının sağlanmasını önermektedir. Çalışmada ayrıca bütün kullanıcıların hizmet beklentilerini anlayabilmek için kullanıcı gruplarının (öğrenciler, akademisyenler, personel ve diğerleri) belirlenmesi ve tanımlanması gerektiği belirtilmektedir (American Library Association, 2008b). ALA tarafından önerilen işbirliği (liaison) faaliyetleri şöylece

özetlenebilir:

- Dermenin müşteri gereksinimlerine yanıt verebilmesi ve müşterilerin kendilerine sunulan materyal ve hizmetlerin farkında olmalarını sağlamak için müşterileri mümkün olduğunca derme geliştirme hizmetlerine ve konularına dâhil etmek,
- Kütüphane kaynakları ile ilgili memnuniyeti değerlendirmek için kütüphane kullanıcı anketleri gerçekleştirmek; planlanan ders programı gelişmelerini tespit etmek ve yeni kaynakları belirlemek için akademisyenler ile düzenli toplantılar yapmak; mevcut kaynak ve hizmetler ile ilgili iletişimi sürdürmek ve kütüphane kullanıcılarının kaynak satın alımlarını önerebilecekleri bir sürecin oluşturulmasını içeren resmi faaliyetler,
- Kampüs organizasyonlarına ve faaliyetlerine katılmak; dermeyi etkileyen aktivite ve etkinlikler için kampüs ortamının izlenmesi ve kütüphane kullanıcısı olmayanların kütüphane kullanımı ve desteği için teşvik edilmesini içeren gayri resmi aktiviteler (American Library Association, 2008b).

Günümüzde kütüphane işbirliği programları, derme geliştirmenin ötesinde çeşitli görevleri içermektedir. İşbirliği faaliyetleri genellikle enformasyon okuryazarlığı eğitiminin verilmesini ve kütüphanenin olanaklarını öğrenme süreci ile bütünleştirmeyi kapsamaktadır (Henry, 2012, ss. 486–487). Rodwell ve Fairbairn (2008, ss. 117–118)'e göre işbirliği kütüphanecisi (liaison librarian) veya konu uzmanı (subject specialist) tarafından gerçekleştirilen hizmetler genel olarak;

- Kullanıcı gruplarıyla temas kurmak,
- Kütüphane politikaları ve programları hakkında bilgi iletme,
- Müfredat değişiklikleri hakkında bilgi sağlama,
- Kaynak seçimi ve derme geliştirme,
- Kütüphane kullanımı ile ilgili eğitim verme,

- Güncel duyuru, referans ve bibliyografik hizmetler sunma,
- Kullanıcılar için kütüphane elçisi olarak hizmet sağlamak ve kullanıcı görüşlerini teknik hizmet bölümlerine iletme süreçlerini içermektedir.

İşbirliği çalışmalarındaki bu geniş yaklaşıma rağmen, literatürde işbirliği çalışmaları ile ilgili özellikle iki konu vurgulanmaktadır. İlki, işbirliği çalışmaları ile derme geliştirme arasındaki ilişkidir. İşbirliği çalışması, kütüphanecilerin kaynak seçimi ile ilgili bilgi sağlamak için müşterileriyle geliştirdiği resmi ve/veya gayri resmi ilişki olarak tanımlanmaktadır. Diğer konu ise işbirliği çalışmaları kapsamında sağlanan bilgi hizmetleridir, özellikle de kütüphanecilerin eğitimci rolü ile ilgilidir. Özellikle kütüphaneci ve akademik personel arasında geliştirilen ortaklığı kapsayan enformasyon okuryazarlığı, sıklıkla kütüphaneci ve akademik personel arasında geliştirilen işbirliğinde derme geliştirme yerine temel alan olarak görülmektedir. Enformasyon okuryazarlığının, işbirliği kütüphanecisi için temel bir faaliyet olarak yükselişi, son yıllarda işbirliği rolü hakkında yayınlanan makalelerde görülmektedir. Makaleler, genellikle akademik personel ile gerçekleştirilebilecek işbirlikçi çabaların detaylarını verir veya kütüphanecilerin akademisyenleri işbirliğine dayalı ilişkilere nasıl çekebilecekleri konusunda bilgilendirir (Rodwell ve Fairbairn, 2008, ss. 117–118).

Belirli bir akademik konu veya birkaç konu alanından sorumlu olan “Konu Kütüphanecileri”nin (subject librarians) istihdam edildiği model, ilk olarak 20. yüzyılın başlarında İngiltere üniversitelerinde görülmüştür. Gittikçe öne çıkan bu rol, 21. yüzyılın başlarında da devam etmiş, elektronik ve basılı kaynakların seçimi ve yönetimi; referans hizmetleri; akademik bölümlerle bağlantı kurma ve enformasyon becerileri eğitimi gibi görevleri kapsayacak şekilde gelişmiştir. Akademik işbirliği kütüphanecisi unvanı giderek daha fazla kullanılmaktadır ve işbirliği rolünün vurgusu derme geliştirme sorumluluklarından akademik bölümlerle ve öğrencilerle ilişkilerin geliştirilmesinin önemine doğru değişmektedir. Bu nedenle kütüphanecilerin işbirliği rolü, kullanıcılarla etkileşim için proaktif

bir yaklaşımı gerektirmektedir (Cooke vd., 2011, s. 8).

Rodwell ve Fairbairn (2008, s. 117) de fakülte işbirliği kütüphanecisi (faculty liaison librarian) rolünün, tamamen yeni olmadığını, geleneksel konu kütüphanecisi rolünden geldiğini, fakat günümüzde daha önemli ve hatta temel bir faaliyet olarak kabul edildiğini belirtmektedir. İşbirliği çalışması, profesyonel kütüphane personelinin, sistematik olarak öğretim elemanlarıyla, öğretim ve öğrenci gereksinimlerini doğrudan desteklemek için gerekli olan kaynakları tartışmak üzere görüştükları resmi ve yapılandırılmış bir faaliyettir. Bu resmi ve yapılandırılmış faaliyet, zaman zaman kütüphaneci ve akademisyenler arasında gerçekleşen genel görüşmelerden ayrılmaktadır.

Özellikle, “Konu Kütüphanecisi” veya “Fakülte Kütüphanecisi” geleneksel rolü, belirli bir konu alanı ile ilgili kaynakların bilgi ve uzmanlığına vurgu yapan, insanlarla bağlantı kurmayı öncelikli kılan ve kütüphanenin çalışmalarının potansiyel kullanıcılara tanıtıldığı bir role doğru değişmektedir. Bu değişim, “Akademik İşbirliği Kütüphanecisi” gibi başlıkların rağbet görmesine ve unvanların kullanımına yol açmıştır. “İşbirliği kütüphanecisi” (liaison librarian) veya “akademik işbirliği kütüphanecisi” (academic liaison librarian) terimi, pek çok kurum tarafından belirli bir alandaki derme geliştirme sorumluluğundan, belirlenmiş bir akademik birimdeki kullanıcılarla bağlantı kurmaya odaklanmayı belirtmek için tercih edilmekte ve kullanılmaktadır (Cooke vd., 2011, s. 6).

Henry (2012, ss. 491-492) “Academic Library Liaison Programs: Four Case Studies” başlıklı çalışmasında dört üniversite kütüphanesi tarafından sunulan işbirliği programını karşılaştırmaktadır. Çalışma sonucunda; tüm kütüphanelerin sağladığı işbirliği programlarının, derme geliştirme ve enformasyon okuryazarlığı faaliyetlerini içerdiği belirtilmektedir. Çalışmada durum incelemesi yapılan kütüphanelerden üçünün, 1990'larda derme geliştirme üzerine yoğunlaştığı, 2011 yılına gelindiğinde ise dört kütüphanenin de işbirliği programını enformasyon okuryazarlığı eğitimi ve kütüphane rehberlerini içerecek

şekilde genişlettiği, dört kütüphanenin işbirliği programlarındaki zayıf yönlerin ise işbirliği kütüphanecilerinin eğitim ve program değerlendirme yöntemleri olduğu belirtilmektedir. Henry (2012) kütüphaneler tarafından programlarla ilgili geri bildirim alınmadığını, hem nicel hem de nitel biçimlerde geri bildirim, işbirliği programlarının iyileştirilebilmesi için değerli bilgiler sağlayabileceğini vurgulamaktadır.

Araştırma kütüphanelerinde işbirliği (liaison) rolü hızla gelişmektedir. İşbirliği kütüphanecilerinin (liaison librarians) ve fonksiyonel uzmanların eğitim ve bilim ile ilgili çeşitli süreçleri anlamak ve ele almak için işbirliği yaptığı “katılım modeli” derme geliştirme, referans ve eğitimden oluşan üçlü geleneksel işbirliği (liaison) modelinin yerini almaktadır. Araştırma kütüphanelerinde; araştırma hizmetleri, dijital beşeri bilimler, öğretim ve öğrenme, e-bilim (e-science), kullanıcı deneyimi, telif hakları ve bilimsel iletişim ile ilgili konularda kütüphanecilerin mesleki gelişiminin, yeni beceriler edinmesinin ve personel kapasitesini arttırmaya yönelik yaratıcı yaklaşımlara yönelik gereksinimlerin önemli olduğu yeni rol ve sorumluluklar ortaya çıkmaktadır. Yeni roller ve sorumluluklar; yeni alanların ve altyapının geliştirilmesini ve kütüphaneler ile kampüs birimleri ve araştırma kurumları arasında işbirlikçi ortaklıklar kurulmasını da gerektirmektedir (Jaguszewski ve Williams, 2013, s. 16). Kenney (2014, s. 11), kütüphanecilikte derme merkezli modelden katılım merkezli modele geçerken, bu tür bir katılımın akademisyenlerin, öğrencilerin ve diğerlerinin yaşamlarını nasıl iyileştirdiğini ölçmenin yollarını düşünmemiz gerektiğini vurgulamaktadır. Kenney, işbirliği modelinin güçlendirilmesinin, kütüphanenin içerik sağlayıcısından daha fazlası olduğunun anlaşılmasını sağlamak ve kütüphanecilerin uzmanlığının kampüs içindeki ve dışındaki akademik bilgi altyapısının önemli bir bileşeni olduğunu göstermek için önemli olduğunu, bu değişimin bizi 21. yüzyıl araştırma kütüphanelerini tanımlamaktan, 21. yüzyıl araştırma üniversitelerini hayata geçirmeye götüreceğini belirtmektedir. Nitekim yazarın belirttiği durum, bugün ülkemizde de olmak üzere, bir gerçeklik olarak bütün dünyada yaşanmaktadır.

Üniversitedeki geleneksel rolü bilgi kaynaklarını sağlamak olan üniversite kütüphaneleri, çeşitli zorluklarla karşı karşıyadır. Bu nedenle varlıklarını, görünürlüklerini ve kampüsle olan ilişki ve bağlantı düzeylerini korumak için temel faaliyetlerini yeniden tanımlamaya çalışmaktadırlar. Yeni faaliyet ve hizmetler arasında kaliteli öğrenme alanları sağlamak, üst verileri oluşturmak, sanal referans hizmetleri, enformasyon okuryazarlığı, kaynak lisanslarını seçmek ve yönetmek, arşiv malzemelerini derlemek ve dijitalleştirmek, kurumsal arşivlerin oluşturulması ve sürdürülmesi yer almaktadır. Ancak bu etkinlikler, üniversite kütüphaneleri için temel amaç değildir. Üniversite kütüphanelerinin günümüzdeki ve gelecekteki rollerini tanımlamak için kapsamlı yaklaşım, üniversitenin temel araştırma ve öğretim faaliyetlerine aktif olarak katılım sağlanmasıdır (Rodwell ve Fairbairn, 2008, ss. 116–117). Frank, Raschke, Wood, ve Yang (2001, s. 90) da geleneksel işbirliği programlarının çok pasif ve etkisiz olduğunu, müşteri ve kurum odaklı olmaktan ziyade çok dar kapsamlı ve kütüphane odaklı olduğunu savunmaktadır. Derme geliştirmeyi kolaylaştırmak ve karmaşık konu temelli araştırmaları yürütmek için üniversite kütüphanelerinde konu uzmanlarının gelişiminin doğru yönde atılmış bir adım olduğunu, ancak bilimsel iletişimin ve araştırmanın değişen doğasının daha dinamik, iletişimsel ve özelleştirilmiş bir yaklaşım gerektirdiğini belirtmektedirler. Yukarıda anılan araştırmacılar, ayrıca üniversite kütüphanelerinin dinamik, proaktif ve kuruma değer katan bilgi danışmanlığını desteklemeleri gerektiğini vurgulamaktadırlar.

Fakülte işbirliği kütüphanecisinin rolü, günümüzde kütüphaneler (kütüphaneciler) ile akademisyenler arasında geliştirilen daha güçlü bir işbirliği ve üniversitenin öğretim ve araştırma faaliyetlerine doğrudan katılımı vurgulayan daha dışa dönük bir bakış açısı ile karakterize edilmektedir. Üniversitelerin dinamik iç ve dış ortamları evrimlerini sürdürdüğü için işbirliği rolünün tanımı hala değişkendir. Temel faaliyet alanları arasında kütüphane ile akademisyenler arasındaki ilişkilerin yönetimi, enformasyon okuryazarlığı programları, dijital

kaynaklar da dâhil derme geliştirme, öğretim ve araştırma için program planlamasına katılım ile akademisyenler ve diğer kütüphane dışı personel ile işbirliğine dayanan projelere katılım sayılabilir (Rodwell ve Fairbairn, 2008, s. 119). İşbirliği kütüphanecileri, her ikisi de kampüs katılımına vurgu yapan, savunucu ve danışman olarak, iki yeni rol oynamaktadır. Kullanıcıların desteğini sağlamak için, kütüphaneciler yükseköğretimdeki çeşitli konular ve eğilimler üzerine konuşarak, kampüs paydaşlarını önemli konularda etkileyerek, ikna ederek ve değişim elçisi olarak araştırma kütüphanesinin “satış gücü” haline gelmektedir. Danışman olarak ise, işbirliği kütüphanecileri akademisyenlerin gereksinimlerini belirler ve ardından daha uzmanlaşmış, genellikle teknik uzmanlığa sahip meslektaşlarına yönlendirme yapar. İdeal olarak, işbirliği kütüphanecilerinin, sadece kritik tarafları bir araya getirmekle kalmayıp aynı zamanda problemlerin tanımlandığı ve çözümlerin geliştirildiği sürece katılımlarının devam ettiği sürdürülebilir bir ekip yaklaşımı en iyisidir. Kısacası, işbirliği kütüphanecileri bilgili, kendine güvenen, proaktif, uzlaşma ve ikna etme konusunda bilgili olmalıdır. İşbirliği kütüphanecileri, kampüse destek vermekten daha fazlasını sunarlar; akademisyenlere ve öğrencilere hızla değişen bir ortamda rehberlik eden ortaklar ve liderlerdir (Jaguszewski ve Williams, 2013, s. 16). Rodwell ve Fairbairn (2008, s. 123) ise genişletilmiş işbirliği rolüyle ilgili beceri ve nitelikleri şöylece tanımlamıştır:

- Kendine güven,
- Yüksek dereceli iletişim ve sunum becerileri,
- Risk almak,
- Esneklik ve belirsizliği yönetme,
- Ağ oluşturma becerileri, ortaklıklar kurabilme ve müşteri ve destekçilerin geliştirilmesi,
- İlişki veya “müşteri yönetimi” becerileri,
- Tartışma, ikna etme ve etkileme becerileri,

- Öğrenilenleri pratik düzleme aktarma becerisi,
- Proje yönetimi becerileri,
- Tanıtım ve pazarlama becerileri,
- Yalnızca herhangi bir ürün/yayıncılık işi için değil, aynı zamanda sonuçların elde edilmesi için taraflar arasında kolaylaştırma veya arabuluculuk yapabilmek için yüksek seviyede teknik bilgi.

Hem kütüphanelerin hem de hizmet verdikleri kurumların iç ve dış çevresindeki değişiklikler, üniversite kütüphaneleri için yeni ölçekte zorluklar ortaya koymaktadır. Kütüphanelerin karşılaştığı zorluklar, literatürde aşağıda sunulduğu biçimde ele alınmıştır (Rodwell ve Fairbairn, 2008, s. 119):

- Web ve müşterilerin seçebileceği çevrimiçi bilgi kaynaklarının çeşitliliği,
- Akademik araştırmanın değişen doğası ve disiplinler arası araştırmanın artışı,
- Müşterilerin fiziki olarak kütüphaneye gelmeden değişik formattaki enformasyona erişimini ve eriştikleri enformasyonu yeni ürün ve bilgiler için yeniden kullanmalarını sağlayan teknik çok yönlülükleri,
- Akademik kurumların araştırma çıktılarını daha etkin bir şekilde yakalama ve daha geniş kitlelere ulaştırma gereksinimindeki artış.

Bu zorluklar ve değişimler, kütüphaneleri müşterilerinin taleplerini karşılamak için yeni yollar aramaya yönlendirmektedir. Kullanıcı taleplerini karşılamak için değişimlere verilen başlıca yanıtlardan biri derme geliştirme aracılığıyla, veri tabanları, elektronik dergiler (güncel ve arşiv) ve e-kitaplar ile kullanıcıların çok çeşitli enformasyona çevrimiçi erişimlerinin sağlanmasıyla olmuştur. Bu hizmet kullanıcılar tarafından olumlu karşılanmıştır, fakat hem kullanıcıların fiziksel olarak kütüphaneye gelme gereksinimlerini hem de işbirliği kütüphanecilerinin kullanıcılarla iletişimlerini azaltarak kütüphaneci-kullanıcı ilişkilerinin

doğasını da değiştirmiştir. Bununla birlikte, bilgi ortamının karmaşıklığı, işbirliği kütüphanecilerinin enformasyon okuryazarlığı faaliyetlerini, kendilerini müşterilerle yeniden bütünleştirmenin yollarından biri olarak kavramalarına olanak sağlamıştır. Birçok üniversite kütüphanesi bu eğitici görevi, işbirliği kütüphanecilerinin işinin temel parçası olarak desteklemiştir (Rodwell ve Fairbairn, 2008, s. 119).

Teknolojik değişimler sonucunda birçok hizmet ve kaynağın sanal olarak sağlanması nedeniyle kütüphanelerin “görünürlüğü” azalmaktadır (Cooke vd., 2011, s. 10). Research Information Network and the Consortium of Research Libraries tarafından hazırlanan raporda da elektronik kaynaklara erişimin uzaktan araştırmaya ağırlık verilmesine neden olduğu ve bunun sonucunda da araştırma için kütüphaneye yapılan fiziksel ziyaretlerin azaldığı belirtilmektedir (Brown ve Swan, 2007, s. 20). Rodwell ve Fairbairn (2008, s. 120)’e göre bu değişiklikler aynı zamanda işbirliği kütüphanecileri için yeni sorumluluklar anlamına gelmektedir. Değişimler işbirliği kütüphanecilerine açık erişimli arşivlerin tanıtımı ve kurumsal arşivlerin müşterilerine sunabilecekleri olanakların tanıtımı, içerik ve formatlar hakkında görüşme, teknik konuların tartışılması, diğer kütüphane personeliyle işbirliği yapmak veya müşterilerin araştırma verimliliğinin kanıtı olarak atıflarını takip etmelerine yardımcı olmak gibi fırsatlar sağlamıştır. Diğer bir katılım alanı, araştırmaları için proje desteklerine başvuru hazırlama konusunda araştırmacılara yardımcı olmaktır. Bu yardım, işbirliği kütüphanecilerinin araştırma sürecinin başından itibaren gerekli olduğuna ilişkin farkındalık sağlar.

Teknoloji, akademisyenlerin araştırmalarını nasıl yürüttüğünü, araştırmalarının çıktılarını ve öğretim yöntemlerini değiştirdiği sürece, işbirliği kütüphanecilerinin akademisyenler ve kampüsteki diğer ortaklarla çalışırken, yaratıcı ve esnek olmalarını gerekli kılmaktadır. Kütüphanecilerin üstlenecekleri yeni işbirliği rolü, derme geliştirme, kullanıcılarla iletişim kurma, araştırmaya yönelik yardım sağlama ve kütüphane ve bilgi

kaynaklarının kullanımı ile ilgili eğitimlerin ötesine geçerek kütüphanecilerin, araştırma, öğretim ve öğrenme süreçleri ile bütünleşmesinin yollarını sunmalıdır (Carpan, 2011, s. 106). İşbirliği modelinin gelişiminde ortaya çıkan tema, bilim insanlarının çalışmalarını merkeze konumlandırma ve akademisyenlerin gereksinimleri ile başarı göstergelerine odaklanan katılım stratejileri geliştirmektir (Kenney, 2014, s. 4). Üniversite kütüphanecisinin rolü, akademisyenler ile ortaklık geliştirme, proaktif analist, konu uzmanı, danışman, bağlayıcı, akademik çaba ve bilimsel iletişim döngüsünde aracı olma şeklinde değişmektedir. Bir işbirliği programı, akademik süreçte böyle bir ortaklığı beslemenin bir yoludur. Kütüphanecilerin belirli bölümlerle sistematik ve yapılandırılmış bir şekilde çalışmasını sağlamak, akademisyenlerin gereksinimlerinin kütüphane tarafından anlaşılmasını sağlar ve akademisyenlerin kütüphaneyi değerlendirmesine olanak sağlayan bir iletişim kanalı yaratır. Akademisyenler ile kurulan iletişimi sürdürmek, akademisyenlerin kütüphane algılarını, kitapların depolandığı mekân olduğu yönünden üniversite için birincil bilgi sağlayıcısı olma yönünde değiştirmeye de katkıda bulunabilir (Schloman vd., 1989, s. 496).

Araştırma ve öğretim gibi son derece önemli alanlar, işbirliği kütüphanecilerinin sonuçların elde edilmesinde hayati bir oyuncu olarak değerlendirilmesini sağlar. Kütüphanenin hedeflerini üniversitenin hedefleriyle uyumlu hale getirme zorunluluğu, üniversite kütüphanecilerini, kurumlarıyla ilişkilerini yeniden değerlendirmeye, kendilerini kurumlarının hedefleri, faaliyetleri ve süreçleri ile ilgili kılmak ve kurumlarının çalışmalarında aktif katılımcılar olarak algılanmak için yeni yollar aramaya zorlamaktadır. Stratejilerden biri, kütüphanenin müşterileriyle olan ilişkilerini kurmak ve yönetmek için fakülte işbirliği kütüphanecisini öncü olarak ele almaktır. İşbirliği kütüphanecileri geleneksel olarak “aracı olma” rolünü üstlenmektedir. Kütüphane yönetimlerinin, kütüphanecilerden beklentileri sadece aracılık sağlamaları değil çok daha fazlasıdır. Kütüphane yönetimlerinin, kullanıcı gruplarıyla kurulan ilişkilerin yoğunlaştırılması, kütüphanecilerin araştırma, öğretim

ve öğrenme süreçlerine aktif katılım sağlayarak ortak olma rolünü üstlenmeleri ve daha dışa dönük bir bakış açısı ile hizmet sunmalarına dair beklentileri olduğu görülmektedir (Rodwell ve Fairbairn, 2008, s. 120).

Üniversite kütüphanecileri, çok yönlü bilgi sistemleri tasarlamak, özel gereksinimler için katma değerli içerikler oluşturmak, öğrencilerin öğrenme faaliyetlerine yönelik fırsatlar geliştirmek için akademisyenler ile işbirliği yaptıkça, geleneksel üniversite kütüphanesinin sınırları dışına çıkacaklardır. Bunun yanı sıra ofisler, laboratuvarlar ve diğer akademik birimlerdeki öğrenciler ve araştırmacılarla birlikte çalışarak mekândan bağımsız olabileceklerdir. Kütüphaneciler, danışman, araştırmacı ve eğitimci olarak hizmet sunacaklardır. Kütüphaneciler bu faaliyetlere ve işbirliklerine odaklanmaya devam ettiği sürece, işbirliğinden (liaison) bilgi danışmanlığına doğru dinamik süreklilikte ilerlemeye devam edeceklerdir. Bu temel değişimin sonuçları aynı zamanda üniversite kütüphanesinin üniversite ile olan temel ilişkisini de etkiler. Geleneksel işbirliği modelleri, kütüphanenin tanımlanmış sınırlarını içeren bir “mekân” olarak önemini vurgulama eğilimindedir. Proaktif danışmanlık modeli ise kütüphanecilerin ve kütüphanenin, kurumun eğitim ve araştırma yapısıyla tamamen bütünleşmiş dinamik bir uzman ve kaynak ağı oluşturduğunu ifade etmektedir. Bu bütünleşme, bilgi danışmanlarının kütüphaneden veya fiziksel dermeden bağımsız olarak çalışabileceği anlamına gelir. “Kütüphane”, enformasyon becerilerinin ve yeterliklerinin, üniversitedeki fakülte ve bölümlerin ders programlarıyla ilgili bilgi kaynaklarının toplandığı entelektüel sermaye havuzudur (Frank ve Howell, 2003b, s. 1298).

Research Libraries UK (RLUK) ve Research Information Network (RIN), tarafından hazırlanan İngiltere'deki kütüphanelerin araştırmacılara sağladığı hizmetlerin değerinin ve kütüphanelerin kurumsal araştırma performansına sağladığı katkıların araştırıldığı “The Value of Libraries for Research and Researchers” başlıklı raporda; araştırmacıların çoğunun bilgi uzmanlarını önemli olarak gördüğü belirtilmektedir. Ancak çoğu zaman bilgi uzmanları ve

araştırmacılar arasında iyi bir bağlantı kurulamadığı için, bilgi uzmanlarının rollerini derinlemesine değiştirerek daha geleneksel olan derme yönetimi rollerinden uzaklaşmaları gerektiği vurgulanmaktadır. Bu değişikliğin gerçekleştiği kurumlarda, bilgi uzmanları akademik bölümlerle işbirliği yaparak ve danışman gibi hareket ederek daha proaktif bir rol benimsemektedir. Bu “danışman” rolü, uzmanları kataloglama, sınıflandırma ve kitap seçimi gibi daha geleneksel derme yönetimi rollerinden uzaklaştırır. Örneğin, eğitim ve öğretime (açık erişim, enformasyon okuryazarlığı, arşiv kullanımı, referans yönetimi vb.) ve kütüphanenin, dermenin ve hizmetlerin aktif savunuculuğuna daha fazla odaklanabilirler. Bu gelişmeler bölüm başkanları ve araştırmacılar tarafından memnuniyetle karşılanmaktadır (Research Libraries UK ve Research Information Network, 2011, s. 42).

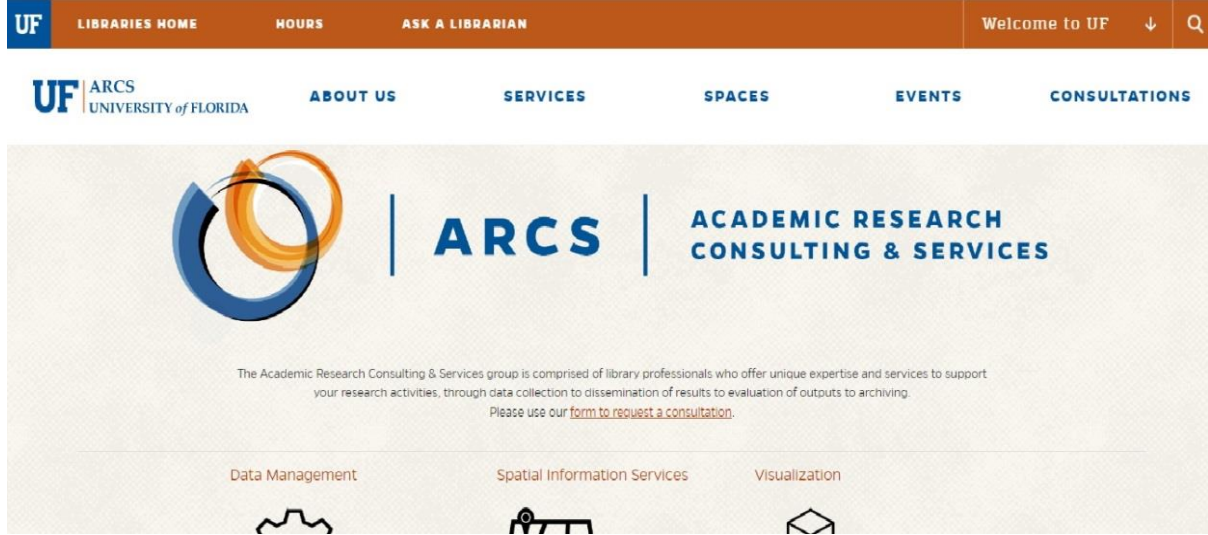
Research Libraries UK ve Research Information Network, kütüphanecilerin araştırmacılarla proaktif biçimde araştırma sürecine katılmalarının önemli olduğunu ve bu katılımın araştırmacı memnuniyetini arttırdığını vurgulamaktadır. Araştırmacılar ve akademik bölümlerle olan ilişki ve iletişimi güçlendirmek, kütüphanenin kendisini değişen bir ortamda yeniden konumlandırmasına, yeni fırsatlardan yararlanmasına ve araştırmacıların değişen gereksinim ve bilgi arama davranışlarına yanıt vermesine yardımcı olur. Yükseköğretim, bilgi toplumu ve bilgi ekonomisi için yeni fırsat ve zorluklara yaratıcı bir şekilde yanıt veren kütüphaneler, sadece bir içerik sağlayıcısı olarak görülmemektedir, aynı zamanda aktif olarak kurumsal değer oluşturmak için yeni fırsatlar arayışındadır (Research Libraries UK ve Research Information Network, 2011, s. 20).

Kütüphanelerin en önemli özelliklerinden biri, her seviyedeki kütüphanecinin zihninde, kütüphanenin yönetiminde ve tüm kütüphane süreçlerinde var olan yerleşik ve güçlü hizmet kültürüdür. Güçlü hizmet kültürü sonucunda elde edilen değerler, kurum genelinde kütüphaneye duyulan saygının artması, yüksek düzeyde araştırmacı katılımı desteği ve diğer araştırma desteği sağlayıcıları ile stratejik işbirliğinin oluşumudur (Research Libraries UK ve

Research Information Network, 2011, s. 20).

Research Libraries UK ve Research Information Network (2011) tarafından hazırlanan raporda da belirtildiği üzere bazı kurumlarda kütüphaneciler danışman rolünü benimseyerek daha proaktif bir şekilde araştırma süreçlerini desteklemeye yönelik hizmetler sunmaya başlamışlardır. Örneğin, Amerika Birleşik Devletleri'ndeki Florida Üniversitesi Kütüphanesi tarafından akademisyenlerin araştırma süreçlerini desteklemek amacıyla kütüphane uzmanları tarafından araştırma süreçlerine ve faaliyetlerine yönelik olarak aşağıdaki alanlarda danışmanlık ve bilgi hizmetleri sunulmaktadır;

- Telif hakkı ve adil kullanım (copyright and fair use),
- Veri yönetimi (data management),
- Veri bilimi (data science),
- Dijital beşeri bilimler (digital humanities),
- Yayıncılık ve arşivleme: kurumsal arşiv, açık erişim (publishing and archiving: institutional repository, open access),
- Akademik dürüstlük: intihalden kaçınma (research integrity: responsible conduct in research, avoiding plagiarism),
- Araştırma metrikleri: yazar metrikleri, makale metrikleri, dergi metrikleri (research metrics: author metrics, article metrics, journal metrics),
- Coğrafi/konumsal bilgi hizmetleri (spatial information services),
- Görselleştirme: 2D, 3D, sanal/artırılmış gerçeklik (visualization:2D, 3D, virtual/augmented reality) (University of Florida, y.y.).



Şekil 12: Amerika Birleşik Devletleri'ndeki Florida Üniversitesi Kütüphanesi Akademik Araştırma Danışmanlığı ve Hizmetleri (University of Florida, y.y.)

Şekil 12'de görüldüğü üzere, ABD'deki Florida Üniversitesi Kütüphanesi de proaktif bir yaklaşımla araştırma süreçlerini desteklemek için danışmanlık rolünü benimsemiş ve araştırmacılara yönelik danışmanlık hizmetleri sunmaktadır. Üniversite kütüphanelerindeki geleneksel işbirliği programlarının çoğu kullanıcıların gereksinimlerini karşılayabilmek ve kurumları için değer yaratabilmek için danışmanlık yaklaşımına doğru dönüşmektedir.

Genel olarak derme geliştirme, enformasyon okuryazarlığı eğitimi konuları ile ilgili kütüphaneciler ve akademisyenler arasındaki ilişkilerin yönetimini içeren geleneksel kütüphane işbirliği programları günümüzde, akademik araştırma süreçlerinde ve yükseköğretimde yaşanan değişimlere uyum sağlamak, kullanıcıların beklenti ve gereksinimlerine yanıt verebilmek için yetersiz kalmaktadır. Web, elektronik kaynaklara erişim, araştırma süreçlerinin değişimi, disiplinler arası araştırmalardaki artış, kullanıcıların kütüphaneye gelme sıklığının azalması, kullanıcı ve kütüphaneci arasındaki ilişkilerdeki değişim, üniversitelerin araştırma çıktılarını etkin bir şekilde yakalama ve daha geniş kitlelere ulaştırma gereksinimindeki artış gibi nedenlerden dolayı kütüphanelerin, kurumlarındaki varlıkları ve görünürlükleri tehdit altındadır. Aynı zamanda bu değişimler kütüphanelere yeni

ve yaratıcı hizmetler geliştirmek ve kurumlarına değer katmak için fırsatlar sunmaktadır. Derme geliştirme faaliyetlerine dayalı geleneksel işbirliği modeli yerine kütüphanecilerin araştırma, öğretim ve öğrenme faaliyetlerine aktif katılım sağlayabilecekleri ve katma değer yaratan özelleştirilmiş hizmet sunabilecekleri proaktif bir yaklaşım olan bilgi danışmanlığı olgusu, kütüphanelerin yakalayabileceği ve yaşantılayabileceği önemli fırsattır.

III.3.1.2. Enformasyon Okuryazarlığı (Information Literacy)

Enformasyon okuryazarlığı, çok genel anlamıyla, sorun çözme ve karar verme aşamasında enformasyona etkili bir biçimde erişim, değerlendirme ve kullanma yetisi olarak tanımlanabilir (Gürdal, 2004b, s. 667).

Doyle (1994, s. 3) enformasyon okuryazarını;

- Doğru ve yeterli enformasyonun karar verme sürecinde temel unsur olduğunun bilincinde olan,
- Enformasyonun gereksinim olduğunun farkında olan,
- Sorularını enformasyon gereksinimine dayalı olarak formüle eden,
- Potansiyel enformasyon kaynaklarını belirleyebilen,
- Başarılı tarama stratejileri geliştirebilen,
- Bilgisayara ve diğer teknolojilere dayalı olan enformasyon kaynaklarına erişebilen,
- Eriştiği enformasyonu değerlendirebilen,
- Enformasyonu uygulamaya geçirebilmek için düzenleyebilen,
- Yeni enformasyonu var olan bilgi ile bütünleştirebilen,
- Eleştirel düşünme ve sorun çözmeye enformasyonu kullanan bir birey olarak tanımlamaktadır.

Association of College and Research Libraries-ACRL (2016, s. 8) tarafından dinamizmi, esnekliği, bireysel gelişimi ve öğrenme topluluklarına katılımı (community learning) vurgulamak için kapsamlı bir enformasyon okuryazarlığı tanımı sunulmaktadır. ACRL, enformasyon okuryazarlığını, enformasyonu keşfetmeyi, enformasyonun nasıl üretildiğini ve enformasyondan nasıl değer yaratıldığını kavramayı ve enformasyonu yeni bilgi yaratmak için kullanmayı ve öğrenme topluluklarına etik biçimde katılmayı kapsayan bir dizi bütünleşik yetenekler olarak tanımlamaktadır.

Enformasyon okuryazarlığı, kişilerin kendi kendilerine öğrenebilmelerini ve sürekli olarak kendilerini yenileyebilmelerini sağlayarak başarılı olmaları için destek sunar. Bu bağlamda, enformasyon okuryazarlığı becerilerinin bireylere kazandırılmasında öncelikli sorumluluk eğitim kuruluşlarına özellikle de üniversitelere düşmektedir. Üniversiteler mevcut bilgilerin öğretilmesi yanında, geleceğin toplumunun şekillenmesinde gerekli olan beyin gücünü yetiştirmek gibi bir misyona sahiptir. Bu nedenle üniversiteler bilgiye nasıl ulaşılacağı, bilginin nasıl elde edilip yorumlanacağı ve bu bilginin sorun çözmeye nasıl kullanılacağına ilişkin becerileri mezunlarına kazandırmalıdır (Polat ve Odabaş, 2008).

Gürdal (2004b, s. 671), kütüphaneciler tarafından yürütölen enformasyon okuryazarlığı programlarının, öğrenmeyi ilerleteceğini, bireylerin öğrenme sürecine önemli ölçüde katkı sağlayacağını ve özellikle üniversite kütüphanelerinin yürüttüğü enformasyon okuryazarlığı programlarının, öğrenen toplum ve bilgi toplumu sürecinde, hem “öğrenme kültürü”nün geliştirilmesi hem de yaratıcılığın güdülenmesi için, bireylere çok önemli fırsatlar sunduğunu belirtmektedir. Gürdal bunun yanı sıra, programların başarılı olabilmesi için kütüphaneci, öğretmen ya da öğretim üyesi ve okul ya da üniversite yöneticilerinin, ortak anlayış çerçevesinde, bilgi ve çabalarını birleştirmeleri gerektiğine dikkat çekmektedir.

Ivey (2003, s. 102), enformasyon okuryazarlığı eğitimi için kütüphaneciler ve akademisyenler arasında başarılı bir işbirliğinin gerçekleştirilebilmesi için gerekli unsurları

belirlemek amacıyla enformasyon okuryazarlığı eğitimi kapsamında ortak olarak çalışan yedi kütüphaneci ve yedi akademisyenle görüşmüştür; başarılı işbirlikçi öğretim ortaklıkları için gerekli olan dört özellik tanımlamıştır:

- Anlaşılmış ortak hedefler,
- Karşılıklı saygı, hoşgörü ve güven,
- Mevcut görevler için ortak olan her iki tarafın yeterliliği,
- İletişimin devamlılığı.

Daha fazla yükseköğretim kurumunun enformasyon okuryazarlığının önemini kabul etmesi nedeniyle, kütüphanecilerin öğretme ve öğrenmede ortak olma rolü artmaktadır. Enformasyon okuryazarlığı eğitiminin yükseköğretim ortamıyla bütünleştirilmesi başarılı öğrenci öğreniminin anahtarıdır. Kütüphaneciler takım çalışmalarında ve yardımcı eğitmen olarak derslerde, öğrenme topluluklarında ve kampüs çapındaki enformasyon okuryazarlığı girişimlerinde çeşitli işbirliği modelleri kullanmaktadır. Kütüphanedeki referans görüşmeleri ve resmi kütüphane eğitimlerinin yanı sıra, kütüphaneciler enformasyon okuryazarlığını ders programlarına dâhil etmek için fakültelerle ve kampüs birimleri ile işbirliğini teşvik etmek için çalışmaktadırlar (Shonrock, 2006, s. 18).

Üniversite kütüphaneleri, kampüsteki etkilerini, görünürlüklerini ve değerlerini artırmak için pazarlamaya ve katma değerli hizmetler sunmaya devam etmelidir. Üniversite kütüphanecileri ve üniversite kütüphaneleri, yükseköğretim kurumlarının öğretim ve araştırma faaliyetleri ile etkili bir şekilde bütünleşmelidir. Bilgi danışmanlığı, kütüphanelerin öğretme, öğrenme ve araştırma süreçlerine entegrasyonunu kolaylaştırır. Bilgi danışmanlığı, kütüphanecilerin öğretim üyeleri ve öğrencilerle ortak olduğu, öğretim ve araştırmayı kolaylaştıran dinamik ve etkileşimli bir süreçtir. Bilgi danışmanı, öğrenciler için anlamlı öğrenme deneyimlerinin tasarımında işbirliği yaparak ve konu ile ilgili katma değerli bilgiler sağlayarak, öğrenciler ve akademisyenler ile aktif ortaklıklar geliştirir. Bilgi danışmanlığı

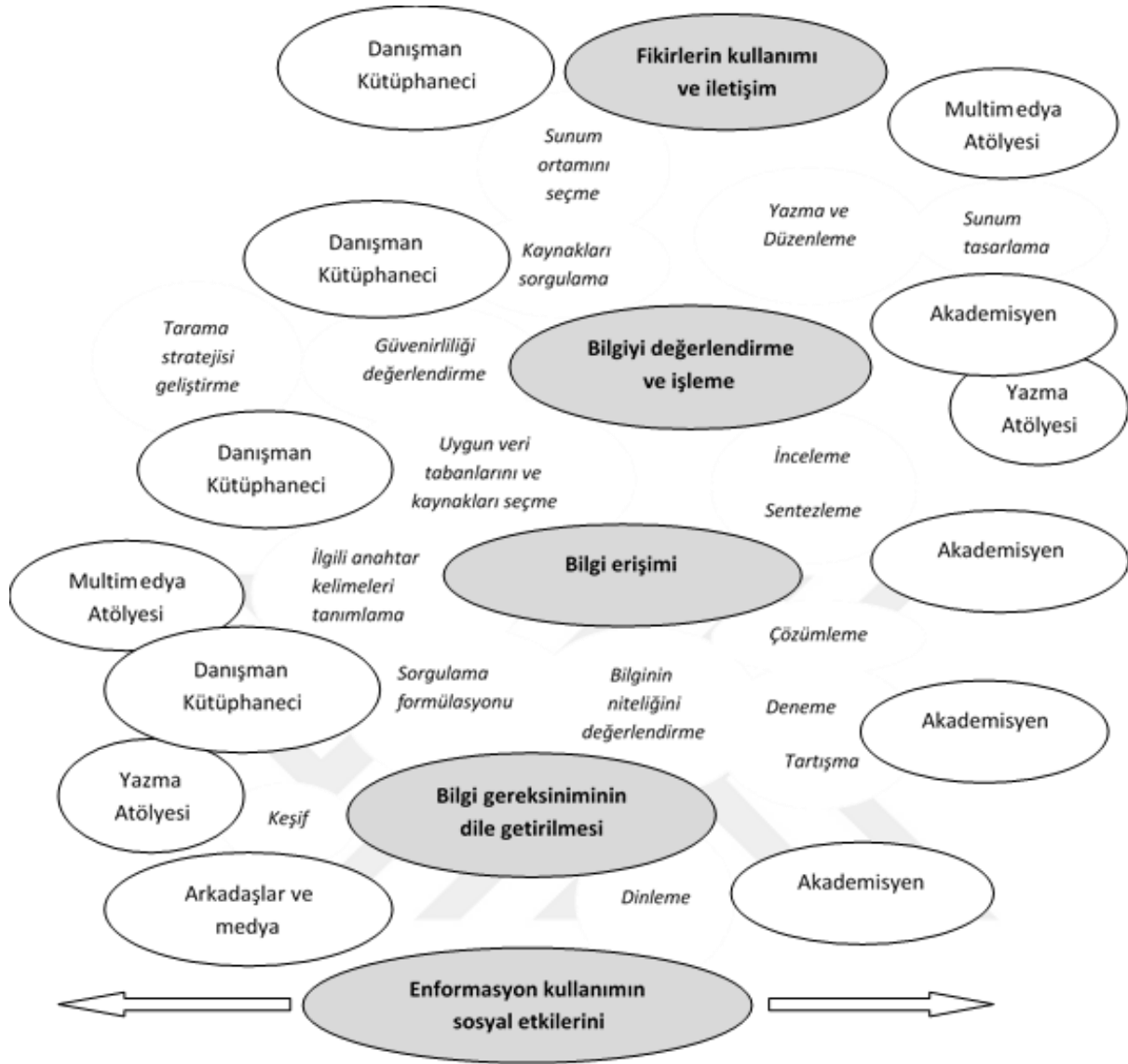
yaklaşımıyla oluşturulan kütüphaneci ve akademisyen işbirliğine dayalı enformasyon okuryazarlığı eğitimi öğrencilere ulaşabilmek için fırsat ve kolaylık sağlar. Danışmanlık öğrencilerin öğrenmesine önemli ve anlamlı katkılar sunar (Frank vd., 2001, s. 90).

Oakland Üniversitesi Kresge Kütüphanesi (Oakland University's Kresge Library) Honors College öğrencileri için etkili bir enformasyon okuryazarlığı programı geliştirmek amacıyla akademisyenler ile işbirliği gerçekleştirmek ve ortaklık kurmak için ideal bir yaklaşım olarak Frank ve Howell (2003b) ve Frank ve diğerleri (2001) tarafından savunulan bilgi danışmanlığını benimsemişlerdir (Kraemer, 2007). Öğrenciler için hazırlanan enformasyon okuryazarlığı eğitimi, ders programı ve derslerle bütünleştirilmiş bir şekilde kütüphane ve akademisyen işbirliği ve ortaklığıyla yürütülmüştür. Bu dersler kapsamındaki enformasyon okuryazarlığı eğitimi standart kütüphane eğitimlerinin ötesine geçmiştir. Enformasyon okuryazarlığı programı, kütüphanecilerin enformasyon okuryazarlığı ve öğretim becerilerinin hem akademisyenler hem de yöneticiler tarafından tanınmasını sağlamış, kütüphanecilere mesleki yetkinliklerini ve bilgi konusundaki uzmanlıklarını yansıtmaya fırsatı sunmuştur. Bu, kütüphaneciler için öğretim olanaklarının bilgi danışmanlığı yaklaşımı kullanılarak nasıl geliştirildiğinin ve bilgi danışmanlığı yaklaşımıyla oluşturulan işbirliği ve ilişkilerin sağladığı katkıların bir örneğidir (Kraemer, 2007, s. 69).

Cornell College'ın kütüphanesi ise kütüphanecilerin görevlerinin kullanıcılarla olan ilişkilere göre tanımlandığı bir hizmet kültürü oluşturmak için danışmanlık yaklaşımını kütüphane hizmetlerine uygulamıştır. Cornell College kütüphanesinde uygulanan kullanıcı odaklı danışmanlık yaklaşımı sonucunda enformasyon okuryazarlığı eğitimlerinin sayısı ve kütüphane kullanımını artmış, akademisyenler ve kütüphaneciler arasındaki ilişkiler ve işbirliği çalışmaları güçlenmiştir. Yeni hizmet kültürü için kütüphaneciler tarafından iki temel kavram belirlenmiştir; işbirliği ve danışmanlık. Kütüphanecilerin amacı akademisyenlerle işbirliği sağlamak ve bu işbirliğine danışman rolü ile katılmaktır (Donham ve Green, 2004, ss. 314-

315). Frank ve diğeri (2001) tarafından ileri sürülen proaktif danışmanlık modeli; Cornell College kütüphanesine hizmet kültürünü yeniden yapılandırırken yeni bir bakış açısı sunmuştur. İşbirliği çalışmalarında akademisyenler ve kütüphaneciler eşit derecede öneme sahiptir. Proaktivite, kütüphanecilerin profesyonelliğini ortaya koymaları için bir unsurdur ve akademisyenlerle işbirliği modeline geçiş için önemlidir (Donham ve Green, 2004, s. 315).

Cornell College kütüphanesindeki danışman kütüphaneciler, enformasyon okuryazarlığı eğitiminin mevcut ders programları ile bütünleştirilmesi, yeni araştırma projelerinin oluşturulması için işbirliğinin geliştirilmesi amacıyla akademisyenlerle görüşmeler yapmıştır. Cornell College Kütüphanesi tarafından akademisyen ve öğrencilere verilen danışmanlık ACRL tarafından hazırlanan “Yükseköğretimde Enformasyon Okuryazarlığı Yeterlilik Standartları”na dayanan bir model ile sağlanmaktadır (Donham ve Green, 2004, s. 316). Şekil 13’te görüldüğü üzere öğrenciler standartlarda tanımlanan araştırma sürecinin aşamalarını takip eder.



Şekil 13: ACRL Enformasyon Okuryazarlığı Standartlarını Temel Alan; Cornell Üniversitesi Enformasyon Okuryazarlığı Modeli (Donham ve Green, 2004, s. 317)

Model, öğrenci tarafından erişilebilen destek sistemlerini göstermektedir: akademisyen, kütüphaneci, yazım atölyesi ve multimedya atölyesi. Her basamakta öğrenci kendisini bir sonraki aşamaya götüreceği sürece katılır. Model öğrencilerin araştırma aşamalarını anlamalarına ve sürecin neresinde olduklarının farkına varmalarına yardım etmeyi amaçlar. Belirgin bir şekilde sürece odaklanmak öğrencilerin hem öz farkındalıklarını hem de bilgi arama gereksinimlerini açıkça dile getirme yeteneklerini arttırmaktadır (Donham ve Green, 2004, s. 316).

Enformasyon okuryazarlığı ve üniversite kütüphanecilerinin öğretim ve öğrenmedeki rol ve sorumluluklarının yeniden değerlendirilmesinin devam etmekte olduğu konusundaki vurgu, akademisyen-kütüphaneci işbirliğinin yoğunlaşmasına neden olmaktadır (Frank ve Howell, 2003a, s. 25). Yükseköğretimdeki temel değişim; bilgi aktarımından öğrenci merkezli öğrenmeye geçiş, kütüphanecilere enformasyon okuryazarlığını öğretim programlarıyla bütünleştirmek için akademisyenlerle işbirliği ve ilişkileri geliştirmelerinde verimli bir ortam sunar. Danışmanlık modeli kütüphaneciliği, çeşitli eğitim ve öğretim yöntemlerine uyum sağlama esnekliğine sahiptir. İnternet aracılığıyla uzaktan yapılan araştırmaların yaygınlaştığı bir ortamda kütüphanelerin kampüsle olan bağlantılarının kopma tehlikesi ile karşı karşıya olduğu bir zamanda kütüphane ile kullanıcıları birbirine bağlar (Donham ve Green, 2004, s. 321).

Enformasyona erişim, erişilen enformasyonu değerlendirme ve bu enformasyonu kullanarak yeni bilgi üretme sürecine ilişkin becerilerin kazandırılması olan enformasyon okuryazarlığı, bilgi toplumu ve bilgi ekonomisi sürecinde kişilere kazandırılması gerekli olan önemli yetkinliklerden birisidir. Öğrencilere enformasyon okuryazarlığı becerilerinin kazandırılması üniversitelerin önemli hedefleri arasında yer almaktadır. Yükseköğretimdeki enformasyon okuryazarlığı programlarının başarısı akademisyenler, kütüphaneciler ve yöneticiler arasındaki işbirliği ve ilişkilerin gelişimine bağlıdır. Kütüphanelerin ve kütüphanecilerin, geleneksel hizmet yaklaşımlarının ve görevlerinin ötesine geçerek inisiyatif almaları, yaratıcı, özelleştirilmiş ve proaktif yaklaşımlarla hizmet kültürlerini güçlendirmeleri öğrencilerin öğrenmelerine olumlu yönde katkı sağlamaktadır. Bu bağlamda, öğrencilere enformasyon okuryazarlığı becerilerinin kazandırılmasında benimsenebilecek bir hizmet modeli olan bilgi danışmanlığı kütüphanecilerin mesleki yetkinliklerini yansıtmaları ve öğrencilerin öğrenmesini olumlu yönde etkilemek için fırsat sunar.

III.3.1.3. Araştırma Danışmanlığı (Research Consultations)

Son yıllarda, öğrencilerin araştırma uygulamalarında, bilgiye nasıl ve nereden eriştikleri konusunda önemli değişiklikler yaşanmıştır. 1990'ların ortasından beri, pek çok kurumdaki öğrencinin fiziksel olarak kütüphaneye gelme sıklığı azalmıştır. Daha yakın zamanlarda ise, anında mesajlaşma yoluyla sanal referans yardımı gibi hizmetlerin büyümesi, öğrencilerin kütüphane hizmetlerine uzaktan erişebilmelerini sağlamıştır. Çoğu kütüphaneci, bu değişikliklerin kesinlikle problemsiz ve daha basit bir araştırma süreci anlamına gelmediğini, aksine günümüzde öğrencilerin, her zamankinden daha fazla, kütüphanecilerin sağladığı rehberlik ve yardıma gereksinim duyduğunu savunmaktadır (Avery, Hahn, ve Zilic, 2008, s. 188).

Referans hizmeti ve bibliyografik eğitim programlarındaki geleneksel kısa kütüphaneci-öğrenci etkileşimi bilgi çağının ürettiği talepleri artık karşılayamamaktadır. Kütüphane kullanımı ile ilgili eğitimler geleneksel tek seferlik eğitimlerden çok aşamalı ve ileri seviyeli enformasyon okuryazarlığı programına doğru gelişmektedir. Bu süreç, üniversite kütüphanecilerinin, bir başka geleneksel kütüphane hizmetini, Bireysel Araştırma Danışma Hizmeti (Individual Research Consultation Service - IRCS) olgusunu yeniden değerlendirmeleri ve bu geleneksel hizmetin öğrencilerin gereksinim duydukları enformasyon okuryazarlığı becerilerini kazanmalarına yardımcı olmak için nasıl bir rol oynadığını veya oynayabileceğini görmeleri için bir fırsattır (Yi, 2003, s. 342).

Araştırma danışmanlığı ve kütüphane eğitimi çalışmaları, enformasyon okuryazarlığı becerilerini öğretmek için iyi bilinen yöntemlerdir. Araştırma danışmanlığı farklı olarak, kütüphane eğitimlerinin sunamayacağı birebir eğitim sağlamaktadır. Öğrenciler, genellikle araştırma danışmanlığı sırasında aldıkları kişiselleştirilmiş yardımdan memnuniyet duymaktadır (Faix, MacDonald, ve Taxakis, 2014, s. 4).

“Dönem ödevi görüşmesi”, “dönem ödevi danışmanlığı”, “kişiselleştirilmiş araştırma

danışmanlığı”, “bireyselleştirilmiş eğitim”, “araştırma eğitimleri”, “dönem ödevi danışma hizmeti” veya “araştırma yardımı programı” gibi değişik terimlerle bilinen, öğrencilerin ve kütüphanecilerin birebir görüşme sağladığı bir hizmet olan araştırma danışmanlığı hizmeti, kütüphanecilik literatüründe 1980'lerin başından beri tanımlanmaktadır (Attebury, Nancy, ve Young, 2009, s. 208).

Araştırma danışmanlığı kullanıcılara derinlemesine bire bir eğitim sağlar. Referans masasında sağlanan yardımın ötesine geçmek üzere tasarlanan araştırma danışma hizmeti, bireysel kullanıcıların özel gereksinimlerini karşılayacak şekilde düzenlenmiştir. Araştırma danışma hizmetinin amacı, kullanıcıya hem araştırma hedefini gerçekleştirmesi için gerekli beceriler kazandırmak hem de kullanıcıyı hem basılı hem de elektronik formattaki bilgi kaynakları konusunda eğitmektir. Odak noktası, kullanıcı için araştırma sonuçlarını almak veya sağlamak değildir; aksine, kullanıcının hem kısa hem de uzun vadeli hedeflere ulaşmak için gerekli becerileri geliştirmesine yardımcı olmaktır (Lee, 2004, s. 170).

“Bireysel Araştırma Danışma Hizmeti”, öğrencilerin araştırma sorularını ele almak için bire bir görüşme yoluyla gerçekleştirilen kütüphane eğitimi hizmetidir. Uzun zamandır, öğrencilere bilgi kaynaklarını bulmalarını öğretmede ve yardım etmede önemli bir rol oynamıştır. Geleneksel referans hizmeti ve resmi kütüphane eğitimlerinin yanı sıra IRCS, öğrencilere araştırma projeleri veya diğer bilgi talepleri hakkında derinlemesine araştırma yardımı için konu uzmanı kütüphaneciler ile görüşme fırsatı sunar (Yi, 2003, s. 343). Attebury ve diğerleri (2009, s. 218)'ne göre araştırma yardımı programlarının faydaları;

- Bire bir eğitimlerin, kütüphaneciler tarafından algılanan kullanıcı gereksinimleri doğrultusunda değil kullanıcılardan gelen talepler üzerine yapılması,
- Her iki katılımcı taraf için de anında geri bildirim sağlaması,
- Kütüphane için mükemmel bir halkla ilişkiler kaynağı olması,
- Öğrencilerin hizmet talebinde bulunarak, kütüphane ve araştırma ile ilgili

tedirginliklerinin üstesinden gelmelerine yardımcı olabilmeleridir.

Araştırma danışmanlığı hizmeti kapsamında, lisans öğrencileriyle yapılan bireysel görüşmeler, lisansüstü öğrencilere göre daha yaygın olarak görülmektedir (Avery vd., 2008, s. 190). Ayrıca, son sınıf öğrencilerinin araştırma danışma hizmetinden birinci sınıf öğrencilerine göre daha fazla yarar sağladığı, bu nedenle kütüphanecilerin karar verilmesi gerektiğinde son sınıf öğrencileri ile eğitim çalışmaları planlamaya öncelik vermeleri gerektiği belirtilmektedir (Faix vd., 2014, s. 14). Araştırma yardımı programları ile ilgili literatürde yeni olan düşünce, kütüphanelerin kampüs topluluklarıyla olan ilgilerini gösteremedikleri takdirde, kütüphanelerin modası geçmiş ve ilgisiz kalmaları endişesidir. Araştırma yardımı programları kesinlikle yeni olmamakla birlikte, günümüzün değişen bilgi ortamının taleplerini karşılayan çeşitli özellikler sunmaktadır (Attebury vd., 2009, s. 209).

Kütüphanelerin, üniversitedeki araştırmacılar için daha verimli hizmetler sağlayabilmek için basitlik ve tutarlılık, ulaşılabilirlik, bireysel (kişiselleştirilmiş) çözümler gibi konuların üzerinde düşünmeleri gereklidir (Haglund ve Olsson, 2008, s. 57). Öğrencilerin öğrenme stilleri ve bilgi arama davranışları değiştikçe hizmet modelleri de değişmelidir. Kütüphanelerin, öğrencilerin değişen öğrenme stillerine ve beklentilerine uyum sağlamak için yenilikçi ve aktif kuruluşlar olmaya devam etmesi gereklidir. Açıkçası “herkese uygun” standart ve genel hizmet modelinin gereksinimleri karşılaması beklenmemelidir. Kütüphane hizmetleriyle öğrencilere ulaşmak zor olabilir, ancak öğrencileri dinlemek ve gereksinimlerine uygun bir şekilde yanıt vermek, kütüphanecilerin öğrencilerin akademik gelişimlerine yeni ve anlamlı şekillerde katkı sağlamalarına olanak verebilir (Avery vd., 2008, s. 205).

Du ve Evans (2011, s. 118) ise, kullanıcıların araştırma sürecinde üniversite kütüphanesi tarafından sağlanan hizmetlerden nasıl yararlandığını, hizmetler hakkındaki farkındalıklarını ve araştırma desteği hizmetlerindeki kütüphanenin rolü ve değeri hakkındaki

algılarını inceledikleri çalışmalarında, kütüphanecilerin öğrencilerle bireysel iletişim kurarak ve kişiselleştirilmiş hizmet sunarak proaktif olmalarını önermektedir. Çalışmada, üniversite kütüphanecileri, kullanıcıların araştırma ile ilgili hizmet gereksinimlerinin araştırma sürecinin ve konu alanlarının farklı aşamalarına göre değiştiğini ve araştırma desteği hizmetindeki rollerini “aracı” ve/veya “bilgi simsarı” olarak algıladıklarını belirtmişlerdir.

Üniversite kütüphanelerinin, temel görevi sadece araştırma materyallerini sağlamak değil aynı zamanda öğrencilerin bilgiye erişim ve bilgiyi kullanmada bağımsız ve yeterli olmalarını sağlayacak becerileri kazandırmaktır. İlk araştırmasını hazırlayan bir birinci sınıf öğrencisi ile bir lisansüstü öğrencisinin ve/veya bir akademisyenin bilgi gereksinimi aynı değildir. Araştırma danışmanlığı ile farklı kullanıcı gereksinimlerine göre kişiselleştirilmiş araştırma desteği sağlanabilir (Gale ve Evans, 2007, s. 95).

Kuhlthau, beş seviye olarak tanımladığı kütüphane eğitiminin, beşinci ve en kapsamlı seviyesini danışmanlık olarak belirtir. Danışmanlık düzeyindeki eğitimi sadece kaynak ve sistem odaklı olarak değil bütünsel olarak ele alır. Danışmanlık seviyesindeki etkileşimlerin amacının, kullanıcıların mevcut gereksinimlerini karşılamanın yanı sıra kullanıcıyı gelecekteki araştırmalara hazırlamak olduğunu belirtir. (Kuhlthau’dan aktaran Gale ve Evans, 2007, s. 96). Magi ve Mardeusz (2013, s. 614) ise çevrimiçi araştırma yardımı gibi uzaktan erişimle sunulan araştırma hizmetleri varken öğrencilerin neden yüz yüze yapılan bireysel araştırma danışmanlığını tercih etme nedenlerini araştırdıkları çalışmalarının sonucunda, öğrencilerin bireysel görüşmeleri yardım almanın daha hızlı, kolay ve verimli bir yolu olarak tanımladığını belirtmektedir. Ayrıca çalışma kapsamında, öğrenciler kütüphanecinin bir problem üzerindeki çalışma aşamalarını izlemenin, araştırma sürecini öğrenmelerine ve daha sonra uygulamalarına yardımcı olduğunu belirtmişlerdir. Magi ve Mardeusz, öğrencilerin yüz yüze iletişimin zenginliğine, iletişim, işbirliği ve sözsüz bilgi alışverişinde bulunma fırsatına değer verdiklerine dikkat çekmektedir.

Üniversite kütüphaneleri, öğrenciler için araştırma süreçlerinin ve bilgiye erişimin giderek daha da karmaşıklaştığı bir dönemde anlamlı ve kişiselleştirilmiş bir hizmet olan “araştırma danışmanlığı” ile katma değerli hizmet sunma fırsatına sahiptir. Araştırma danışmanlığı, yüz yüze iletişimi içermesi, insan-insan etkileşimine odaklanması, belirlenen kullanıcı gereksinimlerine yönelik kişiselleştirilmiş bilgi hizmeti sağlaması açısından bilgi danışmanlığı ile ortak unsurlara ve benzer bir sürece sahiptir. Bu nedenle, üniversite kütüphaneleri değişen kullanıcı gereksinimlerine ve davranışlarına yanıt verebilmek, kullanıcıları için değer yaratabilmek için geleneksel araştırma danışmanlığı (research consultations) hizmetini bilgi danışmanlığına dönüştürebilirler.

III.3.2. Dış Kullanıcılara Sunulan Hizmetler (Outreach/Extension)

Kullanıcılara “yerinde hizmet” sunma (outreach/extension), üniversitenin mensubu olan ya da mensubu olmayan üniversitenin sınırları dışındaki kullanıcılara uzaktan erişimde dâhil olmak üzere sunulan kütüphane hizmetleri olarak tanımlanmaktadır (Lee ve Jenda, 1998, s. 3). Kullanıcılara bulunduğu yerde hizmet sunma (outreach) araştırmacıları desteklemek ve ortaklıklar kurmak için kütüphane duvarlarının dışına çıkmak olarak da düşünülebilir (Hoppenfeld ve Malafi, 2015, s. 386).

Schneider (2003, s. 200) ise kullanıcılara “yerinde hizmet” sunmayı, üniversite kütüphanelerinin çevrelerindeki topluluklarla etkileşimde bulunmak için kütüphane duvarlarının veya geleneksel müşterilerinin (öğrenci, akademisyen, personel) ötesine geçme konusundaki bağımsız çabaları olarak tanımlar. Schneider (2003, s. 201), üniversite kütüphanecilerini üniversite topluluğu dışındaki kullanıcılara hizmet sunmak için teşvik eden üç faktör olduğunu ifade etmektedir. Bu faktörleri; akademi dışından bir gereksinimin dile getirilmesi, kütüphanecilerin kendi istekleri ile dış kullanıcılara yönelik bir eylemde bulunma gerekliliği görmeleri veya belirli bir problem veya krize yanıt olarak dış kullanıcılara yönelik

hizmet oluşturma olarak belirtmektedir.

Üniversite kütüphanelerindeki, “yerinde hizmet” faaliyetleri hem geleneksel kullanıcılara (öğrenciler, akademisyenler, personel, araştırmacılar) hem de üniversite topluluğu dışındaki kullanıcılara yönelik gerçekleştirilen uygulama ve hizmetleri kapsar. Genellikle kullanıcıların kütüphane kaynakları, hizmetleri ve olanaklarından haberdar edilmesine, hizmetlerin, kaynakların ve olanakların kullanıcılara tanıtılmasına yönelik gerçekleştirilen tanıtım ve halkla ilişkiler faaliyetlerini ifade eder. Bazı kütüphaneler ise, üniversite topluluğu dışında kalan kullanıcılara yönelik sundukları ücretli bilgi ve kütüphane hizmetlerini bu kapsamda ele alır. Bu bağlamda, “yerinde hizmet” teriminin tanımı ve bu kapsamda sağlanan faaliyetlerin içeriği, türü ve hedef kitlesinin, kütüphanelerin amaçlarına ve politikalarına göre değişkenlik gösterdiği yorumunda bulunulabilir.

Üniversitenin geleneksel kullanıcıları (öğrenciler, akademisyenler, personel) dışındaki belirli kullanıcı topluluklarına (örneğin işletmelere) yönelik sunulan ücretli hizmetler üniversite dışındaki kullanıcılara kütüphane ve bilgi hizmetlerini ulaştırmak için gerçekleştirilen “yerinde hizmet” (outreach/extension) faaliyetleri kapsamında değerlendirilmektedir. Üniversite ekosistemi dışındaki kullanıcılara yönelik sunulacak ücretli bilgi danışmanlığı hizmetleri, kütüphanecilerin mesleki uzmanlıklarını katma değer yaratacak hizmetlere dönüştürmelerini sağlayarak üniversite kütüphanelerinin hem kurumlarında hem de kurumları dışında görünür olmalarına, ekonomik ve sosyal değer yaratmalarına olanak sağlayabilir. Ayrıca, üniversite kütüphanelerinin giderlerinin arttığı ve bütçeleri ile ilgili sıkıntı yaşadıkları günümüzde, kütüphanelerin bütçe dışı finansal kaynak elde etmeleri için de fırsat olabilir.

III.3.2.1. Ücretli Hizmetler (Fee-based Services)

Onlarca yıldır, kütüphaneler, dış kullanıcılarının bilgi gereksinimlerini karşılamak için kütüphane hizmetleri sunmanın alternatif yollarını araştırmıştır. Ücretli hizmetler, bazı kütüphaneler tarafından toplumun daha geniş kesimine ulaşmak ve hizmet sağlamak için oluşturulmuştur. Ücretli hizmetler genellikle, bir kurumun geleneksel kullanıcıları dışında kalan belirli kullanıcı gruplarına ücret karşılığında sağladığı araştırma, bilgi kaynaklarını ödünç verme ve makale dağıtımını gibi hizmetleri içeren kütüphane hizmetleri olarak tanımlanmıştır (Jenda, 2000, s. 7).

Ward, Fong, ve Camille (2002, s. 5) ise ücretli hizmetleri genellikle iş dünyasına bilgi ve belge sağlayan kütüphane içinde ayrı bir birim olarak oluşturulmuş küçük işletmeler olarak tanımlamaktadır. Çoğu genellikle maliyeti gelire karşılama (cost recovery)⁸ temelinde çalışmaktadır. Hem büyük halk kütüphaneleri hem de orta ölçekli üniversite kütüphaneleri bu hizmeti başarıyla yürütse de ücrete dayalı hizmetlerin çoğu genellikle büyük ölçekli üniversite kütüphaneleri tarafından sağlanmaktadır.

İşletmeler, ilk olarak 1950'li ve 1960'lı yıllarda, üniversite kütüphanelerinden hizmet talebinde bulunmaya başlamıştır ve kütüphaneler koşulları elverdiğince bu talepleri karşılamaya çalışmıştır. 1960'lı yılların ortalarında Association of Research Libraries (ARL) üyesi, 57 kütüphaneden sadece 7'si sanayi sektörüne yönelik ücretli bilgi hizmetleri sunmaktaydı (Ernest, 1993, s. 395). 1970'lerde ve 1980'lerin başlarında kamu sektöründeki pek çok kütüphane, özellikle üniversite kütüphaneleri, çevrimiçi hizmetleri sunmaya başladıktan hemen sonra bu hizmetleri ücretlendirmeye başlamıştır (Webber, 1990, s. 221). Girişimcilere ve işletmelere yönelik halk kütüphaneleri ve üniversite kütüphaneleri tarafından sunulan hizmetlerin çoğu ücretsizdir, ancak genellikle üniversite kütüphaneleri tarafından sunulan çok sayıda ücretli araştırma hizmeti vardır (Hoppenfeld ve Malafi, 2015, s. 381).

⁸ Şener (2003) tarafından hazırlanan Muhasebe Sözlüğü'nde "cost recovery" teriminin Türkçe karşılığı "maliyeti gelire karşılama (maliyet kurtarma)" olarak verilmiştir.

Kütüphanelerin bilgi hizmetlerini ücret karşılığında değil ücretsiz olarak sağlamaları konusundaki tartışmalar ise devam etmektedir. Yüzyıllar boyunca, kütüphaneler, tüm vatandaşların temel hakkı olan bilgiye ücretsiz ve eşit erişimi garanti ederek tüm kullanıcılarının bilgi gereksinimlerini karşılama amacını gerçekleştirmiştir. Bu ideale karşı, kütüphaneler, azalan kütüphane bütçeleri, yayınlanmış literatürdeki ve enformasyon miktarındaki büyük artış ve birincil ve/veya dış kullanıcılardan gelen hizmet taleplerinin artışı ile karşı karşıyadır. Böyle bir ortamda, kütüphaneler kullanıcılarının hizmetlerini durdurmak yerine, bazı kütüphaneler dış talebe yanıt vermenin bir yolu olarak ücretli hizmetler sunmaktadır (Jenda, 2000, s. 10).

Üniversite kütüphaneleri, öncelikli olarak öğrenci, akademisyen, personel ve araştırmacılara yönelik hizmet vermekle yükümlü olduklarını savunmaktadır. Bunun yanı sıra, birçok üniversite kütüphanesi dış kullanıcıya hizmet etme gereğinin farkındadır, ancak sağlanan hizmetlerin düzeyi değişmektedir. Üniversite kütüphanelerinin, geleneksel kullanıcı kitlesi dışında olduğu için işletmelerden gelen talepleri yok sayması, iş adamlarının karar alma süreçlerinde kütüphaneleri bilgi kaynağı olarak görmemelerine ve diğer bilgi sağlayıcılarına yönelmelerine neden olabilir (Ernest, 1993, s. 396). Diğer yandan ücretli hizmetler, iç kullanıcılara fayda sağlayacak daha yüksek düzeyde müşteri hizmetleri standartlarının oluşturulması için fırsat sunar. Geleneksel kütüphane hizmetleri, bazen müşteri hizmetlerini ve genel kütüphane hizmeti verimliliğini azaltan aşamalardan ve karar verme süreçlerinden etkilenmektedir. Ücretli hizmetlerdeki benzer işlemler ise gereksiz aşamalardan sıyrıldığı için, çok daha hızlı yanıt süreleri ve daha yüksek kullanıcı memnuniyeti elde edilmesiyle sonuçlanır (Jenda, 2000, s. 10).

Gourlay (2000) “Know Your Parent Organization and Your Business Environment: Criteria for Success” başlıklı çalışmasında kütüphane tarafından sağlanacak ücretli hizmetin uzun vadede başarılı olabilmesi için hem iç hem de dış ortamın özelliklerinin ve yapısının

belirlenmesi ve çok iyi anlaşılması gerektiğini ifade etmektedir. Öncelikle sürdürülebilir bir başarı için kütüphanenin kendi kurumunun desteğini sağlaması önemlidir. Diğer yandan, iş ortamı yerel, bölgesel veya küresel olsun, bir bilgi sağlayıcısı o ortamın genel gereksinimlerini anlamalı ve onları karşılayabilmelidir. Webber (1990) ise özel sektör tarafından sağlanan bilgi hizmetleri ile kamu sektöründe yer alan kütüphanelerde sunulan ücretli hizmetleri karşılaştırdığı çalışmasında, kamu kütüphanesini oluşturan enformasyon, bilgi ve deneyimin, kamu kütüphanelerindeki bilgi kaynaklarının dünyadaki işletmeler için çok önemli olduğunu belirtmektedir. Çalışmada, kamu sektörünün esneklik, yatırım veya hedef pazar ve ürün seçme kabiliyeti bakımından özel sektörle rekabet edemeyeceği ifade edilmektedir. Bunun yanı sıra, kamu sektöründeki kütüphanelerin, güçlü yönlerine odaklanarak, müşteri gereksinimlerini karşılamak için daha hızlı ve esnek hareket etmeyi öğrenebilirlerse ve çok uluslu şirketlerle iletişim kurmalarını sağlayacak ulusal ve uluslararası ağlardan faydalanabilirlerse ücretli hizmetleri başarılı bir şekilde geliştirebilecekleri ve yürütebilecekleri belirtilmektedir.

Kütüphane derneklerindeki işletmelerle ilgili bilgi kaynaklarının ve kütüphaneler tarafından işletmelere yönelik sunulan hizmetlerin tanıtılması, kütüphanelerin iş dünyasındaki görünürlüğünü arttıracaktır. Ayrıca girişimcilerin, yerel topluluklarında mevcut olan çok çeşitli ticari yardımlardan haberdar olmalarına yardımcı olacaktır (Franks ve Johns, 2015, s. 413). Kütüphaneler, ortaklıklar kurarak da iş dünyasındaki rollerini ve görünürlüklerini güçlendirebilir. Ortaklıklar, iş kuluçka merkezleri ve iş geliştiriciler tarafından girişimcilere yardım sağlanmasında kritik unsurlar olarak tanımlanmaktadır (Franks ve Johns, 2015, s. 403). Üniversite kütüphanesi tarafından sağlanan ücretli hizmetler aracılığıyla mezunlarla ve yakın çevredeki işletmeler ile devam eden bir iletişim ve ilişki fırsatı sağlanmaktadır. Yerel iş adamları ve üniversite arasındaki ilişkiler, fon sağlama, öğrenci stajlarının desteklenmesi ve diğer eğitim olanakları gibi birçok nedenden dolayı önemlidir. Ücretli hizmetler aracılığıyla

üniversite kütüphaneleri sahip oldukları bilgi kaynaklarını ve kütüphanecilerin mesleki uzmanlıklarını toplum yararı için kullanırlar. Ücretli hizmetler, kütüphane için değerli bir pazarlama ve halkla ilişkiler aracı olabilir (Ward vd., 2002, s. 17).

Kütüphaneler tarafından sunulan ücretli bilgi hizmetlerinin güçlü yanlarından biri de müşteri gereksinimlerine yönelik kişiselleştirilmiş hizmet sağlanmasıdır. Ücretli hizmetlerdeki yöneticiler ve personel, iş kararları için gereken bilgileri sağlamada müşteriler için güvenilir ve kilit ortaklar haline gelir. Ücret karşılığında sunulan hizmetler katma değerli ilişkiler yaratır ve verimliliği artırır. Ücretli hizmetlerin katma değeri, hizmetleri sağlayan profesyonellerin sahip olduğu becerilere dayanmaktadır. İnsan kaynağı bu hizmetler için çok önemlidir. Bu beceriler, aşağıda sunulan başlıklar altında toplanmıştır (Fong, Ward ve Dearie, 2002, s. 205):

- Problem analizi ve problem çözme becerileri,
- İfade etme becerileri,
- Bilgi kaynakları hakkındaki bilgi,
- Bilgi sağlama becerileri,
- Kişilerarası iletişim becerileri
- Değerlendirme becerileri,
- Yorumlama becerileri.

Ücretli hizmetler kütüphanelerin kullanıcıları için kişiselleştirilmiş, katma değer yaratan hizmetler sunmalarına fırsat sağlar. Fong vd. (2002, s. 206), katma değer yaratan bilginin, veri setlerinden daha fazlası olduğunu vurgulamaktadır. Ücret karşılığında sağlanan bilgi hizmetleri müşterilerin gereksinimlerine göre özelleştirilmiştir ve gereksinimler hızlı bir şekilde karşılanır. Hoppenfeld ve Malafi (2015, s. 393), girişimcilere yönelik araştırma hizmetlerinde başarılı olmak için müşteriye doğru ve uygun bilgiyi tam zamanında sağlamanın önemli olduğunu ifade eder ve kütüphanecilerin müşterilerin beklenti ve bilgi

gereksinimlerini tespit edebilmek için, kütüphanecilik için temel olan referans görüşmelerine yönelmelerini ve etkili bir referans görüşmesi gerçekleştirmelerini önerir. Etkili bir araştırma hizmeti sağlayabilmek için müşterilerle ilgili bilgi sahibi olmayı sağlayacak olan referans görüşmelerinin detaylı ve geniş zaman ayrılarak yapılması gerektiğini vurgulamaktadırlar.

Ücretli hizmetler, dış kullanıcılardan gelen kütüphane hizmetlerine yönelik talebi karşılama, kütüphane için gelir elde etme ve tüm kullanıcılar için yeni kütüphane hizmet modelleri oluşturma yöntemi olarak etkili bir şekilde hizmet verebilir. Bu süreçte, bu hizmetler geleceğin kütüphanesini yeniden keşfetmeye ve şekillendirmeye yardımcı olacaktır (Jenda, 2000, s. 10). Kütüphaneler tarafından sağlanan ücretli hizmetlerin gelecekteki başarısındaki en önemli faktör, hizmetlerin yeni teknolojilere, yeni elektronik ürünlere ve e-ticaretin değişimine ayak uydurabilmesi ve personelin bilgi ve becerilerini sürekli geliştirmesi ve güncellemesidir (Fong vd., 2002).

Akademik ortamlarda ücrete dayalı hizmetler kavramı yeni değildir. Bazı üniversite kütüphaneleri ücrete dayalı belge sağlama hizmetleri, işletmelere yönelik araştırma hizmetleri ve daha yakın zamanda sistematik derleme niteliğindeki makaleler için destek sunmaktadır. Ücrete dayalı bir hizmet modeli uygulamak, geleneksel olarak üniversite kütüphanelerinde sunulmayan özelleştirilmiş hizmetler için uygun bir seçenektir (Kung ve Chambers, 2019, s. 242).

Üniversite kütüphaneleri ücretli hizmetleri genellikle üniversitenin dışındaki kullanıcı gruplarına sunarlar. Bunun yanı sıra, üniversite kütüphaneleri, geleneksel kullanıcılarına da ücretli bilgi hizmetleri sunmaktadır. Bu hizmetler genellikle; çevrimiçi tarama, literatür tarama, sistematik derleme gibi hizmetleri kapsar. Örneğin, Thomas Jefferson Üniversite Kütüphanesi tarafından üniversitenin akademisyen, öğrenci ve personeline ücret karşılığında sistematik derleme hizmeti sağlanmaktadır. Hizmet kapsamında kütüphaneciler sistematik derleme ekibine katılım ve danışmanlık sağlar, sistematik derleme kapsamındaki literatür

taraması kütüphaneci tarafından gerçekleştirilir (Thomas Jefferson University Scott Memorial Library, 2019). Johns Hopkins Üniversitesi Kütüphanesi tarafından ise The Entrepreneurial Library Program (ELP) kapsamında ücretli olarak hem iç kullanıcılara hem de üniversite topluluğu dışındaki kullanıcılara çevrimiçi kütüphanelerle ilgili özel danışmanlık hizmeti sunulmaktadır (Johns Hopkins University Sheridan Libraries, 2019).

Üniversite kütüphanelerinde ücretli hizmetler hem üniversite içindeki hem de üniversite dışındaki kullanıcı topluluklarına yönelik olarak verilebilmektedir. Fakat genel eğilim üniversite ekosistemi dışındaki kullanıcı gruplarına yönelik ücretli hizmet sunmaktır. Genellikle işletmelere yönelik belli bir ücret karşılığında belge sağlama, kitap ödünç verme ve araştırma hizmetleri sunulmaktadır. Ücretli hizmetler kütüphanelerin görünürlüğünü arttırma, toplumla bütünleşme, sosyal ve ekonomik değer yaratma fırsatı sunmaktadır. Kullanıcı/müşteri gereksinimlerine yönelik özelleştirilmiş ve kişiselleştirilmiş, katma değer yaratan, kullanıcı/müşteri odaklı bir yaklaşımla hizmet sunmanın giderek önem kazandığı günümüzde ücretli hizmet modelinin kütüphaneler ve kütüphaneciler tarafından yeniden değerlendirilmesi zorlukların fırsata dönüştürülmesinde önemlidir. Yeni hizmet modelleri ve yaklaşımları oluşturmak için ücretli hizmetler kapsamında kütüphanecilerin uzmanlıklarını katma değer yaratan ilişki, işbirliği ve hizmetlere dönüştürebilecekleri, dış kullanıcılara yönelik sunulacak bilgi danışmanlığı hizmetleri, üniversite kütüphanelerinin hem kurumları içinde hem de kurumları dışında görünürlüklerini arttırabilecekleri ve değer yaratabilecekleri yollardan biridir. Bununla birlikte, kütüphanelerin en önemli varlık nedenlerinden biri, sundukları hizmetler ile bireylere eğitimde ve bilgi erişimde fırsat eşitliği yaratmak, bireyler ve toplumlar arasındaki bilgi uçurumunun yaşanmamasını sağlamaktır. Kütüphaneler, ücretsiz referans ve bilgi hizmetlerini sunmaya ve toplumsal sorumluluklarını her zaman yerine getirmeye devam edecektir.

IV. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

IV.1. Sonuç

Teknolojik, kültürel ve ekonomik düzlemde yaşanan yeni gelişmeler, bireylerin ve kurumların bilgi gereksinimlerini ve hizmet beklentilerini değiştirmektedir. Kütüphaneler de kullanıcıların değişen bilgi gereksinimleri ve beklentilerini karşılamak için yeni hizmet yaklaşımlarına yönelmektedir. Bilginin üretilmesi ve dağıtımında kütüphanecilerin üstlendikleri rol ve sorumluluk, bilgi ekonomisi ve bilgi toplumunda giderek daha da önemli hale gelmektedir. Bu durum, kütüphanecilere mesleki uzmanlıklarını ve becerilerini yansıtmaya fırsatını sunmaktadır. Kütüphaneler ve kütüphaneciler toplumdaki varlıklarını, değerlerini ve görünürlüklerini sürdürmek, güçlendirmek ve diğer bilgi sağlayıcıları ile rekabet edebilmek için mesleki kodlarında var olan yeterlilik ve becerilerini yaratıcı biçimde kullanmalıdır.

Bilgi danışmanlığı, danışmanlık firmalarındaki ve kütüphanelerdeki bilgi uzmanları tarafından veya kendi danışmanlık firmalarını kurmuş bağımsız bilgi uzmanları tarafından sunulan genellikle proje başına, saatlik veya günlük olarak ücretlendirilen bilgi tabanlı hizmetleri ifade etmektedir. Bilgi danışmanlığı, kütüphaneci/danışman ve kullanıcı/danışan arasında ortak bir amaca yönelik gerçekleştirilen iki yönlü bir iletişim, bilgi aktarımı ve işbirliği sürecidir. Başarılı bir danışmanlık süreci için kütüphaneci ve kullanıcı arasında karşılıklı anlayış, kabul, hoşgörü ve güvene dayalı bir ilişkinin oluşturulması önemlidir. Bilgi danışmanlığı, müşteri gereksiniminin belirlenmesinden uygulama sürecine kadar olan aşamaların detaylı olarak belgelendirilmesini ve süreç takibini gerektirir. Sürecin belgelendirilmesi ve geri bildirim sağlanması, müşteriye sunulan hizmetin etkinliğinin ve danışman/danışan etkileşiminin değerlendirilmesi için önemlidir.

Bilgi danışmanlığı, teknolojik, sosyal ve ekonomik değişimler sonucunda mesleğimiz ve hizmetlerimiz ile ilgili ortaya çıkan tehditleri fırsata çevirmek, değişimlere uyum sağlamak, mesleğimizi ve hizmet yaklaşımlarımızı yaratıcı bir biçimde yeniden değerlendirmemiz için fırsat sunar. Kütüphaneciler, bilgi danışmanlığı ile mesleki uzmanlıklarını, araştırma becerilerini, bilgiye erişim, bilgiyi düzenleme ve yorumlama becerilerini, derme oluşturma ve geliştirme becerilerini ve bilgi yönetimi becerilerini toplumsal, sosyal ve ekonomik değere dönüştürebilirler. Bilgi danışmanlığı, kütüphaneciler için yeni kariyer fırsatı ve bilgi alanındaki diğer rakipler ile rekabet edebilmeleri için kütüphanecilere avantaj sağlar. Bilgi danışmanlığının gerektirdiği bilgi ve beceriler zaten kütüphanecilerin mesleğinin doğasında vardır. Bilgi danışmanlığı için kütüphanecilerin mesleki uzmanlık, bilgi ve becerilerinin yanında girişimcilik, yaratıcılık, esneklik, inisiyatif ve risk alma becerilerine odaklanmaları gereklidir. Kütüphanecilik mesleğinin geleceği, kütüphanecilerin değişimlere girişimci ve yaratıcı biçimde yanıt verebilme yeteneğine bağlıdır. Kütüphanecilik mesleğinin ve kütüphane/bilgi hizmetlerinin geleceği ve görünürlüğü için bilgi danışmanlığı kütüphanecilerin zihinlerini yöneltmeleri gereken bir olgudur.

Teknolojik gelişmeler sonucunda, disiplinler arası araştırmalardaki artış, kullanıcıların bilgi arama davranışlarındaki değişiklikler, bilginin mekândan bağımsız olarak erişilebilir olması, bilimsel iletişimin ve eğitim biliminin değişen doğası üniversite kütüphanelerinde yeni hizmet yaklaşımlarına olan gereksinimi arttırmıştır. Günümüzde, üniversite kütüphanelerinden kurumlarının eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetlerini aktif ve yaratıcı bir şekilde desteklemeleri beklenmektedir. Üniversite kütüphanelerinin, özellikle araştırma süreçlerine ve öğretim faaliyetlerine yönelik kullanıcı odaklı bir yaklaşımla özelleştirilmiş hizmetler sunmaları önem kazanmaktadır. Üniversite kütüphanelerinin, varlıklarının, değerlerinin ve görünürlüklerinin devam edebilmesi hizmetlerini yenilikçi ve yaratıcı biçimde yeniden tanımlamalarına ve değişimlere yanıt verebilmelerine bağlıdır. Kütüphanelerden,

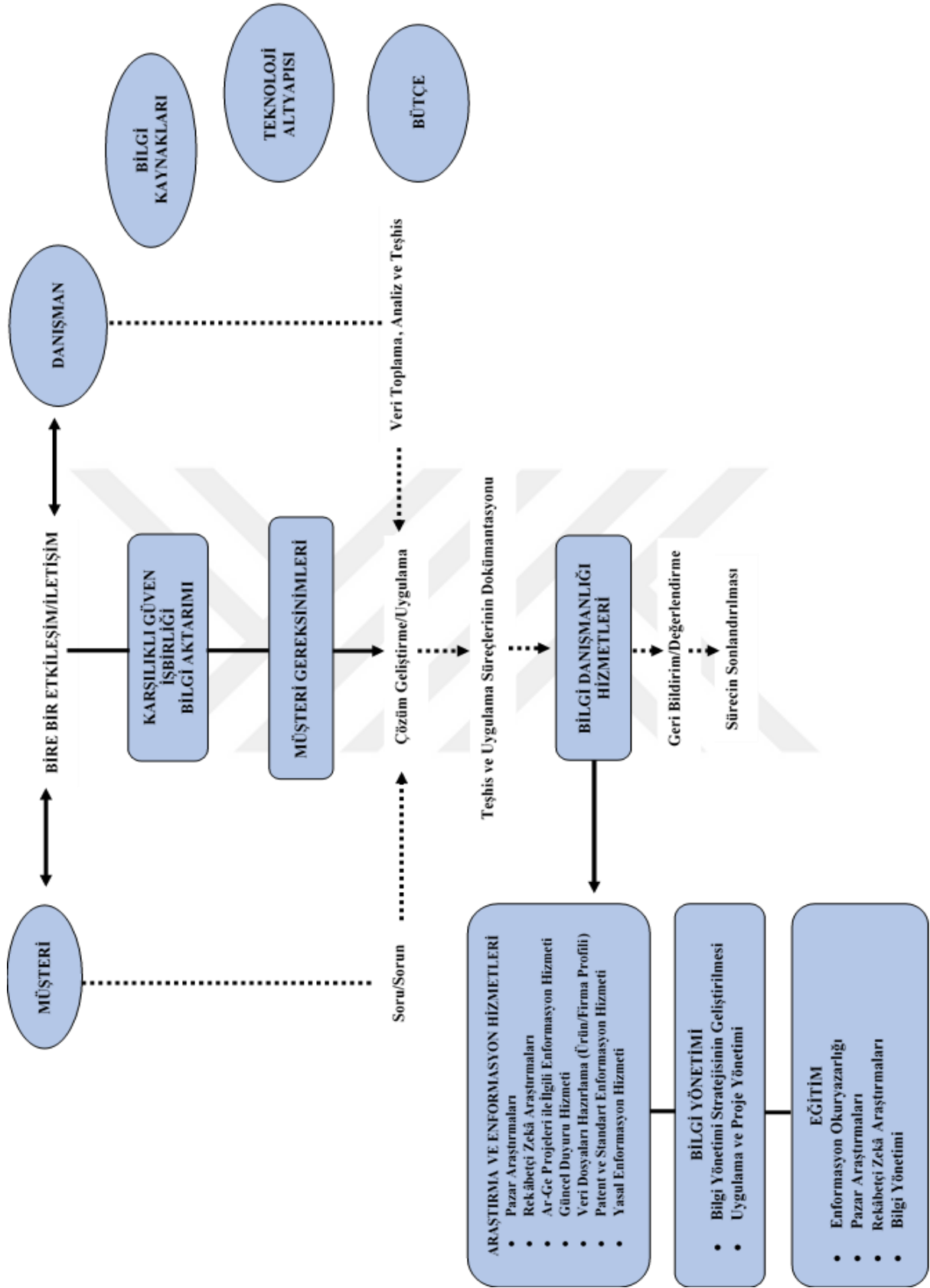
sundukları hizmetler aracılığıyla kurumları ve kullanıcıları için değer yaratması beklenmektedir. Bu bağlamda, bilgi danışmanlığı üniversite kütüphaneleri için önemli fırsatlar sunar. Bilgi danışmanlığı, üniversite kütüphanelerinin sosyal, toplumsal ve ekonomik değer yaratmalarını, kurumlarının içinde ve dışında varlıklarını devam ettirebilmelerini ve görünürlüklerini arttırmalarını sağlar.

Tezin dayandığı, *“Teknolojik gelişmeler sonucunda değişen eğitim ve araştırma ortamında işbirlikçi, katılımcı, etkileşimli ve müşteri odaklı bir yaklaşım olan bilgi danışmanlığı hizmetlerini sağlamak üniversite kütüphanelerinin görünürlüğünün artmasına ve üniversite topluluğundaki varlıklarının güçlenmesine olumlu katkı sağlayacaktır.”* varsayımı, literatüre dayalı biçimde elde edilen bulgularla doğrulanmıştır.

Kütüphanecilerin, mesleklerine yönelik meydan okuma ve tehditleri fırsata dönüştürmek için bilgi danışmanlığını gündemlerine almaları ve iş yapma şekillerini yaratıcı bir şekilde dönüştürmeleri gereklidir. Kütüphanecilerin mesleki kodlarında bilgi danışmanlığı becerileri vardır, bu nedenle bilgi danışmanı rolünü en iyi üstlenebilecek profesyoneller, kütüphanecilerdir, bilgi uzmanlarıdır.

IV.2. Öneriler: Bilgi Danışmanlığı Hizmet Model Önerisi

Çalışma kapsamında üniversite kütüphanelerinde bilgi danışmanlığı hizmetlerinin sunumu için literatüre dayalı biçimde elde edilen veri/bilgiler analiz edilmiş ve bir hizmet modeli oluşturulmuştur. Çalışmada üniversite kütüphaneleri için önerilen, bilgi danışmanlığı hizmet modeli Şekil 14’te sunulmuştur.



Şekil 14: Üniversite Kütüphaneleri İçin Bilgi Danışmanlığı Modeli

Şekil 14'te sunulan modelde bilgi danışmanlığı hizmetlerinin, kütüphaneye bağlı ayrı bir birim oluşturularak belirli bir ücret karşılığında işletmelere yönelik olarak sunulması öngörülmüştür. Model **müşteri, danışman, bilgi kaynakları, teknoloji altyapısı ve bütçe** unsurlarından oluşmaktadır. Bilgi danışmanlığı sürecinin aşamaları ve sunulması öngörülen bilgi danışmanlığı hizmetleri de model üzerinde gösterilmiştir.

Şekil 14'te görüldüğü üzere bilgi danışmanlığı sürecinin en önemli iki unsuru **müşteri** ve **danışmandır**. Bilgi danışmanlığı müşteri ve danışman arasında bilgi aktarımı, işbirliği ve güven ilişkisinin gerçekleştiği etkileşimli bir süreçtir. Bilgi danışmanlığı müşterinin soru/sorununa yönelik özelleştirilmiş hizmetlerden oluşur. Bu nedenle, müşteri gereksinimlerinin belirlenmesi önemlidir. Müşteri gereksinimlerinin ve beklentilerinin doğru olarak belirlenmesi müşteri ve danışman arasındaki etkileşim ve iletişimin kalitesine bağlıdır. Bu da danışmanın iletişim ve dinleme becerilerini önemli kılar. Müşterinin soru/sorunu gereksinimlerin belirlenmesi için danışman tarafından dikkatli ve titiz bir şekilde dinlenir, soru/sorun ile ilgili veriler toplanır, analiz yapılır ve sorun veya gereksinim tanımlanır. Daha sonra danışman tarafından müşterinin gereksinimlerine yönelik alternatifler sunulur, danışman ve müşteri alternatifleri ve çözümle ilgili uygulamaları beraber değerlendirir. Uygulamaya ilişkin karar verilir ve müşteri gereksinimini karşılayacak en uygun çözüm ve hizmet sunulur. Teşhis (müşteri soru/sorununun tanımlanması, gereksinimlerin belirlenmesi) aşamasından uygulama (hizmet sunma) aşamasının sonuna kadar olan sürecin tüm aşamalarının dokümantasyonu gerçekleştirilir. Sürecin belgelendirilmesi hizmetin takibi ve değerlendirilmesi için gerekli olan geri bildirim sağlanması ve hizmetlerin etkinliğinin değerlendirilmesi açısından önemlidir. Bilgi danışmanlığına ilişkin geri bildirimlerin sağlanması ve hizmetlerin değerlendirilmesi ile süreç sonlandırılır. Hizmetlerin etkili ve verimli bir şekilde sunulması ve iyileştirilebilmesi için süreç takibi, geri bildirim ve değerlendirme aşamaları önemlidir.

Özelleştirilmiş, kişiselleştirilmiş ve katma değer yaratan hizmetlerin temelinde müşterilerin bilgi/hizmet gereksinimlerinin analizi ve belirlenmesi yer alır. Bilgi danışmanlığı, katma değer yaratan **müşteri** odaklı bir hizmet yaklaşımıdır. Bilgi danışmanlığı hizmetlerinin sunulmasında **danışmanın** bilgi ve becerileri fark yaratır. Kişiselleştirilmiş ve özelleştirilmiş katma değer yaratan hizmetlerin başarısında insan kaynağı en önemli bileşenlerden biridir. Hizmetin kalitesi, başarısı ve devamlılığı danışmanın uzmanlığına, tecrübesine ve yeteneklerine bağlıdır. Bu nedenle, bilgi danışmanlığı hizmetlerinde görev alan personelin sürekli öğrenme felsefesini benimsemesi, bilgi ve becerilerini geliştirmesi ve yenilemesi önemlidir. Danışmanların; analiz, problem çözme, proje yönetimi, zaman yönetimi, hızlı ve kolay öğrenme, kişilere bilgisini aktarabilme, kişileri ikna etme ve iletişim becerileri ile risk alma, esneklik, uyum sağlama, girişimci ruh, özgüven, dürüstlük ve tarafsızlık özelliklerine sahip olması gereklidir.

Şekil 14'te sunulan modeldeki diğer unsurlar ise **bilgi kaynakları, teknoloji altyapısı ve bütçedir**. Bilgi danışmanlığı hizmetleri için bilgi kaynakları önemli bir role sahiptir. Hedef müşteri kitlesine, müşterilerin sektörlerine ve ilgi alanlarına ve bilgi gereksinimlerine yönelik bilgi kaynaklarının belirlenmesi, sağlanması, düzenlenmesi ve kaynakların sürekli güncellenmesi gereklidir. Kütüphane ücretli bir hizmet planlarken sahip olduğu dermenin güçlü yönlerine odaklanarak hizmeti sağlama aşamasındaki kaynak maliyetlerini azaltabilir. Bilgi danışmanlığı hizmetlerinin sunulabilmesi için **teknolojik altyapının** yeterli ve güçlü olması önemlidir. **Bütçe** unsuru, bilgi danışmanlığı hizmetinin oluşturulması, pazarlanması ve tanıtımı, bilgi danışmanlığı hizmeti için gerekli olan bilgi kaynaklarının sağlanması ve personel giderlerinin karşılanması açısından önem taşımaktadır. Ücretli hizmetlerin bazıları kâr elde etmek veya birincil kullanıcılarına sağladıkları kütüphane hizmetlerini finansal olarak desteklemek amacıyla oluşturulmuş olsa da genellikle maliyetlerin geri kazanımı temelinde hizmet verir. Maliyet geri kazanımı değişik şekillerde uygulanabilir. En yaygın model

genellikle maliyetlerin yüzde yüzünün elde edilen gelir tarafından karşılanmasıdır. Maliyetlerin dikkatli ve doğru bir şekilde belirlenmesi hizmetlerin ücretlendirilmesi için önemlidir. Çalışmada geliştirilen modelin de maliyet geri kazanımı temelinde çalışması öngörülmektedir. Bilgi danışmanlığı hizmetlerinin fiyatlandırılması, hem kütüphane uzmanlığının uygulanmasının katma değer yaratan özelliğini yansıtan hem de ortaya çıkan maliyetlerin karşılanmasını sağlayan bir biçimde belirlenmelidir. Fiyatlandırma politikasını belirlemek için müşterilerle anket yapılabilir, ticari rakiplerin ya da böyle bir hizmet veren diğer kütüphanelerin ücretlendirme politikası hakkında araştırma yapılabilir.

Sunulan bilgi danışmanlığı modelinde; bilgi danışmanlığı kapsamında temel olarak şu hizmetlerin sunulması öngörülmüştür: **araştırma ve enformasyon hizmetleri, bilgi yönetimi ve eğitim. Araştırma hizmetlerinin;** pazar araştırmaları ve rekabetçi zekâ ile ilgili araştırmaları içermesi öngörülmüştür. **Pazar araştırması,** hedef pazarlar veya müşteriler hakkında bilgi toplanması, düzenlenmesi ve analiz edilmesidir. **Rekabetçi zekâ,** stratejik ve sürdürülebilir bir üstünlük yaratmak amacıyla, bir şirket veya endüstri hakkında bilgi toplamak ve toplanan bilgilerin ne anlama geldiğini bulmak için çeşitli araştırma becerilerini ve analitik becerileri kullanmaktır. Rekabetçi zekâ, karar alma sürecinin temel dinamiğidir. Rekabetçi zekâ araştırmalarının kapsamında hedef pazarlar, rakipler ve hedef müşteri araştırmaları yer alır. Sunulması öngörülen **enformasyon hizmetleri** ise; **araştırma-geliştirme projeleri ile ilgili enformasyon hizmeti, güncel duyuru hizmeti, veri dosyaları hazırlama** (ürün profili, firma profili), **patent ve standart enformasyon hizmeti** ve **yasal enformasyon hizmeti** (örneğin ithalat ve ihracata yönelik ulusal ve uluslararası düzeydeki kanunlar, kurallar, prosedürler ile ilgili bilgi). **Bilgi yönetimi;** organizasyonların rekabet yeteneklerini geliştirmelerini sağlamak için bilginin etkin bir şekilde kullanılmasıdır. Bilgi yönetimi kapsamında; müşteriler için bilgi yönetimi stratejisinin geliştirilmesi, uygulamanın planlanması ve proje yönetiminin sağlanması gibi danışmanlık hizmetleri sunulabilir. **Eğitim**

hizmetleri kapsamında ise; araştırmaya ilişkin konularda eğitimler, çalışanlara yönelik enformasyon okuryazarlığı eğitimleri, pazar araştırmalarının ve rekabetçi zekâ araştırmalarının nasıl yapılacağı ile ilgili eğitimler, bilgi yönetimi ile ilgili farkındalık oturumları ve bilgi yönetimi ile ilgili kapsamlı eğitimler sunulabilir.

Çalışma kapsamında sunulan bilgi danışmanlığı hizmet modeli nerisi ile niversite kütüphaneleri ve kütüphanecileri için, niversite kütüphanelerinde ücretli bilgi danışmanlığı hizmeti sunulabilmesi için benimsenmesi gereken yaklaşım ve bilgi hizmetlerine ilişkin bir bakış açısı sağlanması ve farkındalık oluşturulması amaçlanmıştır. Bilgi danışmanlığı, kütüphanecilere diğer bilgi sağlayıcılarına karşı rekabet avantajı sağlar. Bilgi danışmanlığı olgusunun mesleki algılarımıza taşınması, bilgi danışmanlığı ile ilgili farkındalık oluşturulması kütüphanecilik mesleğinin geleceği ve yeni kariyer fırsatları sağlaması açısından önemlidir.

Yaşanan teknolojik, ekonomik ve sosyal gelişmeler diğer alanlarda olduğu gibi kütüphanecilik alanında da yeni hizmet yaklaşımlarını gerekli kılmaktadır. Günümüzde, kütüphanecilerden, kütüphaneci/kullanıcı etkileşiminin yoğunlaştığı, kullanıcılara ve onların gereksinimlerine odaklanan özelleştirilmiş (kişiselleştirilmiş) ve katma değer yaratan hizmetler sunmaları beklenmektedir. Kütüphanecilerin mesleki uzmanlıklarının ve becerilerinin yanısıra özellikle iletişim, problem zme ve analiz becerilerini geliştirmeleri, girişimcilik, liderlik, risk alma ve esneklik özelliklerine sahip olmaları gereklidir.

Teknolojinin gelişimi, bilgi miktarının artması, bilginin meta haline gelmesi ve karar verme süreçlerindeki öneminin artması sonucunda bireylerin ve/veya kurumların szlmş, güvenilir ve doğruluğu onaylanmış bilgiye hızlı bir şekilde ulaşma gereksinimi de artmaktadır. Bu durum, kütüphanecilerin mesleki uzmanlık ve becerilerini önemli kılmaktadır. Kütüphaneciler, mesleki görünürlüklerini arttırmak, diğer bilgi sağlayıcıları ile rekabet edebilmek ve kullanıcılarının gereksinimlerini karşılayabilmek için iş yapma

biçimlerini ve hizmet kültürlerini yeniden değerlendirmelidir. Kütüphanecilerin, mesleki alanda fark yaratabilmek için insan-insan etkileşimi içeren bilgi hizmetlerine odaklanmaları gereklidir. Kütüphaneciler, yeni hizmet ve ürün sunma konusunda inisiyatif almalı, değişen kullanıcı gereksinimlerini ve hizmet beklentilerini öngörebilmeli, kullanıcılardan talep gelmesini beklemeden harekete geçmelidir.

Bilgi danışmanlığı, bilgi uzmanları tarafından sunulan danışman/danışan etkileşimine odaklanan müşteri gereksinimleri doğrultusunda özelleştirilmiş bilgi tabanlı hizmetlerdir. Bilgi danışmanlığı, hem kütüphaneler hem de kütüphaneciler için çeşitli fırsatlar sunar. Yenilikçi hizmet yaklaşımlarına duyulan gereksinimin arttığı günümüzde, bilgi danışmanlığı kütüphanecilerin mesleki algılarına taşınması gereken bir olgudur. Yaşanan değişimler sonucunda, üniversite kütüphanelerinin kampüsteki varlıkları ve görünürlükleri tehdit altındadır. Bilgi danışmanlığı, üniversite kütüphanecilerinin araştırma ve eğitim süreçlerine değer katan hizmetler sunmaları için fırsat sağlar. Üniversite kütüphaneleri, kütüphaneci/kullanıcı etkileşimi ve özelleştirilmiş hizmet kavramını içeren geleneksel bilgi hizmetlerini bilgi danışmanlığı yaklaşımıyla yeniden değerlendirerek hem kullanıcılarının gereksinimlerini yaratıcı ve yenilikçi bir şekilde karşılayabilir hem de varlıklarını ve görünürlüklerini güçlendirebilirler.

KAYNAKÇA

- Agada, J. (1997). Information counseling and the outsourcing challenge to corporate librarianship. *College & Research Libraries*, 58(4), 337–346. doi:10.5860/crl.58.4.337
- Akalın, Ş. H. ve vd. (2011). *Türkçe sözlük*. Ankara: Türk Dil Kurumu.
- Akbulut, M. (2015). Relationships between traditional metrics and altmetrics: A case analysis of PLoS. *Bilgi Dünyası*, 16(2), 275–285. doi:10.15612/BD.2015.470
- Akkaya, M. A. (2010). *Endüstriyel örgütlerde bilgi hizmetleri*. (Doktora Tezi). <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi> adresinden erişildi.
- American Library Association. (1992). Guidelines for liaison work. *RQ*, 32(2), 198–204. www.jstor.org/stable/25829252 adresinden erişildi.
- American Library Association. (2008a). Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers. 27 Nisan 2019 tarihinde <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral> adresinden erişildi.
- American Library Association. (2008b). Guidelines for liaison work in managing collections and services. 28 Eylül 2019 tarihinde <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesliaison> adresinden erişildi.
- Association of College and Research Libraries. (2016). *Framework for information literacy for higher education*. Chicago: The Association of College and Research Libraries. <http://www.ala.org/acrl/files/issues/infolit/framework.pdf>. adresinden erişildi.
- Association of Research Libraries. (2014). *Report of the Association of Research Libraries Strategic Thinking and Design Initiative*. <http://www.arl.org/storage/documents/publications/strategic-thinking-design-full-report-aug2014.pdf> adresinden erişildi.

- Attebury, R., Nancy, S. ve Young, N. J. (2009). A decade of personalized research assistance. *Reference Services Review*, 37(2), 207–220. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/MRR-09-2015-0216>
- Auckland, M. (2012). *Re-skilling for research: An investigation into the role and skills of subject and liaison librarians required to effectively support the evolving information needs of researchers*. [http://www.rluk.ac.uk/files/RLUK Re-skilling.pdf](http://www.rluk.ac.uk/files/RLUK_Re-skilling.pdf) adresinden erişildi.
- Avery, S., Hahn, J. ve Zilic, M. (2008). Beyond consultation: A new model for librarian's office hours. *Public Services Quarterly*, 4(3), 187–206. doi:10.1080/15228950802096719
- Bandyopadhyay, A. ve Boyd-Byrnes, M. K. (2016). Is the need for mediated reference service in academic libraries fading away in the digital environment? *Reference Services Review*, 44(4), 596–626. doi:10.1108/RSR-02-2016-0012
- Basil, P., Yen, D. C. ve Tang, H. L. (1997). Information consulting: Developments, trends and suggestions for growth. *International Journal of Information Management*, 17(5), 303–323. doi:10.1016/S0268-4012(97)00013-3
- Basset, H. (2011). From librarian to information consultant. *Research Information*, 52, 20–22. <https://www.researchinformation.info/feature/librarian-information-consultant> adresinden erişildi.
- Bates, M. E. (2003). *Building & running a successful research business: A guide for the independent information professional*. (R. Basch, Ed.). Medford, N.J: Information Today, Inc.
- Boss, R. W. (1979). The library as an information broker. *College & Research Libraries*, 40(2), 136–140. doi:10.5860/crl_40_02_136

British Library. (y.y.). Business and IP Centre. 23 Nisan 2019 tarihinde <https://www.bl.uk/business-and-ip-centre> adresinden erişildi.

Brown, S. ve Swan, A. (2007). *Researchers' use of academic libraries and their services: A report commissioned by the Research Information Network and the Consortium of Research Libraries*. London: Research Information Network ve Consortium of Research Libraries. doi:10.1200/JCO.2006.09.2346

Çağbayır, Y. (2007). *Ötüken Türkçe sözlük*. İstanbul: Ötüken Neşriyat.

Çakın, İ. (1983). Üniversite-kütüphane ilişkisi. *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*, 32(2), 61–64. <http://bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar/923-1845-1-PB.pdf> adresinden erişildi.

Canadian Association of Research Libraries. (2010). *Core competencies for 21 st century CARL librarians*. http://www.carl-abrc.ca/doc/core_comp_profile-e.pdf adresinden erişildi.

Carlson, J. ve Kneale, R. (2011). Embedded librarianship in the research context: Navigating new waters. *College & Research Libraries News*, 72(3), 167–170. doi:10.5860/crln.72.3.8530

Carpan, C. (2011). The importance of library liaison programs. *College and Undergraduate Libraries*, 18(1), 104–110. doi:10.1080/10691316.2011.550536

Carter, T. M. ve Levine-Clark, M. (Ed.). (2013). *ALA glossary of library and information science*. Chicago: American Library Association.

Çelik, S. (2000). Üniversite kütüphaneleri: Amaç, görev, işlev, yönetim ve örgüt yapısı. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 1(2), 52–62. http://journal.dogus.edu.tr/index.php/duj/article/viewFile/236/pdf_72 adresinden erişildi.

Champion, D. P., Kiel, D. H. ve McLendon, J. A. (1990). Choosing a consulting role.

Training and Development Journal, 44(2), 66–69.

Cooke, L., Gadd, E., Franklin, G., Young, H., Norris, M., Busby, N. ve Page, T. (2011). Evaluating the impact of academic liaison librarians on their user community: A review and case study. *New Review of Academic Librarianship*, 17(1), 5–30. doi:10.1080/13614533.2011.539096

Crant, J. M. (2000). Proactive behavior in organizations. *Journal of Management*, 26(3), 435–462. doi:10.1177/014920630002600304

Creaser, C. ve Spezi, V. (2012). *Working together: Evolving value for academic libraries*. Loughborough: Loughborough University. <https://hdl.handle.net/2134/13476> adresinden erişildi.

Çukadar, S., Gürdal, G., Çelik, S. ve Kahvecioğlu, K. (2011). Türkiye’de üniversite kütüphaneleri: Mevcut durum ve gelecek. *Uluslararası Yükseköğretim Kongresi: Yeni Yönelişler ve Sorunlar*, 3, 2426–2439. <http://hdl.handle.net/10760/17632> adresinden erişildi.

De Stricker, U. (2008). *Is consulting for you?: A primer for information professionals*. Chicago: American Library Association.

Debons, A. (1975). An educational program for the information counselor. *Information revolution. Proceedings of the 38th ASIS annual meeting, volume 12* içinde (ss. 63–64). Washington, D. C.: American Society for Information Science.

Debons, A. (2005). Information counseling. *Encyclopedia of library and information science* içinde (Second Edi., C. 8, ss. 217–227). Taylor & Francis Group. doi:10.1016/0020-0271(72)90037-x

Delaney, G. ve Bates, J. (2015). Envisioning the academic library: A reflection on roles, relevancy and relationships. *New Review of Academic Librarianship*, 21(1), 30–51.

doi:10.1080/13614533.2014.911194

Dempsey, L. ve Malpas, C. (2018). Academic library futures in a diversified university system. N. W. Gleason (Ed.), *Higher education in the era of the fourth industrial revolution* içinde (ss. 65–89). Singapore: Palgrave Macmillan. doi:10.1007/978-981-13-0194-0

Donham, J. ve Green, C. W. (2004). Developing a culture of collaboration: Librarian as consultant. *The Journal of Academic Librarianship*, 30(4), 314–321. doi:10.1016/j.acalib.2004.04.005

Dosa, M. L. (1977). *Information counseling: The best of ERIC*. New York: Syracuse University; ERIC Clearinghouse on Information Resources.

Dosa, M. L. ve Holt, D. (1987). Information counseling and policies. *The Reference Librarian*, 7(17), 7–21.

Doyle, C. S. (1994). *Information literacy in an information society: A concept for the information age*. New York: ERIC. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED372763.pdf> adresinden erişildi.

Du, J. T. ve Evans, N. (2011). Academic library services support for research information seeking. *Australian Academic & Research Libraries*, 42(2), 103–121. doi:10.1080/00048623.2011.10722217

Duttweiler, R. W. (1982). *The role of libraries in an information age*. ERIC.

Ergen, B. (2007). *Bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesi*. (Yayımlanmamış doktora tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Ernest, D. J. (1993). Academic libraries, fee-based information services, and the business community. *RQ*, 32(3), 393–402. <https://www.jstor.org/stable/25829310> adresinden

erişildi.

Ertem, Ç. (1993). *Information use behavior of some Turkish firms and their interest in new marketing information services*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Bilkent Üniversitesi, Ankara.

Evans, K. (2018). Research analytics new roles for libraries and librarians. *CILIP briefing: skills for the future academic library* içinde . London, UK United Kingdom.

Faix, A., MacDonald, A. ve Taxakis, B. (2014). Research consultation effectiveness for freshman and senior undergraduate students. *Reference Services Review*, 42(1), 4–15. doi:10.1108/RSR-05-2013-0024

Feingold, S. N. (1975). Facing careers in the year 2,000. *Counselor's Information Service: A Quarterly Annotated Bibliography of Current Literature on Educational and Vocational Guidance*, 30(3).

Fong, Y., Ward, S. M. ve Dearie, T. N. (2002). Emerging trends in fee-based information delivery. *Journal of Access Services*, 1(1), 193–210. doi:10.1300/j204v01n01_09

Foo, S. ve Majid, S. (2002). Academic libraries in transition: Challenges ahead. *World library summit, keynote address: Academic library seminar* içinde. Singapore.

Frank, D. G., Calhoun, K. L., Henson, W. B., Madden, M. L. ve Raschke, G. K. (1999). The changing nature of reference and information services: Predictions and realities. *Reference & User Services Quarterly*, 39(2), 151–157. <http://www.jstor.org/stable/20863725> adresinden erişildi.

Frank, D. G. ve Howell, E. (2003a). New relationships in academe: Opportunities for vitality and relevance. *College and Research Libraries News*, 64(1), 24–27. doi:10.5860/crln.64.1.24.

- Frank, D. G. ve Howell, E. A. (2003b). Information consulting in academe. *Encyclopedia of library and information science* içinde (ss. 1294–1299). Marcel Dekker.
- Frank, D. G., Raschke, G. K., Wood, J. ve Yang, J. Z. (2001). Information consulting: The key to success in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 27(2), 90–96. doi:10.1016/S0099-1333(00)00180-4
- Franks, J. E. ve Johns, C. (2015). Entrepreneur assistance and economic development in Florida libraries. *Reference Services Review*, 43(3), 400–418. doi:10.1108/00907320910957233
- Gale, C. D. ve Evans, B. S. (2007). Face-to-face: The implementation and analysis of a research consultation service. *College & Undergraduate Libraries*, 14(3), 85–101. doi:10.1300/J106v14n03
- Gasset, O. Y. (1981). Kütüphanecinin görevi. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü XXV. yıl anı kitabı; 1954-55/1979-80 içinde* (ss. 65–76). Ankara: Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi.
- Gilton, D. L. (1992). Information entrepreneurship: Sources for reference librarians. *RQ*, 31(3), 346–355. www.jstor.org/stable/25829060 adresinden erişildi.
- Gourlay, U. M. (2000). Know your parent organization and your business environment criteria for success. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Information Supply*, 10(1), 37–46. doi:10.1300/J110v10n01_05
- Grant, A. M. ve Ashford, S. J. (2008). The dynamics of proactivity at work. *Research in Organizational Behavior*, 28, 3–34. doi:10.1016/j.riob.2008.04.002
- Gürdal, O. (2000). *Tekstil endüstrisinde enformasyon olgusu*. Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.
- Gürdal, O. (2004a). Bilgi ekonomisi ve/veya yeni ekonomi'nin reddettikleri. *Bilgi Dünyası*,

5(1), 48–73.

Gürdal, O. (2004b). Bilgi toplumu geçitinde “öğrenen toplum”, “öğrenmeyi öğrenme”, “okuryazarlık” olgusu ve kütüphanelerin katkısı. M. Yalvaç ve S. Gülseçen (Ed.), *First international conference on innovations in learning for the future: e-Learning* içinde (ss. 657–673). İstanbul: İstanbul Üniversitesi.

Gürdal Tamdoğan, O. (2012). Bilgi danışmanlığı olgusu. F. Subaşıoğlu, O. Gürdal Tamdoğan ve T. Fenerci (Ed.), *Bilgi eksenli kuram ve uygulamalar: Sorgulayıcı ve çözümleyici yaklaşımlar sempozyumu* içinde (ss. 65–84). Ankara: Ankara Üniversitesi.

Haglund, L. ve Olsson, P. (2008). The impact on university libraries of changes in information behavior among academic researchers: A multiple case study. *Journal of Academic Librarianship*, 34(1), 52–59. doi:10.1016/j.acalib.2007.11.010

Harvard Biomedical Data Management. (2019). Electronic Lab Notebooks. 4 Kasım 2019 tarihinde <https://datamanagement.hms.harvard.edu/electronic-lab-notebooks> adresinden erişildi.

Havelock, R. G. (1971). *Planning for innovation through dissemination and utilization of knowledge*. Ann Arbor, Michigan: Center for Research on Utilization of Scientific Knowledge, The University of Michigan. doi:10.1016/b978-0-12-374714-3.00020-3

Henry, J. (2012). Academic library liaison programs: Four case studies. *Library Review*, 61(7), 485–496. doi:10.1108/00242531211288236

Hershfield, A. (1972). Information counselors: A new profession? P. A. Atherton (Ed.), *Humanization of knowledge in the social sciences* içinde (ss. 29–34). Syracuse, New York: Syracuse University.

Hoppenfeld, J. ve Malafi, E. (2015). Engaging with entrepreneurs in academic and public libraries. *Reference Services Review*, 43(3), 379–399. doi:10.1108/RSR-02-2015-0011

Intellicraftresearch. (2018). Library Marketing Consulting. 19 Nisan 2014 tarihinde <https://www.intellicraftresearch.com/> adresinden erişildi.

Ironside, D. J. (1979). Innovations in counselling of and information-giving to adult learners in North America. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 2(3), 199–211. doi:10.1007/BF00355012

Ivey, R. (2003). Information literacy: How do librarians and academics work in partnership to deliver effective learning programs? *Australian Academic and Research Libraries*, 34(2), 100–113. doi:10.1080/00048623.2003.10755225

Jaguszewski, J. M. ve Williams, K. (2013). *New roles for new times: Transforming liaison roles in research libraries*. Washington, DC.

Jenda, C. (2000). *Fee-based services: A spec kit 259*. Washington, D.C.: Association of Research Libraries.

Johns Hopkins University Sheridan Libraries. (2019). Entrepreneurial Library Program. 19 Nisan 2019 tarihinde <https://elp.library.jhu.edu/home/> adresinden erişildi.

Kaptan, S. (1998). *Bilimsel araştırma ve istatistik teknikleri*. Ankara: Tekışık.

Karasar, N. (2014). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayınları.

Kassel, A. (2000). The future for information professionals: Back to the future. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Information Supply*, 10(1), 93–105. doi:10.1300/j110v10n01_09

Kehoe, C. A. (1997). Educating information brokers. *Journal of Education for Library and Information Science*, 38(1), 66–70. doi:10.2307/40324232

Kenney, A. R. (2014). *Leveraging the liaison model*. New York: Ithaca S+R.

Klain Gabbay, L. ve Shoham, S. (2017). The role of academic libraries in research and

- teaching. *Journal of Librarianship and Information Science*, 1–16.
doi:10.1177/0961000617742462
- Knoco. (2018). Services. 20 Nisan 2019 tarihinde <https://www.knoco.com/knowledge-management-consulting-services.htm> adresinden erişildi.
- Konya, Ü., Gürel, N. ve Havuçoğlu, D. (2012). E-bilim kütüphaneciliği ve yeni roller. S. Kurbanoglu, U. Al, P. L. Erdoğan, Y. Tonta ve N. Ö. Uçak. (Ed.), *E-Bilim ve bilgi yönetimi: 3. Uluslararası değişen dünyada bilgi yönetimi sempozyumu, 19-21 Eylül 2012, Ankara, Türkiye, bildiriler içinde* (ss. 27–33). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.
- Kraemer, E. W. (2007). Developing information literacy instruction for honors students at Oakland University. *College & Undergraduate Libraries*, 14(3), 63–73.
doi:10.1300/J106v14n03_04
- Kroski, E. (2019). Consulting Services. 18 Nisan 2019 tarihinde <http://ellysakroski.com/consulting-services/> adresinden erişildi.
- Kubr, M. (Ed.). (2002). *Management consulting: A guide to the profession*. Geneva: International Labour Office.
- Kung, J. Y. C. ve Chambers, T. (2019). Implementation of a fee-based service model to university-affiliated researchers at the University of Alberta. *Journal of the Medical Library Association*, 107(2), 238–243. doi:10.5195/jmla.2019.497
- Kurulgan, M. ve Temizel, F. (2007). Üniversite kütüphanelerinde bütçe dışı finans kaynaklarının kullanımı ve Türkiye deki üniversite kütüphaneleri için alternatif finansman modeli önerisi. *Türk Kütüphaneciliği*, 21(4), 459–475.
- Leavengood, L. (1977). Mid-life counseling: New dimensions in theory and practice. Innovative conferences to meet adult needs. *The annual convention of the National*

Association of Student Personnel Administrators içinde . Atlanta, Georgia.

Lee, D. (2004). Research consultations: Enhancing library research skills. *The Reference Librarian*, 41(85), 169–180. doi:10.1300/J120v41n85_13

Lee, T. ve Jenda, C. (1998). *The role of ARL libraries in extension/outreach. Spec kit 233*. Washington, DC: Association of Research Libraries. doi:10.1158/1535-7163.mct-16-0142

Library Management Consulting. (2016). Consulting Areas. 19 Nisan 2019 tarihinde <https://librarymanagementconsulting.com/index.html> adresinden erişildi.

Licht, H. A. (1976). The information professional and the neighborhood information service. *Special Libraries*, 67(3), 121–126.

Long, N. (1973). Information and referral services: A short history and some recommendations. *Social Service Review*, 47(1), 49–62. doi:10.1086/642929

Magi, T. J. ve Mardeusz, P. E. (2013). Why some students continue to value individual, face-to-face research consultations in a technology-rich world. *College and Research Libraries*, 74(6), 605–618. doi:10.5860/crl12-363

Matthews, J. (y.y.). Consulting Services. 18 Nisan 2019 tarihinde <http://www.joemattthews.org/consulting-services.html> adresinden erişildi.

Maxfield, D. K. (1954). Counselor librarianship: A new departure. *University of Illinois Library School . Occasional Papers*, 38.

Murphy, S. A. (2011). *The librarian as information consultant: Transforming reference*. Chicago: American Library Association.

New York Public Library. (2019). SCORE Business Consulting. 23 Nisan 2019 tarihinde <https://www.nypl.org/help/services/smallbiz/score> adresinden erişildi.

- Ocholla, D. (1998). Information consultancy and brokerage in Botswana. *Journal of Information Science*, 24(2), 83–95. doi:10.1177/016555159802400203
- Ocholla, D. (1999). Information intermediaries in the next millennium: an agenda for action for the development of information consultancy and brokerage in Africa. *Library Management*, 20(2), 105–114. doi:10.1108/01435129910251584
- Özdemirci, F. ve Aydın, C. (2008). Kurumsal bilgi kaynakları ve bilgi yönetimi. *Türk Kütüphaneciliği*, 22(1), 59–81.
- Pearlstein, T. ve Bleakley, K. A. (2003). Consulting firm librarian. *Encyclopedia of library and information science* içinde (ss. 685–697). Marcel Dekker.
- Penland, P. R. (2003a). Communication science. *Encyclopedia of library and information science* içinde (ss. 614–640). Marcel Dekker.
- Penland, P. R. (2003b). Counselor librarianship. *Encyclopedia of library and information science* içinde (ss. 746–754). Marcel Dekker.
- Pienaar, R. E. (1994). The university library as information broker to industry and commerce. *The information industry in transition. 1994 CAIS conference* içinde . Montreal, Quebec: McGill University.
- Polat, Ç. ve Odabaş, H. (2008). Bilgi toplumunda yaşam boyu öğrenmenin anahtarı: Bilgi okuryazarlığı. *Küreselleşme, demokratikleşme ve Türkiye uluslararası sempozyumu: Bildiri kitabı, 27-30 Mart 2008, Antalya* içinde (ss. 596–606). Antalya: Akdeniz Üniversitesi.
- Pritchard, S. M. (2008). Deconstructing the library: Reconceptualizing collections, spaces and services. *Journal of Library Administration*, 48(2), 219–233. doi:10.1080/01930820802231492

Proud2Know. (y.y.). Product and Services. 19 Nisan 2019 tarihinde <http://proud2know.eu/productservices/> adresinden erişildi.

Prytherch, R. J. (2005). *Harrod's librarians' glossary and reference book: A directory of over 10,200 terms, organizations, projects and acronyms in the areas of information management, library science, publishing and archive management*. Aldershot, Hants, England: Ashgate.

Raju, J. (2014). Knowledge and skills for the digital era academic library. *The Journal of Academic Librarianship*, 40(2), 163–170. doi:10.1016/j.acalib.2014.02.007

Raju, R., Adam, A., Johnson, G., Miller, C. ve Pietersen, J. (2015). *The quest for a deeper meaning of research support*. Cape Town: University of Cape Town Libraries.

Re:work Library Consulting. (y.y.). Services. 18 Nisan 2019 tarihinde <http://www.reworklibraryconsulting.com/our-services> adresinden erişildi.

Research Libraries UK ve Research Information Network. (2011). *The value of libraries for research and researchers*. London.

Rodwell, J. ve Fairbairn, L. (2008). Dangerous liaisons?: Defining the faculty liaison librarian service model, its effectiveness and sustainability. *Library Management*, 29(1/2), 116–124. doi:10.1108/01435120810844694

Rogers, S. A. (2007). Assessing trends to cultivate new thinking in academic libraries. *Library Management*, 28(6–7), 366–378. doi:10.1108/01435120710774503

Rugge, S. (1988). What to expect from an information consultant. *Information Today*, 12(2), 48+.

Schloman, B. F., Lilly, R. S., Hu, W., Schioman, B. F., Lilly, R. S. ve Hu, W. (1989). Targeting liaison activities: Use of a faculty survey in an academic research library. *RQ*,

28(4), 496–505. www.jstor.org/stable/25828369 adresinden erişildi.

Schneider, T. (2003). Outreach: Why, how and who? Academic libraries and their involvement in the community. P. Kelsey ve S. Kelsey (Ed.), *Outreach services in academic and special libraries* içinde (ss. 199–213). New York: The Haworth Information Press.

Schonfeld, R. C. ve Housewright, R. (2010). *Ithaca S+R faculty survey 2009: Key strategic insights for libraries, publishers and societies*. doi:10.18665/sr.22364

Şener, O. (2003). *Muhasebe sözlüğü*. İstanbul: Bahar Yayınevi.

Shonrock, D. D. (2006). Faculty librarian collaboration to achieve integration of information literacy. *Reference & User Services Quarterly*, 46(1), 18–23. doi:10.5860/rusq.46n1.18

Simon, M. (1997). One university's experience starting fee-based information systems: Two case studies from UNLV. *The Bottom Line*, 10(4), 153–157. doi:10.1108/08880459710183026

Special Libraries Association. (2016). Competencies for information professionals. 27 Nisan 2019 tarihinde <https://www.sla.org/about-sla/competencies/> adresinden erişildi.

Strizich, M. (1988). Information consulting: The tools of the trade. *Information Today*, 27+.

Swan, A. ve Brown, S. (2008). *The skills, role and career structure of data scientists and curators: An assessment of current practice and future needs. Key Perspectives*. UK. <http://www.jisc.ac.uk/media/documents/programmes/digitalrepositories/dataskillscareers/finalreport.pdf> adresinden erişildi.

The Australian Library and Information Association. (2015). *Foundation knowledge, skills and attributes relevant to information professionals working in archives, libraries and records management*. Deakin, ACT: Australian Library and Information Association.

- Thomas Jefferson University Scott Memorial Library. (2019). Systematic Reviews. 15 Ekim 2019 tarihinde <https://jefferson.libguides.com/systematicreviews/home> adresinden erişildi.
- University of Florida. (y.y.). The Academic Research Consulting & Services. 16 Ekim 2019 tarihinde <http://arcs.uflib.ufl.edu/> adresinden erişildi.
- Vickers, P. (1992). Information consultancy in the UK. *Journal of Information Science*, 18(4), 259–267. doi:10.1177/016555159201800403
- Voigt, K. (1988). Computer search services and information brokering in academic libraries. *The Reference Librarian*, 9(22), 17–36. doi:10.1300/j120v09n22_03
- Ward, S. M., Fong, Y. S. ve Camille, D. (2002). Library fee-based information services: Financial considerations. *The Bottom Line*, 15(1), 5–17. doi:10.1108/08880450210415716
- Warner, A. S. (1988). Information consulting - setting up the business. *Information Today*, 12(1), 20+.
- Webber, S. A. E. (1990). Priced business information services from the public sector: Will they succeed ? *IFLA Journal*, 16(2), 220–230. doi:10.1177/034003529001600210
- Whitlatch, J. B. (2003). Reference futures: Outsourcing, the web or knowledge counseling. *Reference Services Review*, 31(1), 26–30. doi:10.1108/00907320310460861
- Wickham, P. A. (1999). *Management consulting*. London: Financial Times Pitman Publishing.
- Wilson, L. (1996). *Content analysis of the increasing trend of information brokers*. Kent State University, Kent, OH.
- Wormell, I., Olesen, A. J. ve Mikulás, G. (2011). *Information consulting: Guide to good*

practice. Oxford: Chandos Publishing. doi:10.1016/b978-1-84334-662-3.50009-8

Yang, S. ve Li, L. (2016). Altmetrics and research support. *Emerging technologies for librarians* içinde (ss. 225–247). Chandos Publishing. doi:<https://doi.org/10.1016/B978-1-84334-788-0.00012-4>.

Yavuz, H. (2012). Türkiye’de bilgi danışmanı “information broker” olmak: Hiperlink örneği. I. İ. Sert ve H. Çolaklar (Ed.), *Yeni teknolojiler ışığında bilgi ve belge yönetimi* içinde (ss. 139–144). İstanbul: Hiperlink Yayınları.

Yi, H. (2003). Individual research consultation service: An important part of an information literacy program. *Reference Services Review*, 31(4), 342–350. doi:10.1108/00907320310505636

Yılmaz, M. (2017). Kullanıcı merkezli kütüphaneler için kullanıcı deneyimi (KD) yöntemi. Ö. Külcü, T. Çakmak ve Ş. Eroğlu (Ed.), *Kamusal alan olarak bilgi merkezleri ve yenilikçi yaklaşımlar* içinde (ss. 179–200). İstanbul: Hiperlink Yayınları.

Yurdadoğ, B. U. (1974). *Kitaplıkbilim terimleri sözlüğü*. Ankara: Türk Dil Kurumu.

ÖZET

Bilginin üretilmesi ve dağıtımında kütüphanecilerin üstlendikleri rol ve sorumluluk, bilgi ekonomisi ve bilgi toplumunda giderek daha da önemli hale gelmektedir. Bu durum, kütüphanecilere mesleki uzmanlıklarını ve becerilerini yansıtırma fırsatını sunmaktadır. Kütüphaneciler toplumdaki varlıklarını, değerlerini ve görünürlüklerini sürdürmek, güçlendirmek ve diğer bilgi sağlayıcıları ile rekabet edebilmek için mesleki kodlarında var olan yeterlilik ve becerilerini yaratıcı biçimde kullanmalıdır.

Bilgi danışmanlığı, danışmanlık firmalarındaki veya kütüphanelerdeki bilgi uzmanları tarafından veya kendi danışmanlık firmalarını kurmuş bağımsız bilgi uzmanları tarafından sunulan genellikle proje başına veya saatlik veya günlük olarak ücretlendirilen bilgi tabanlı hizmetleri içermektedir. Bilgi danışmanlığı, kütüphaneci/danışman ve kullanıcı/danışan arasında ortak bir amaca yönelik gerçekleştirilen iki yönlü bir iletişim, bilgi aktarımı ve işbirliği sürecidir. Bilgi danışmanlığı sürecinde, müşteri gereksiniminin belirlenmesinden uygulama sürecine kadar olan aşamaların detaylı olarak belgelendirilmesi ve süreç takibi gereklidir. Sürecin belgelendirilmesi ve geri bildirim sağlanması, müşteriye sunulan hizmetin etkinliğinin ve danışman/danışan etkileşiminin değerlendirilmesi için önemlidir.

Kütüphaneciler, bilgi danışmanlığı ile mesleki uzmanlıklarını, araştırma becerilerini, bilgiye erişim, bilgiyi düzenleme, depolama, yorumlama ve bilgi yönetimi becerilerini sosyal ve ekonomik değere dönüştürebilirler. Bilgi danışmanı rolünü üstlenebilmek için kütüphanecilerin mesleki uzmanlık, bilgi ve becerilerinin yanında girişimcilik, yaratıcılık, esneklik, inisiyatif ve risk alma becerilerine odaklanmaları gereklidir.

Üniversite kütüphanelerinin, varlıklarının, değerlerinin ve görünürlüklerinin devam edebilmesi hizmetlerini yenilikçi ve yaratıcı biçimde yeniden tanımlamalarına ve değişimlere yanıt verebilmelerine bağlıdır. Kütüphanecilerden, sundukları hizmetler aracılığıyla kurumları ve kullanıcıları için değer yaratması beklenmektedir. Bilgi danışmanlığı, üniversite

kütüphanelerinin sosyal, toplumsal ve ekonomik değer yaratmalarını, kurumlarının içinde ve dışında varlıklarını devam ettirebilmelerini ve görünürlüklerini arttırmalarını sağlar. Üniversite kütüphanecileri, kütüphaneci/kullanıcı etkileşimi ve özelleştirilmiş hizmet kavramını içeren geleneksel bilgi hizmetlerini bilgi danışmanlığı yaklaşımıyla yeniden değerlendirerek hem kullanıcılarının gereksinimlerini yaratıcı ve yenilikçi bir şekilde karşılayabilir hem de varlıklarını ve görünürlüklerini güçlendirebilirler.



SUMMARY

The role and responsibility of librarians in the production and dissemination of information is becoming increasingly important in the knowledge economy and information society. This gives librarians the opportunity to reflect on their professional expertise and skills. Librarians should creatively use the existing competencies and skills in their professional code to maintain and strengthen their presence, values and visibility in the community and to compete with other information providers.

Information consulting includes information-based services, usually paid per project or hourly or daily, provided by information specialists in consulting firms or libraries, or by independent information specialists who have established their own consulting firms. Information consulting is a two-way communication, information transfer and collaboration process between the librarian/consultant and the user/client for a common purpose. In information consulting, it is necessary to document in detail the steps from the determination of the customer requirement to the implementation process and follow up the process. Documenting the process and providing feedback are important for evaluating the effectiveness of the service provided to the client and the consultant/client interaction.

Librarians can transform their professional expertise, research skills, information retrieval, organization, storage, interpretation and managing skills into social and economic value through information consulting. To become an information consultant, librarians need to focus on entrepreneurship, creativity, flexibility, initiative and risk-taking skills, as well as their professional expertise, knowledge and skills.

The sustainability of university libraries, assets, values and visibility depends on their ability to redefine their services in an innovative and creative way and to respond to changes. Librarians are expected to create value for their institutions and users through the services they provide. Information consulting, enables university libraries to create social and

economic value, to maintain their presence and increase visibility within and outside their institutions. University librarians can re-evaluate traditional information services, including the concept of librarians/users interaction and customized service, through an information consulting approach that can meet the needs of users in a creative and innovative way and strengthen their presence and visibility.

