

SINIRLARI ZORLAYAN DANIŞMA HİZMETİ VE MERKEZ KÜTÜPHANEMİZ

Uzman Kütüphaneci Kemal Öztürk

- Hepimizin bildiği danışmak fiilinden türetilmiş olan danışma hizmeti, son 30-40 yıl içinde kütüphanemizde de hızlı ve yoğun bir değişim yaşamıştır. Ben son 20 yıl içindeki değişmeyi bizzat yaşadım. İşim beni değiştirdi, geliştirdi; ben işimi geliştirdim, değiştirdim. Şimdi değişmeyen ne var diye soruyorum.
- Danışma hizmeti kısaca, bir bilginin, bilgi taşıyıcısından, ihtiyaç duyanlara aktarılması işlemi denebilir. Bu hizmet, okur ile kütüphaneci arasında, diğer bir ifadeyle kullanıcı ile bilgi belge yöneticisi arasında geçen bir iletişim süreci ile gerçekleşir Burada, değişmeyen 3 ana unsurdan söz etmek gerekir. Kütüphaneci, kullanıcı ve bilgi. Bu üç unsur, buldukları ortam ve ifade biçimleri değişmiş dahi olsa, her zaman vardı.

KÜTÜPHANECİ↔KULLANICI- BİLGİ TAŞIYICISI

- Bibliyografik kayıtların üretimi 3 aşama
- 20 yıl önce → karton fiş
- 10 yıl önce → karton fiş+elektronik kayıt
- Bugün → elektronik ortam
-

Bilgisayar ve İnternetin kütüphanelere girmesiyle yeni olanaklar ortaya çıktı. Böylece kullanıcılar, tek bir noktadan çeşitli kaynaklara ulaşma olanağına kavuştu.

Bu değişim kütüphanecilerin yeni bir pozisyona gelmelerini sağladı. Bu da onlara moral açısından bir değer kazandırdı.

- Bununla birlikte işlerinde profesyonel olmaları gerekti.
- Bu durum, kütüphanecilerimizin işlerinde kendilerini yetiştirmeleri ve güncel tutmaları gerektiğini gösterdi.
- Böylece bu yetişmiş meslek insanları , son teknolojiyi en verimli biçimde kullanmaya başladılar.

Kütüphanemizdeki yansımalar;

- Bu değişim son 20 yıl içinde kütüphanemizde de kendini gösterdi.

- Ben, bir danışma kütüphanecisi olarak, kullanıcıların, genelde danışma masasına yaklaşırken tereddüt içinde olduklarını görüyordum.
- Yardım almak için bilgisayarlara yöneliyorlardı.
- Uzaktan ve elektronik olan bilgileri sağlayarak ihtiyaçlarını gidermeye çalıştıklarını fark etmiştim.
- Bilgisayarların gelmesi ve kullanımının gittikçe artması bazı sorunları da beraberinde getirmişti. Bilgisayarlara yönelen bu insanlar, kendi yaptıkları taramalarda, yeterince tatmin olamadan ayrılıyorlardı. Çünkü tarama yaptıkları alanlar, bildikleri ile sınırlı idi.

Biz de çalışırken, bu değişime karşı mücadelemizi sürdürüyorduk. İnternetin kütüphanemize ilk girdiği tarihle birlikte, 1995'te TÜBİTAK Marmara Araştırma Merkezine internet ve e-mail eğitimi için gitmiştik. O günden bugüne hem eğitimimizi sürdürdük hem de, kullanıcılarımızı eğitmeyi ihmal etmedik.

Kullanıcı eğitimi;

- Tarama sırasında yardımcı olmak ve zaman zaman kütüphane içi turları yapmak bu ihtiyacı gidermek için yeterli olmuyordu.
- 2003 yılında elektronik taramalar ve veritabanlarının kullanımı konusunda eğitim vermeye başlandı.
- Eğitim için başvurular, e-mail ile alınmakta ve başvuran kişilere randevu verilmektedir. Belirlenen randevu gün ve saati e-mail yoluyla ilgili kullanıcılara iletilmektedir.

- Kütüphanemizde son 10 yıl içinde bilgisayar sayısı süratli bir biçimde artmıştır.
- Danışma servisindeki bilgisayar sayısı da 16'ya ulaşmıştır.
- Şu anda 8 bilgisayarın bağlı olduğu tek bir yazıcıdan, çıktı alınabilmektedir. İnternetin bize sunduğu olanaklarla hız ve kapasite artmış, daha fazla sayıda insana ulaşmamız mümkün olmuştur. Bununla birlikte, insanların kütüphanemizden en verimli biçimde yararlanmaları için e-mail'i en üst düzeyde kullanmaya başladık.

Kütüphanemizde e-mail ile danışma hizmeti;

- Başvuranlar sınırları zorladıysa, biz de sınırları zorladık. Sınırları aşarak, yurtiçinden ve yurtdışından başvuran daha fazla insana, bilgi hizmeti sunmaya başladık.
- Böylece, dışarıdan kütüphanemize ulaşamayanların da e-mail üzerinden bizimle iletişim kurmalarına olanak sağladık.

E-mail ile gelen istekler;

- Başvuru, kütüphanemizin ortak e-mail adresi olan kutuphaneci@istanbul.edu.tr ya da doğrudan danışma kütüphanecisinin adresi (kozturk@istanbul.edu.tr) ye yapılır. Böylece e-mail ile danışma hizmeti başlar.
- Gelen istekler bir uzman tarafından günlük olarak kontrol edilir.
- Bu istekler, hemen danışma profesyoneline aktarılır.

Danışma kütüphanecisi ile sıkı takip;

- Bu e-mail istekleri, danışma kütüphanecisinin sıkı takibi altındadır.
- Hemen cevaplanacak bir soru varsa, zaman kaybetmeden yanıtlar.
- Gelen istek sorusunu, hedefe ulaşmada yeterli görmezse, hemen yanıt e-maili ile , kullanıcıya döner. Soruyu daha ayrıntılı olarak tekrar iletmesini ister.
- Danışma kütüphanecisi, teyit ettiği isteğin bir nüshasını yazıcıdan çıktı olarak alır. Ve isteklerin arasına sıralı biçimde koyar. İlgili istek, sırası geldiğinde işleme girer.

Bilginin derlenmesi ve melez hizmet;

- Başvuru ile bibliyografik bilgi isteniyorsa, basılı danışma kaynakları önce taranır ve elektronik ortama aktarılır, elektronik taramadan elde edilenlerle birleştirilerek, e-mail üzerinden ilgili kullanıcının e-mail adresine iletilir. Okurun, gönderilen listeden, araştırmasına uygun kaynakları seçerek talep etmesi istenir. Hem elektronik hem de basılı ortamdaki bilgi birleştirilerek bir çeşit melez hizmeti gerçekleştirmiş olmaktayız.

Bilginin gönderilmesi

E-mail ile yapılan görüşme yeterli olmazsa, kullanıcı ile hızlı mesajlaşma yapılması önerilir. Bu durumda, kütüphane içindeymiş gibi kişinin yardım alması sağlanır. İstenilen bilgi elektronik ortamda ise, zaman kaybetmeden online olarak iletilir.

- İsteddiği bilginin bulunduğu kaynak basılı ise kullanıcıya fotokopi olarak mı yoksa elektronik ortamda mı istediği sorulur. Eğer digital ortamda istiyorsa, bilgi basılı ortamda ise, digital ortama aktarılır, Cd olarak ya da e-mail ile kendisine gönderilir.
- İstenilen kaynak basılı ve birim kütüphanelerimizde bulunuyorsa, en kısa zamanda oradan getirtilir, aynı işlemlere tabi tutularak gönderilir.
- Okur, yayını fotokopi olarak istiyorsa, yayının fotokopisi yapılır, kargo ücreti kişi tarafından ödenmek üzere gönderilir.

E-mail ile yayın ayırtma;

- Eğer kişi, kütüphane içinde, istediği yayının depodan gelmesi için uzun süre beklemekten muzdarip olan ve gündüz çalışırken, yayın isteme servisinin hizmet saatlerine uyamayan okurlarımız mevcuttu. Bu durumda olan kullanıcılarımız için yayın ayırtma işlemi yapılmaktadır. Bu kişiler, kütüphanemizin danışma kütüphanecisine e-mail ile bir gün önceden başvurarak bu hizmetten yararlanmaktadır.

•2006 yılında;

• yurtiçinden kütüphanemize başvuran 123 kişi, toplam 214 isteğini e-mail yoluyla yapmıştır.. Buna karşın yazı ile 22 kişi başvurmuş, ve bu yolla 192 istek gerçekleştirmiştir.

•

• Kütüphanelerarası fotokopi/ödünç kitap formu ile başvuranların sayısı 19'da kalmıştır. Bu yolla yapılan istek sayısı ise 24'tür.

• Yurtdışından ise kütüphanemize e-mail yoluyla başvuran kişi sayısı 14 iken, bu kişilerin yaptığı istek sayısı ise 26 olmuştur. Yazı ile 7 kişi başvururken, 7 istek yapmıştır.

•

- Bu rakamlar gösteriyor ki, insanlar kütüphanelere başvurmak için klasik mektuplar yazmak yerine, bilgisayar başına geçerek iletişim kurma yolunu seçiyorlar.

Sonuç Olarak;

•Kalitemiz arttı.

•Verimliliğimiz arttı

•Çok daha fazla insana hizmet vermeye başladık.

•Okuma salonlarının kalabalığı azaldı.

•Girişte kavgalar azaldı.

•Fotokopi yanında dijital çekim ihtiyacı artmaya başladı.

Gelecekte ulaşacağımız hedef;

•Merkez kütüphane ve fakülte kütüphanelerinin kayıtlarının ortak havuzu kanalıyla, danışma kütüphanecileri arasında bir iletişim ağı kurarak “anlık mesajlaşma(IM-Instant messaging)” sistemi kurmaktır.

•

•

•

Şu sözü söylemeden konuşmamı bitirmek istemiyorum; “Kütüphaneler, herkese para kazandırıyor ancak, yalnız kütüphanecilere kazandırmıyor.”

- Sabrınız için teşekkür ederim.

kozturk@istanbul.edu.tr

Danışma Kütüphanecileri için Önemli Bazı Web sayfaları;

ULUSAK AKDEMİK AĞ VE BİLGİ MERKEZİ <http://www.ulakbim.gov.tr>)

MİLLİ KÜTÜPHANE KİTAP VE MAKALE TARAMASI <http://www.mkutup.gov.tr>

TÜRKİYE TEZ KATALOĞU http://www.yok.gov.tr/tez/tez_tarama.htm

BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://www.bahcesehir.edu.tr> toplu katalog

KÜLTÜR BAKANLIĞI KÜTÜPHANELER ve YAYIMLAR GEN. MÜD. Katalog taraması
<http://www.ekutuphane.org/web/catalog/search.php>

ÖDEV SİTELERİ <http://www.odevsiteleri.com/>

TÜRKİYE VE KUZAY KIBRIS TÜRK CUMHURİYETİNDEKİ ÜNİVERSİTELER
ÜZERİNDEN ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNE ULAŞMAK İÇİN WEB ADRESİ
http://www.istanbul.edu.tr/univ_list.php (kütüphane web adresleri, yakında kütüphanemizin web sayfasına tek tek linklenecektir)

KVK İLE DÜNYA KÜTÜPHANELERİNİ TARAMA-Türkçe
H:\rehber\3950.html

KARLSRUHER VIRTUELLER KATALOG(KVK)-almanca-ingilizce-fransızca-ıspanyolca-italyanca
<http://www.ubka.uni-karlsruhe.de/kvk.html>

BRITISH LIBRARY <http://www.bl.uk>

LIBRARY OF CONGRESS <http://www.loc.gov>

43. Kütüphane Haftası çerçevesinde, 30 Mart 2007'de gerçekleştirilen bir sunumdur.

ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİMİZ:

- ABANT İZZET BAYSAL ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://www.kddb.ibu.edu.tr/>
- ADNAN MENDERES ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://kutuphane.adu.edu.tr>
- AFYON KOCATEPE ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://kutuphane.aku.edu.tr/>
- AKDENİZ ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://www.akdeniz.edu.tr/kutuphane/index.html>
- ANADOLU ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://www.kdm.anadolu.edu.tr/>
- ANKARA ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://www.ankara.edu.tr/kutuphane/>
- ATATÜRK ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://www.atauni.edu.tr/kutuphane/kutuphane.php>
- ATILIM ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://library.atilim.edu.tr/>
- BALIKESİR ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://kutuphane.balikesir.edu.tr/>
- BAŞKENT ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://lib.baskent.edu.tr/>
- BEYKENT ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://www.beykent.edu.tr/sayfagoster.aspx?sayfa=111>
- BİLKENT ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://library.bilkent.edu.tr/>
- BOĞAZIÇI ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://www.library.boun.edu.tr/Main-en.html>
- CELAL BAYAR ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://www.bayar.edu.tr/~kutuphane/>
- CUMHURİYET ÜNİV KÜTÜPHANESİ
<http://www.cumhuriyet.edu.tr/turkayrinti.php?portal=40>
- ÇANKAYA ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://library.cankaya.edu.tr/>
- ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://lib.comu.edu.tr/>
- ÇUKUROVA ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://library.cu.edu.tr/>
- DİCLE ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://www.dicle.edu.tr/Kitap/>
- DOĞUŞ ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://www.dogus.edu.tr/dogustru/ktp/>
- DOKUZ EYLÜL ÜNİV KÜTÜPHANESİ
<http://www.deu.edu.tr/DEUWeb/Icerik/Icerik.php?KOD=109>
- DUMLUPINAR ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://kutup.dpu.edu.tr/>
- EGE ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://kutuphane.ege.edu.tr/>
- ERCİYES ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://katalog.erciyes.edu.tr/Yordam.htm>
- FATİH ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://www.fatih.edu.tr/?kutuphane>
- FIRAT ÜNİV KÜTÜPHANESİ
- GALATASARAY ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://kutuphane.gsu.edu.tr/tr/>
- GAZİ ÜNİVİ KÜTÜPHANESİ <http://www.lib.gazi.edu.tr/>
- GAZİANTEP ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://www1.gantep.edu.tr/~kutuphane/>

- GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ
- GEBZE YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KÜTÜPHANESİ <http://kutuphane.gyte.edu.tr/>
- HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://www.library.hacettepe.edu.tr/>
- HALIÇ ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://kutuphane.halic.edu.tr/>
- HARRAN ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://www.harran.edu.tr/kutuphane/index.htm>
- İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://library.inonu.edu.tr/>
- İŞİK ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://kutuphane.isikun.edu.tr/turkce/>
- İSTANBUL BİLGİ ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ
http://library.bilgi.edu.tr/screens/mainmenu_tur.html
- İSTANBUL BİLİM ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ Bilgi Üniversitesinin yeni adı
- İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://kutuphane.iku.edu.tr/>
- İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://www.iticu.edu.tr/kutuphane/>
- İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ
<http://www.kutuphane.istanbul.edu.tr/>
- İSTANBUL TEKNİK ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://www.library.itu.edu.tr/>
- İZMİR EKONOMİ ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ http://library.ieu.edu.tr/turkce/ana_sayfa.htm
- İZMİR YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ KÜTÜPHANESİ <http://library.iyte.edu.tr/>
- KAFKAS ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://194.27.41.10/Yordam.htm>
- KADİR HAS ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://lib.khas.edu.tr/>
- KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://kutuphane.ksu.edu.tr/>
- KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://www.ktu.edu.tr/library/>
- KOÇ ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ http://www1.ku.edu.tr/main/library/index_tr.php
- KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://kutuphane.kku.edu.tr/>
- KOCAELİ ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://kutuphane.kou.edu.tr/>
- MARMARA ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://library.marmara.edu.tr/>
- MALTEPE ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ
- MERSİN ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://www.mersin.edu.tr/birimler.php?id=5&tip=3>
- MİMAR SİNAN ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://www.msu.edu.tr/>
- MUĞLA ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://library.mu.edu.tr/>
- MUSTAFA KEMAL ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://kutuphane.mku.edu.tr/>
- NİĞDE ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://kutup.nigde.edu.tr/>
- OKAN ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ
<http://www.okan.edu.tr/web/index.php?do=dynamic/show&id=1>
- ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://kybele.omu.edu.tr/merkut/default.htm>
- ORTA DOĞU TEKNİK ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ
<http://ww2.lib.metu.edu.tr/index.php?lang=tr>
- OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://193.140.121.130/kutuphane/giris.htm>
- PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://www.pamukkale.edu.tr/>
- SABANCI ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://www.sabanciuniv.edu/bm/tr/>
- SAKARYA ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://www.kutuphane.sakarya.edu.tr/>
- SELÇUK ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://www.kutuphane.selcuk.edu.tr/>
- SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://kutuphane.sdu.edu.tr/>
- TOBB EKONOMİ VE TEKNOLOJİ ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ
<http://www.etu.edu.tr/idari/kutup/?lang=trTR>
- TRAKYA ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ <http://www.trakya.edu.tr/kutuphane/>

▪ UFUK ÜNİV KÜTÜPHANESİ

▪ ULUDAĞ ÜNİV KÜTÜPHANESİ KÜTÜPHANESİ <http://kutuphane.uludag.edu.tr/>

▪ YAŞAR ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://library.yasar.edu.tr/>

▪ YEDİTEPE ÜNİV KÜTÜPHANESİ

<http://www.yeditepe.edu.tr/yeditepe/yeditepeuniversitesi/default.aspx>

▪ YILDIZ TEKNİK ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://www.ktp.yildiz.edu.tr/>

▪ YÜZÜNCÜ YIL ÜNİV KÜTÜPHANESİ <http://kutuphane.yyu.edu.tr/>

▪ ZONGULDAK KARAEMLAS ÜNİV KÜTÜPHANESİ

<http://www.karaemas.edu.tr/linkler/kutuphane/index.php>

43. Kütüphane Haftası çerçevesinde, 30 Mart 2007'de İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesinde sunulan yayınlanmamış bildiridir.