

Değişen Bilgi Ortamının Danışma Hizmetine Etkisi^{*}

The Impact of Changing Information Environment on Reference Services

Nazan (Özenç) Uçak^{**}

Öz:

Danışma hizmeti, ortaya çıkışından bu yana aynı temel felsefeye dayanmasına rağmen özellikle son yıllarda hizmetin kapsamı ve sunumu, hızlı bir değişime uğramıştır. Bu değişimi yaratan temel unsurlar, bilgi ortamının değişmesi ve bilgi teknolojisindeki hızlı gelişim; İnternet ve Web kullanımı; kullanıcı özellikleri ve beklentilerinin değişmesi; eğitim ortamının değişmesi ve kullanıcının eğitim ihtiyacının artması olarak dört başlık altında değerlendirilebilir. Makalede bu değişim sonucunda danışma hizmetinin yeniden yapılandırılması, hizmetlerin elektronik ortam üzerinden sunumunun yaygınlaşmasının önemi ve danışma kütüphanecisinin değişen rolü üzerinde durulmaktadır.

Anahtar Kelimeler:

Danışma Hizmetleri, Danışma Kütüphanecisi, Bilgi Teknolojileri, İnternet

Abstract:

Although, reference services have been based on the same philosophy since its first appearance, especially during last decade, its content and application have been subject to a constant change. Fundamental components of this change can be named as developments in information technologies; the use of Internet and Web; change of characteristics and expectations of users; change of education environment and increasing user education needs. In this article, re-structure of reference services, the importance of electronic reference services and the changing role of the reference librarian are examined.

^{*} 23. 09.2004 tarihinde "UNAK'04 Bilgide Kaybolmamak İçin Bilgiyi Yönetmek ve III. Tıbbi Bilgi Yönetimi ve Teknolojileri Sempozyumu" nda bildiri olarak sunulmuştur.

^{**} Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü öğretim üyesi. E-posta: ucak@hacettepe.edu.tr

Keywords:

Reference Services, Reference Librarian, Information Technologies, Internet

Giriş:

Danışma hizmeti, kütüphane hizmetleri içinde en geç oluşan hizmetlerden biri olmasına rağmen en fazla değişime uğrayan ve bilgi teknolojisinden en çok etkilenen hizmetlerin başında gelmektedir. Bugünkü anlamı ile danışma hizmeti 19. yüzyılda ABD’de halk eğitim hareketi ile birlikte, önce halk sonra da üniversite kütüphanelerinde verilmeye başlanmıştır. Önceleri “kullanıcıya yardım” (user aid) adı altında başlayan hizmetin “danışma hizmeti” (reference service) adı altında örgütlenmesi uzun bir süreçte gerçekleşmiştir. Bu hizmetin fikir babası olan Samuel Green, hizmetin temelini kullanıcı sorularının yanıtlanması, kullanıcıya bilgi kaynağının seçiminde yardımcı olunması, kullanıcının eğitilmesi ve kütüphanenin topluma tanıtılması olarak dört temel ilkeye dayandırmıştır (Tyckoson, 2001: 183). Bu unsurlar farklı araştırmacılar tarafından yeniden tanımlanmıştır. Chowdhury ve Chowdhury (2003:228), bu ilkeleri üç geniş grup altında şu şekilde toplamaktadır:

Kullanıcının gereksinim duyduğu bilginin bulunması veya kullanıcının ihtiyaç duyduğu bilgiye kendi başına ulaşabilmesi için gerekli yardımın sağlanması;

Kütüphane kaynak ve hizmetlerini içine alacak şekilde kullanıcıya bilgi okuryazarlığı becerilerinin kazandırılması;

Kullanıcının gereksinimlerine uygun bilgi kaynağı ve bilgi hizmetinin seçiminde danışmanlık yapılması.

Hizmetin temel felsefesi, kullanıcının bilgi ihtiyacını karşılamak; bilgi arama/kullanma becerilerini geliştirmek ve danışmanlık hizmeti vermektir. Bu tanımdan da anlaşılacağı gibi 128 yıldan bu yana danışma hizmetinin temel felsefesi değişmemiştir. Ancak, temel ilkeler aynı olmasına rağmen, zamanla eğitim ve yardım anlayışı büyük ölçüde değişmiştir. Başlangıçta eğitimden anlaşılan, kullanıcıya kütüphane içinde aradığı bilgiyi bulmada temel becerilerin kazandırılması iken, bugün bilgi okuryazarlığı ile bireylerin yaşamlarında bilgi ile ilgili sorunların çözümü hedeflenmiştir. Yardım ise, kütüphane içindeki kaynak ve hizmet kullanımlarında sağlanan destek olmanın çok ötesine geçerek, her tür ortamdaki bilgi, hizmet ve erişim özelliklerini içine alan danışmanlık anlayışına dönüşmüştür.

Danışma Hizmetinin Değişimine Neden Olan Unsurlar

Danışma hizmetinin başlangıcı olan 1876 yılından bu yana, hizmet anlayışı ile birlikte hizmetin sunumunda kullanılan araç ve yöntemler de büyük değişime uğramıştır. Bu değişim pek çok nedene bağlansa da hepsinin altında yatan temel itici gücün bilgi teknolojileri olduğu görülmektedir. Değişime neden olan unsurları dört grup altında toplamak mümkündür.

Bunlar:

Bilgi ortamının değişmesi ve bilgi teknolojisindeki hızlı gelişim,
İnternet ve Web kullanımı,
Kullanıcı özellikleri ve beklentilerinin değişmesi,
Eğitim ortamının değişmesi ve kullanıcının eğitim ihtiyacının artmasıdır.

Bilgi Ortamının Değişmesi Ve Bilgi Teknolojisindeki Hızlı Gelişim

Danışma hizmetinin başlangıcından bu yana geçen sürede bilginin hızlı artışı; bilginin izlenmesi, erişimi ve sunumu açısından her zaman önemli bir sorun olmuş; bununla başa çıkınada “bibliyografik eğitim”, “yayın tarama” gibi yeni hizmetler geliştirilmiştir. Ancak bilginin artışıyla beraber bilginin kaydedildiği ortamların çeşitlenmesi, bilgiye erişimde yeni olanakların ortaya çıkmasını, bunların öğrenilmesi ve öğretilmesini de zorunlu hale getirmiştir.

1960'lı yıllara kadar hizmetin kapsamı ve sunumunda büyük bir farklılık görülmezken, 1960'larda kütüphanelere bilgisayarların girmesi, 1970'li yıllarda çevrimiçi taramaların başlaması ve 1980'li yıllarda CD-ROM uygulamaları ile, hizmetin veriliş şekli büyük ölçüde değişmiş, kapsamı genişlemiştir. 1970'lerin ortalarında başlayan veri tabanlarına uzaktan erişim, danışma kütüphanecisini bilgiye erişimde aracı olarak ön plana çıkarırken, 1980'lerin ortalarında veri tabanlarının CD'ler üzerine taşınması ile birlikte kullanıcılar kendi taramalarını kendileri yapmaya ve bu konuda beceri kazanmaya başlamışlardır. Çevrimiçi ve CD-ROM taramaları danışma hizmetinin kapsamını, kullanıcı eğitimini ve danışma kütüphanecisinin sorumluluklarını büyük ölçüde etkilemiştir. Veri tabanlarının sayısının büyük çoğalması, bu alanda çok sayıda üretici firmanın olması, bu kaynakların seçimi ve değerlendirilmesinde bilgi ve beceri sahibi olmayı gerektirmiştir. Danışma koleksiyonu oluşturmada yeni anlayışlar ve yaklaşımlar, kullanıcının neyi nerede nasıl kullanacağı, komut dilleri ve tarama stratejilerinin kullanıcıya nasıl öğretileceği, bu dönemin soruları olmuştur.

İnternet ve World Wide Web

Bilgi teknolojisinin gelişimi danışma birimini büyük ölçüde etkilemiştir. Bu alan-

daki gelişmeler danışma hizmetinin kapsamına giren işlerin artmasına neden olurken, bilgi erişimde danışma kütüphanecisinin rolünü bir aracı olarak ön plana çıkarmıştır. Ancak bu alandaki hiç bir yenilik 1990 sonrası, İnternet'in kütüphanelere girişi kadar etkili ve büyük değişime neden olmamıştır. İnternet ve özellikle World Wide Web ile birlikte danışma hizmetinin yapısı ve işlevleri temelden değişmiştir. Öyle ki İnternet'in yaygın kullanımı ile birlikte danışma hizmetinin geleceği sorgulanmaya başlanmıştır.

İnternet, danışma hizmetini koleksiyon oluşturma, kullanıcı ile ilişkiler, eğitim ve yönetim açısından etkilediğinden, hizmetin değişimindeki rolü çok yönlüdür. 1993 yılında, ilk grafik tabanlı Web tarayıcısı olan "Mosaic"ın geliştirilmesinden sonra İnternet'in etkisi ve üzerindeki trafiğin hızı da artmıştır. İnternet ile birlikte kullanıcılar bilgiyi üretir, dağıtır ve erişir duruma gelmişlerdir. Fritch ve Mandernack 'ın (2001:290) deyimi ile İnternet, bilginin üretiminde, dağıtımında ve erişiminde baraj kapağını kaldıran güç olmuştur.

İnternet ile birlikte danışma koleksiyonu oluşturma anlayışı da değişmiştir. Önceleri bir kütüphanenin övünç kaynağı olan zengin ve güncel bir koleksiyon oluşturmamanın yolu bilgi kaynaklarına sahip olmaktan geçerken, bugün en zengin koleksiyon bile elektronik ortamdaki bilginin yanında cılız ve eski kalmaktadır. Sahip olma anlayışı ise giderek yerini, gereken bilgiye gerektiği zaman erişebilme olanağına bırakmaktadır. İnternet ile birlikte, geleneksel kütüphane koleksiyonu anlayışı değişmekte, basılı ortama ilave olarak elektronik ortamda kayıtlı bilginin kullanımının yaygınlaşması ve bilgiye erişimde yeni olanakların artmasıyla kütüphanelerin yararlandıkları koleksiyon da giderek genişlemektedir. Bu olanaklar sadece danışma hizmetinin koleksiyon anlayışını değil, kullanıcının bilgi kaynağı anlayışını da etkilemektedir. Rader 'ın (2000:28) Duke Üniversitesi'nde geleceğin kütüphane modelleri üzerine yapılan bir araştırmaya dayanarak verdiği bilgiye göre, insanlar iyi bir bilgi kaynağını öncelikle, kolay, hızlı, az emek ve bedelle erişilebilen özellikleri ile tanımlamaktadır. Ayrıca kaynağa bilgisayar aracılığı ile erişilebilmesi, bilgi kaynağının bir ağ üzerinde yer alması ve konuyla ilişkili bağlantılarının olması da kullanıcının iyi kaynak tanımlamasında belirttiği unsurlardır. Bu tanımlama, geçerli ve başarılı bir danışma koleksiyonu oluşturma ve hizmet tasarlamada yol göstericidir. Günümüz danışma hizmetinin bu gereksinimleri karşılayacak özellikle, gelenekselin dışında yeni ve yaratıcı uygulamalara açık olması gerekmektedir.

Bugünün bilgi ortamı, İnternet'in sağladığı olanaklarla, herhangi bir konuda ki bilgiye herkesin rahatlıkla ulaşabildiği, kopyalayabildiği, ürettiği bilgiyi paylaşabildiği bir şekle dönüşmüştür. Bu durumda, önceleri danışma kütüphanecisinin rolü, kullanıcıdan gelen soruyu uygun kaynağı seçerek yanıtlamaya yönelik iken, bugün mevcut koleksiyonun yanı sıra İnternet üzerinden erişilebilen kaynakların seçilmesi değerlendirilmesi ve erişimini de işin içine alan bir biçime dönüşmüştür. Lankes'e (2000:220-221) göre kütüphaneciler, İnternet

ortamında erişilen kaynaklar karşısında kendi kütüphane koleksiyonlarının yetersiz kalacağını bilmeli ve kullanıcı soruları ile dinamik bilgi dünyası arasındaki ilişkiyi kurabilmelidir. Bu durum, danışma kütüphanecisini, kütüphane koleksiyonu dışında elektronik ortamda yer alan kaynakların da niteliği, uygunluğu ve kapsamı hakkında bilgi sahibi olmak ve karar vermek durumunda bırakmaktadır. Günümüzde danışma kütüphanecisi, kullanıcının bilgi ihtiyacını karşılayabilmek için basılı kaynakların yanında elektronik ortamdaki kaynakları da yakından izlemek zorundadır.

Veri tabanlarına İnternet aracılığı ile erişim, kütüphanelerin Web sayfaları üzerinden bunları kullanıma sunmaları, kullanıcıların taramalarını kütüphaneye gelmeden uzaktan yapabilmelerine olanak sağlamıştır. Veri tabanı üreticilerinin, sayfalarında eğitim ve deneme amaçlı uygulama olanakları düzenlemeleri, kullanıcıların tarama konusunda beceri kazanmalarını kolaylaştırmaktadır. Kullanıcı giderek kendi taramasını yapar duruma gelmektedir. Aynı şekilde kullanıcı ile yıllardır danışma masasında yüz yüze kurulan iletişim de elektronik ortama kaymaktadır. Bu amaçla elektronik posta ile iletişimden, "chat" ve video danışma hizmetine kadar uzanan seçenekler söz konusudur.

Kullanıcının İnternet üzerinden bilgiye kolay erişimi, danışma sorularının niteliğini ve niceliğini de etkilemektedir. Yapılan araştırmalar, hemen yanıtlanabilen (ready reference) danışma sorusu sayısının giderek azaldığını göstermektedir. İnternet üzerinde iyi düzenlenmiş pek çok arama motoru hazır danışma sorularının yanıtlanmasında yoğun olarak kullanılmaktadır. "Ask Jeeves" (<http://www.askjeeves.com>) gibi ticari siteler günde 20 milyon soru, Webhelp.com "real answers from real people in real time" hizmeti ise günde 5 milyon soru yanıtlamaktadır (Kresh, 2000). Günümüzde pek çok Web tabanlı hizmet, kütüphane dışındaki organizasyonlar tarafından sunulmaktadır. Bu hizmetlerin kütüphanelerin rolü ve işlevlerini büyük ölçüde etkileyecekleri görülmektedir (Chowdhury ve Chowdhury, 2003:227-229).

Her gün onlarca yeni Web sitesinin açılması, kullanıcıların veri tabanlarına İnternet üzerinden erişebilmeleri ve bunları başarıyla kullanabilmeleri, kütüphanecileri, Web'in sunduğu olanaklar karşısında, bu olanaklardan nasıl yararlanabilecekleri ve hizmetlerini Web üzerine nasıl taşıyacakları konusunda yeniden düşünmeye yönelmektedir. Önceleri Web konusunda deneyimsiz olan kütüphaneciler, zamanla deneyim kazanarak kütüphane hizmetleri, koleksiyonun tanıtımı ve erişiminde Web'den yararlanmaya başlamışlardır. Web ile birlikte, İnternet, kütüphaneler için sadece bilgi kaynağı ve iletişim aracı olmaktan çıkmış, eğitim aracı olarak da kullanılmaya başlanmıştır (Dupuis, 1999:288-289). Danışma hizmetinin önemli bir işlevi olan kullanıcı eğitimi de zamanla Web üzerine taşınmıştır.

Son on yıllık literatüre baktığımızda Web'in gelişimi ile danışma hizmetinin varlığını sorgulayan araştırmacılar olduğunu görmekteyiz. Bu dönemde pek çok

araştırmacı “danışma hizmetinin bu gelişmeler karşısında bir geleceği olacak mı?” sorusunu sormakta, bilgi teknolojisinin geleneksel danışma hizmetini ortadan kaldıracaklarını veya alternatif hizmetler üreteceğini öngörmektedir. Ancak İnternet’in sağladığı bu olanaklar kullanıcıya başlangıçta cazip gelmesine rağmen, zamanla doğru yanlış, gerekli gereksiz bilginin bir arada yer aldığı bu ortamın, kullanıcının seçim yapmasını zorlaştırdığı ve aracı ihtiyacını önemli hale getirdiği de bir gerçektir. Kullanıcıların ihtiyaçları sorularının yanıtlanmasından çok, veri tabanı seçimi, değerlendirilmesi, sunumu gibi danışmanlık hizmeti gerektiren konulara kaymakta ve danışma kütüphanecisinden bu yönde yardım talepleri olmaktadır.

Kullanıcı Özellikleri ve Beklentilerinin Değişmesi

Sadece teknik gelişmeler değil, zamanla değişen kullanıcı özellikleri ve beklentileri de danışma hizmetini etkilemektedir. Bilgisayar ve İnternet kullanımının toplumun tüm kesimlerinde hızla yaygınlaşması, bilgi kaynaklarının çeşitlenmesi ve kullanıcının istediği an istediği yerden bunlara erişebilmesi, iletişim ortamının geleneksel elektronik ortama kayması, kullanıcı profilini değiştirmekte, beklentilerini artırmaktadır. Bugünün bilgi kullanıcıları ihtiyacı kadar bilgiye –ne az, ne fazla- en kısa sürede ve en az çabayla ulaşmak istemektedir.

Teknolojideki gelişme ve elektronik bilgideki artış, kütüphaneler başta olmak üzere iş ve eğitim dünyasını yakından etkilemektedir. Kullanıcıların deneyimleri, davranışları ve beklentileri büyük ölçüde değişmektedir. Dupuis’e (1999:289) göre akademik kütüphaneler bu değişimden en çok etkilenen kurumların başında gelmektedir. Bugün üniversite eğitimi alan gençlerin 1980’li yıllarda doğdukları ve bilgisayar ortamı içinde büyüdükleri düşünülürse, bilgisayarı günlük yaşamlarının bir parçası olarak görmeleri doğaldır. Bu gençlerin çoğu için bilgisayar, eğlenme, oyun oynama, arkadaşları ile iletişim kurma ve ödevlerini hazırlamada önemli bir araç durumundadır. Bunun doğal sonucu olarak pek çoğu, bilgi gereksinimlerini kendi ortamlarında, çevrimiçi ve etkileşimli olarak karşılamak istemektedir.

Kullanıcının artan beklentileri ve bilgiye erişimde ortaya çıkan yeni seçenekler, danışma hizmetinin, kullanıcı gereksinimlerini karşılayabilmek için yeniden yapılandırılmasını kaçınılmaz hale getirmektedir. Giderek daha çok insan, evden, işten, okuldan İnternet aracılığıyla bilgiye erişim ve dağıtım deneyimi kazanmakta ve kütüphanelerin bu hızlı değişime ayak uydurmasını beklemektedir. Geleneksel dönemde yüz yüze yapılan danışma görüşmeleri Web üzerine taşınmaktadır. Bugün kütüphaneler sadece kendi kurum kullanıcılarına değil, varlığından habersiz oldukları, görüp tanımadıkları pek çok kullanıcıya hizmet vermek durumundadır. Kullanıcı beklentilerinin giderek çeşitlenerek artması, birey-

sel hizmet tasarlama ihtiyacını da artırmaktadır.

Eğitim Ortamının Değişmesi Ve Kullanıcının Eğitim İhtiyacının Artması

Danışma hizmetini etkileyen bir diğer faktör de değişen eğitim ortamıdır. Teknolojik uygulamalar, parasal sorunlar ve yeni öğretim yöntemleri, eğitim ortamının yeniden yapılandırılmasına neden olmakta, uzaktan bilgiye erişim olanağı, eğitimi çok yönlü olarak etkilemektedir. Özellikle uzaktan eğitim uygulamalarının giderek yaygınlaşması, kütüphanelerin kullanıcı kavramı ve hizmet tasarımlarını yeniden ele almalarını zorunlu hale getirmektedir. Bu gelişmelerden yine en çok etkilenen kurumlar akademik kütüphanelerdir. 1990'ların başında pek çok üniversite, eğitim programlarının içine İnternet kullanımı, veri tabanları, elektronik posta, arama motorları ve kullanımları gibi konuları dahil etmeye başlamıştır. Pek çok öğrenci, buldukları ortamdan bilgi okuryazarlığı becerilerini etkileşimli olarak kazanmak istemektedir. Bu kullanıcı profili, kütüphanelerin kullanıcı eğitim programlarını yeniden ele almalarına neden olmaktadır. Kullanıcılar arasında Web'in popülaritesinin artması, kütüphanelerin zamanla Web'den kullanıcı eğitimi amacıyla yararlanmalarını da sağlamaktadır. Eğitim ortamı ile birlikte eğitim araçları ve yöntemleri de değişmektedir. Birebir ve aktif öğrenme, etkileşimli, bilgisayar ve kütüphane destekli eğitim, kütüphanelerin bu ortam içindeki yerini yeniden belirlemektedir (Dupuis, 1999:290).

Bugünkü bilgi ortamı danışma sorularının azalmasına neden olurken, eğitim ihtiyacını artırmaktadır. Çok sayıda ve çok farklı formatta bilgiye başa çıkabilmek için kullanıcılar kütüphanecilerin desteğine ihtiyaç duymaktadır. Ancak eğitim programlarını düzenlemeden önce kullanıcı ihtiyacının iyi saptanması ve eğitim programına nelerin, nasıl dahil edileceğinin yeniden düşünülmesi gerekmektedir. Kullanıcıların daha çok, tarama stratejilerinin nasıl kurulacağı, arayüzlerin özellikleri, arama motorları ve bunlardan nasıl yararlanacakları konusunda eğitime ihtiyaç duydukları görülmektedir. Kullanıcıların bilgi düzeylerine göre eğitim ihtiyaçları da değişmektedir. Bilgisayar kullanma becerisi gelişmiş olan kullanıcılar daha çok veri tabanı seçimi, içeriğinin değerlendirilmesi ve elde edilen sonuçlardan bir senteze varılması konularında eğitime ihtiyaç duymaktadırlar. Önceki yıllarda danışma masasında, bilgisayar kullanmada karşılaşılan sorunlarla ilgili sorularla karşılaşılırken, zamanla bu tip sorular azalmış ve bunların yerini kullanıcı gereksinimlerine uygun kaynak seçimi ve kullanımı ile ilgili rehberlik soruları almıştır (Tenopir, 1999:278).

Kütüphanelerde 1960'ların sonları ve 1970'li yılların başlarında önem kazanmaya başlayan kullanıcı eğitimi, özellikle son 15 yıldır kütüphanecilerin eğitimi olarak rolünü giderek artırmakta ve ön plana çıkartmaktadır. Bilgi teknolo-

jisinin kullanımının yaygınlaşması ve kullanıcıların bilgiye erişim olanaklarının artmasıyla, kullanıcı eğitiminin değeri ve danışma hizmeti içindeki yeri önem kazanmaktadır. Eğitimdeki paradigmalarda değişmesi, kullanıcı eğitiminin içeriğini ve veriliş şeklini de etkilemektedir (Frank ve diğerleri 1999:153-155). Bu programların kullanıcı beklentilerine yanıt verebilmesi için sürekli gözden geçirilerek çağın gereklerine göre yeniden düzenlenmesi gerekmektedir.

Danışma Hizmetinin Yeniden Yapılandırılması Ve Danışma Kütüphanecisinin Rolü

Danışma hizmetini, bilgi arayan kullanıcı ile uygun bilgi kaynağının buluşturulması olarak özetlersek; bu işin temel unsurlarını oluşturan “kullanıcı” ve “bilgi”nin elektronik ortama kaydı görülmektedir. Danışma hizmetinin etkinliği ve devamlılığı için verilen hizmetlerin aynı zamanda elektronik ortama aktarılmasının kaçınılmaz olduğu açıktır. Değişen bu bilgi ortamında, danışma hizmetinin geleneksel çizgisinin korunması; sunumunun ve etkinliğinin kütüphane içiyle sınırlandırılması, kullanıcının başka alternatifler aramasından başka bir işe yaramayacaktır.

Nitekim, son on yıllık süreye baktığımızda, akademik kütüphaneler başta olmak üzere, giderek daha çok kütüphanenin danışma hizmetlerini elektronik ortama taşıdığını görmekteyiz. Önceleri, kütüphanelerin kullanıcı sorularını elektronik ortamda yanıtlaması ile başlayan bu değişim, zamanla tüm danışma hizmetinin elektronik ortam üzerinden sunumunu gündeme getirmiştir. Danışma hizmetinin elektronik ortamda sunumu ile bu hizmet, “sanal danışma” (virtual reference), “dijital danışma” (digital reference), “elektronik danışma” (electronic reference), “uzaktan danışma” (remote reference) ve “gerçek zamanlı danışma” (real-time reference) gibi farklı kavramlarla nitelenmeye başlanmıştır. Farklı terimlerle ifade edilen bu kavramlar, hizmetin sunumunda görülen küçük farklılıklardan kaynaklanmaktadır. Bu terimler içinde yaygın olarak kullanılan dijital ve elektronik danışma hizmeti terimleri, genelde elektronik danışma koleksiyonunun oluşturulmasından, yönetimine; elektronik posta ve “chat” aracılığı ile kullanıcı sorularının yanıtlanmasından, İnternet üzerinden kullanıcıya bireysel danışmanlık sağlamaya varan bir genişlikte kullanılmaktadır (Nilsen 2004:2-3).

Kütüphaneler için bir zorunluluk haline gelen elektronik danışma hizmeti tasarımının çok yönlü olarak ele alınması gerekmektedir. Elektronik danışma hizmeti oluşturulurken konuyla ilgili gerekli standartların dikkate alınması, elektronik ortamda yürütülecek işlerin önceden tanımlanması, gerekli insan gücünün önceden yetiştirilmesi ön koşuldur. Ayrıca hizmetin kademeli olarak geliştirilmesi, sık sık geri bildirim alınarak değerlendirilmesi ve benzer oluşumlarla işbirliğine gidilmesi de hizmetin başarısı için gereklidir. Uygulamaya başla-

madan önce yurt dışındaki başarılı örneklerin dikkatle incelenmesinde yarar vardır. Özellikle benzer amaçlı kütüphaneler arasında oluşturulacak işbirliği, zaman ve emek kazanımı sağlamanın yanı sıra, uzmanlık bilgilerinin paylaşımı ile sorulara verilecek yanıtların niteliğini de artıracaktır. Hizmetin başarısının çalışanların niteliğiyle yakından ilgili olduğu unutulmamalıdır. Bu alanda çalışacak kütüphanecilerin eğitimi ve çalışmalarının değerlendirilmesi kullanıcı memnuniyeti açısından önemlidir (Uçak, 2003).

Her gün, daha çok kütüphane, kullanıcı sorularını elektronik ortamda yanıtlamaya başlamaktadır. Bu değişim, kullanıcılar için bir kolaylık sağlamaktaysa da, hizmetin elektronik ortama bütünüyle taşınması açısından yetersizdir. Danışma hizmetinin önemli bir işlevi olan ve giderek en önemli fonksiyonu haline gelmeye başlayan kullanıcı eğitiminin Web üzerinden tasarlanması, kullanıcı özelliklerine göre farklı eğitim programlarıyla desteklenmesi, hizmetin bütünlüğü açısından önemlidir. Son kullanıcıların (end-user) bilgi ile ilgili sorunlarının elektronik ortam üzerinde çözülmesi, danışma sorularının ve eğitim ihtiyacının Web üzerinden karşılanması kütüphanenin eğitim içindeki rolünü artırmaktadır.

Wilson (2000), Hope, Kajiwara ve Liu (2001)'e göre danışma kütüphanecilerinin rolü de, daha çok bilgiye erişim ve bilgi kaynaklarının değerlendirilmesinde kullanıcıların eğitimini sağlamak yönünde değişmektedir. Kullanıcıların hazır cevaplı soruları İnternet'ten bulma eğilimi devam ettikçe, bu tip soruların danışma masasına gelme oranı da giderek daha düşecektir. Ancak danışma kütüphanecisi bu soruların yerine daha karmaşık, danışmanlık ve eğitim gerektiren sorularla karşılaşmaktadır. Bu nedenle bibliyografik eğitim, içine elektronik kaynakları da alan bir bilgi okur-yazarlığı programına dönüştürülmektedir. Bütün bu gelişmeler danışma kütüphanecisinin sorumluluk alanını ve iş yükünü artırmaktadır. Rader'a (2000:32-33) göre bu sorumlulukların altından kalkabilmek için danışma hizmeti ve eğitim programlarının bir arada ele alınarak organize edilmesi gerekmektedir. Ayrıca personelin mesleki bilginin yanı sıra, koleksiyon gelişimi, basılı ve elektronik veri tabanları konularında bilgi sahibi olması; bilgi teknolojisi ve ağlar konusunda deneyim kazanması; öğretim yöntemlerini bilmesi; çalışmalarında konu uzmanları ve eğitimcilerle işbirliği kurabilmesi yararlıdır. Danışma kütüphanecisinin bu donanımına sahip olabilmesi için gerekli özellikler müfredat programına ve hizmet içi eğitim programlarına yansıtılmalıdır.

Bilgi ortamında ve eğitimdeki değişimler kütüphanenin geleneksel hiyerarşik yapısını da etkilemektedir. Geleneksel yönetim anlayışı, yerini, sorumluluk ve yetkilerin paylaşımına bırakmaktadır. Hiyerarşik yapıdan daha değişken olurken liderlik anlayışı değişmektedir. Yöneticinin kontrol değeri azalırken, ilgi, organizasyondan bireylere doğru bir kayış göstermektedir (Frank ve diğerleri 1999:156).

Sonuç:

Danışma hizmetinin geleceği sürekli değişen bilgi ortamına ne derece uyum sağladığı ile yakından ilgilidir. Özellikle son on yıl içinde yaşanan gelişmeler danışma hizmetinin yeniden yapılanmasını zorunlu kılmıştır. Bu güne kadar olan gelişmelere bakarak danışma hizmetini etkilemeye devam edecek unsurları şu şekilde özetlemek mümkündür.

Uzaktan eğitimin giderek yaygınlaşması ve bilgi kaynaklarına uzaktan erişimin artması, kütüphane hizmetlerinin Web üzerinden verilmesinin önemini artıracaktır.

Kullanıcının eğitim ihtiyacı artarak devam edecek; kullanıcı eğitiminin içeriği ve verilmiş şekli, bilgi okuryazarlığı ilkeleri ve bilgi teknolojisindeki değişimler esas alınarak, çağdaş eğitim yöntemleri ile yeniden yapılandırılacaktır. Bireye göre hizmet tasarlama anlayışı yaygınlaşacaktır.

Danışma kütüphanecilerinin rolü, danışmanlık ve eğiticilik olarak değişim gösterecek, sorumluluk alanları genişleyecek ve hizmet içinde uzmanlaşma devam edecektir. Danışma masasının yeri ve önemi sanal ortama taşınacaktır.

Kullanıcı beklentileri teknolojinin sağladığı olanaklara bağlı olarak artmaya devam edecek ve bu beklentiler danışma hizmetlerinin sürekli değişimine neden olacaktır.

Kaynakça:

- Chowdhury, G. G. ve Chowdhury, S. (2003). Digital library services. Chowdhury, G. G. (ed.by) *Introduction to Digital Libraries* içinde (ss. 227-245). London: Facet Pub.
- Dupuis, E. A. (1999). The creative evaluation of library instruction. *Reference Service Review*, 27(3): 287-290.
- Frank, D.G. ve diğerleri (1999). The changing nature of reference and information services: prediction and realities. *Reference and User Services Quarterly*, 39(2):151-157.
- Fritch, J. W. ve Mandernack, S.B. (2001). The emerging reference paradigm: a vision of reference services in a complex information environment. *Library Trends*, 50(2): 286-305.
- Hope, C.B., Kajiwaru, S. ve Liu, M. (2001). The impact of the internet: increasing the reference librarian's role as teacher. *Reference Librarian*, 74:13-36.
- Kresh, D.N. (2000). Offering high quality reference service on the Web: the collaborative digital reference service (CDRS). *D-Lib Magazine*, 6(6) [Çevrimiçi], Elektronik adres: <http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>
- Lankes, R.D. (2000). The foundation of digital reference. R. D. Lankes; J. W. Collins ve A. S. Kasowitz (ed. by) *Digital Reference Service in the New Millennium* içinde (ss 1-10). New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.
- Nilsen, K. (2004). The library visit study: user experiences at the virtual reference desk. *Information Research*, 9(2):1-19 [Çevrimiçi], Elektronik adres: <http://informationr.net/ir/9-2/paper171.html>

- Rader, H. B. (2000). Information literacy in the reference environment: preparing for the future. *Reference Librarian*, 71:25-33.
- Tenopir, C. (1999). Electronic reference and reference librarians: a look through the 1990's. *Reference Service Review*, 27(3):276-279.
- Tyckoson, D. A. (2001). What is the best model of reference service? *Library Trends*, 50(2):183-196.
- Uçak, N. (2003). Elektronik danışma hizmetleri. *Bilgi Dünyası*, 4(2):103-121.
- Wilson, M.C. (2000). Evaluation or entropy: changing reference/user culture and the future of reference librarians. *Reference and User Service Quarterly*, 39(4):387-390.