

AKADEMİK KÜTÜPHANELERDE REFERANS HİZMETLERİNDE DİL VE ANLAM; TÜRKİYE ÖRNEĞİ

Gülçin Kubat

ÖZET

Kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi 1970'lere kadar büyük ölçüde koleksiyon üzerinde yoğunlaşırken bu tarihten sonra referans hizmetlerinin değerlendirilmesi önem kazanmıştır.

1876'da Samuel S. Green¹ Referans Hizmetini; "bir kütüphaneciden sık sık bir şeyler hakkında bilgi vermesinin istendiği ve soran kişinin hakkında hiçbir şey bilmediği süreçlerdir." şeklinde tanımlanmıştır(akt. Lenkart & Yu, 2017, s. 269)

Bu anlayışlı gözlem her referans kütüphanecisinin hizmetleri uyarlaması ve iyileştirmesi için bugün de geçerliliğini korumaya devam ederken Green'in dokunaklı ifadesi hala bir hatırlatma olarak karşımızda duruyor. Referans hizmetlerinin tarihsel gelişimi açısından özellikle 19. ve 20.yy'ın başları bu hizmetteki modellemeler üzerinde ciddi tartışmaların yürütüldüğü dönemlerdir. Son dönemde özellikle akademik kütüphanecilikte yaşanan gelişmeler kütüphane hizmetlerinde önemli dönüşümlere sebep oluyor olsa da referans hizmetleri halen hayati önemini korumaktadır. Bugün referans hizmeti ve bu hizmetlerde kullanılan dil değişen neslin ve zamanın ihtiyaçları dahilinde artık geleneksel yöntemlerden oldukça farklı faaliyet modlarında ve farklı adlandırmalarla yürütülmektedir.Örneğin günümüz genç kuşağını oluşturan Y ve Z kuşakları öncelikli olarak elektronik ortamlarda sunulan 'sanal' referans hizmetlerine yönelmektedir. Dubnjakovic'e göre Akademik kütüphanelerde kullanımı artan elektronik kaynaklar referans sorularının sayısında azalma yerine artışa neden olmuştur. Bu durum aynı zamanda günümüz referans kütüphanecilerinin üst düzeyde donanımlı olmalarını zorunlu kılmaktadır. Konu uzmanlığı, yardım masası(helpdesk)ya da araştırma/bilgi masası(information/research desk) gömülü kütüphanecilik, yüz yüze derinlemesine araştırma istişareleri ve kaynaklara dayalı yetkinlikler bu donanım ve yeni adlandırmalara birer örnektir.(O'Neill & Guilfoyle, 2015; akt. Lenkart & Yu, 2017; Jameson, Natal & Napp, 2019)

Bu çalışma, Türkiye'deki devlet ve vakıf üniversite(akademik) kütüphanelerinin referans hizmetlerinde kullanılan güncel dil ve anlamın tespiti üzerine yoğunlaşmaktadır. Bu sayede Türkiye'de üniversite kütüphanelerinde sunulan referans hizmetlerinin küresel güncel trendlere uygunluğu, referans kütüphanecilerinin hizmet algıları, bunun için başvurdukları dil ve anlam(terminolojik, kavramsal) ile konu hakkındaki mevcut kavramsal-terminolojik yaklaşımlar ortaya konmaya çalışılacaktır.Çalışmanın ikincil amacı; referans hizmetinin kütüphanelerde başlı başına ayrı bir birim olarak olarak varlığını ortaya koymaktır.

Buna göre web siteleri ve kütüphanelerinde;

Yaygın olarak(20 kurumda) akademik referans hizmetine karşılık gelen 'Danışma' başlığıyla ayrı bir referans hizmetinin varlığı söz konusudur. Buna karşılık 24 kurumda bağımsız ayrı bir bölüm olarak referans veya danışma hizmeti bulunmamaktadır. 'Referans Hizmeti' 9 kurumda Danışma başlığı ile, 3 kurumda Danışma/ Referans şeklinde birlikte, 4 kurumda Danışma ve Eğitim, 2 kurumda Kullanıcı Eğitimi, 4 kurumda Okuyucu Hizmetleri altında Danışma hizmeti, 3 kurumda Okuyucu Hizmetleri altında Elektronik Kaynaklar Birimi, 2 kurumda Tanıtım ve Kullanıcı Eğitimi başlıklarıyla ilgili hizmet ifade edilmektedir. 2 kurumda sadece ILL ve Ödünç Verme hizmetleri yer almaktadır. Bu kurumlar yeni kurulan üniversitelerdir.

¹ Samuel Swett Green (20 Şubat 1837 - 8 Aralık 1918), Amerika'nın halk kütüphanesi hareketinin kurucu figürüdür.Referans Hizmetinin babası" olarak kabul edilir ve bu alanda yaygın reform için gerekli zeminin hazırlanmasında baş rolü üstlenmiştir. Ona göre kütüphanelerin varlık nedeni kullanıcılara hizmettir.Kaynak: https://en.wikipedia.org/wiki/Samuel_Swett_Green

9 kurumda Okuyucu Hizmetleri kapsamında referans hizmeti verilmektedir. Okuyucu Hizmetleri tanımı yaygın olarak Ödünç Verme ve Kütüphaneler Arası İşbirliği hizmetlerini kapsayan üst(şemsiye başlık) bir hizmet adlandırmasıdır. Genellikle yeni kurulmuş yapılanma aşamasında olan devlet üniversitesi veya küçük vakıf üniversitelerinin başvurduğu bütünleşik bir hizmet uygulaması ve adlandırmasıdır. Bu kapsamda referans hizmeti de verilmekte ancak ayrı bir bölüm hizmeti olarak görülmemektedir. Bu sonuçlardan hareketle ülkemizde gelişmiş yaygın bir referans hizmeti varlığından söz edebilirken kullanılan dilin oldukça çeşitli olduğu dikkati çekmektedir.

Anahtar Kelimeler: Akademik Kütüphane, Referans Hizmetleri, Akademik Kütüphane Terminolojisi, Türkiye

Metodoloji

YÖK verilerine göre ülkemizde 203(129 devlet, 74 vakıf) üniversite bulunmaktadır. Çalışma kapsamında rastgele seçilen devlet ve vakıf 88 kurum kütüphanesinde kullanıcılara sunulan referans hizmetlerinin varlığı, kapsamı ve hizmetlerdeki amaçlara yönelik kullanılan dile dair bilgiler kütüphane web sitelerindeki hizmet açıklamalarına başvurularak elde edilmiştir. Elde edilen verilerle hizmetlerdeki dil ve anlam ortaya konmaya çalışılmıştır.

Giriş

Referans Hizmetlerine Kavramsal Bir Bakış

Kütüphanelerin temel işlevi üç katmandan oluşur: Bilgiyi edinir, ulaşılabilecek şekilde organize eder ve yayarlar. Referans hizmetleri işte bu son işlevi yerine getirmede büyük sorumluluk üstlenir. Bu hizmetlerin kapsamı ve sunuluş biçimleri kütüphaneden kütüphaneye değişse de çoğu kütüphanede bir referans kütüphanecisinden yardım alınabilecek en az bir ‘Bilgi’(Danışma) veya ‘Referans Masası’ vardır.

‘Referans’ terimi akademik kütüphaneciler tarafından türetilerek kullanılan ve bu yüzden anlamı çoğunlukla akademik kütüphanecilerce bilinen bir terimdir. Jenkins (2001), Luzius ve Noe (2003), Sutton, Bazirjian ve Zerwas ‘ın (2009) referans’ kelimesinin anlamı üzerine üniversite öğrencileri arasında yürüttükleri araştırmalarda öğrencilerin, referans kütüphanecilerinin rolleri ve hizmetin kapsamı konusunda tam olarak bilgi sahibi olmadıklarını tespit etmişlerdir. (akt. O'Neill & Guilfoyle, 2015)

Referans kelimesi geleneksel kullanımıyla basit gibi görünen bir işleve yani araştırmacı/kullanıcı sorularını yanıtlamak için referans kütüphanecilerinin yaptığı işlemlere karşılık gelse de asıl önemini kullanıcı ile kurulan derin(yüksek derecede) ve anlamlı etkileşiminden almaktadır. Ayrıca tek başına referans kelimesini düşündüğümüzde kelimenin birden fazla farklı kavrama(atıfta bulunmak, bahsetmek, kaynak göstermek gibi) karşılık geldiği söylenebilir. Buradan anlaşıldığı üzere kelimenin Kütüphanecilikteki kullanımı ile genel kullanımının farklı olduğudur. (Bunge, 1999; Roy, 2020)

1876'da Samuel S. Green² Referans Hizmetini; “bir kütüphaneciden sık sık bir şeyler hakkında bilgi vermesinin istendiği ve soran kişinin hakkında hiçbir şey bilmediği süreçlerdir.” şeklinde tanımlamıştır(akt. Lenkart & Yu, 2017, s. 269)

² Samuel Swett Green (20 Şubat 1837 - 8 Aralık 1918), Amerika'nın halk kütüphanesi hareketinin kurucu figürüdür. Referans Hizmetinin babası" olarak kabul edilir ve bu alanda yaygın reform için gerekli zeminin

Bu anlayışlı gözlem her referans kütüphanecisinin hizmetleri uyarlaması ve iyileştirmesi için bugün de geçerliliğini korumaya devam ederken Green'in bu dokunaklı ifadesi hala bir hatırlatma olarak karşımızda durmaktadır.

Kütüphanecilik açısından referans hizmeti; bilgi profesyonelleri tarafından kuruma özel verilen, kullanıcı odaklı ve doğrudan temasla gelişen talimat verme, yönlendirme, değerlendirme, tavsiye etme ve cevap verme eylemleridir şeklinde tanımlanabilir. Akademik kütüphanecilik dışında değerlendirebileceğimiz genel referans hizmetini ise soruları yanıtlama sanatı olarak özetleyebiliriz.

Kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesi 1970'lere kadar büyük ölçüde koleksiyon üzerinde yoğunlaşıyorken bu tarihten sonra referans hizmetlerinin değerlendirilmesi önem kazanmıştır. Referans hizmetlerinin tarihsel gelişimi açısından ise özellikle 19. ve 20. yy. başları hizmetteki modeller üzerinde ciddi tartışmaların yürütüldüğü dönemlerdir. Son dönemde özellikle akademik kütüphanecilikte yaşanan gelişmeler örneğin yaygın elektronik kaynak kullanımı, Covid-19 pandemisi vb. kütüphane hizmetlerinde önemli dönüşümlere sebep oluyor olsa da geleneksel(yüz yüze) veya çağdaş(sanal ve yoğun medya odaklı) referans hizmetleri halen kütüphanelerde hayati önemini korumaktadır.

Uzun zaman önce referans hizmetinin tanımını yapan ve bugün hala geçerliliğini koruyan Green'in tanımına göre referans kütüphanecilerinin dört amacı olması gerekir:

- Kullanıcılara kütüphanenin işlevleri ve kaynakları ile bunların nasıl kullanılacağı hakkında bilgi vermek
- Kullanıcıların sorularını yanıtlamak,
- Kullanıcıların iyi okuma materyali seçiminde yardımcı olmak,
- Kütüphaneyi daha geniş topluluğa tanıtmak.(akt. Flier,2019; Green,1876)

Her üniversite kütüphanesi referans hizmetleri öncelikli olarak bilgi yayma ve bilgiyi kullanıcılara ulaştırma/aktarma amaçlarını taşır. (Ekwueme, Ilo, Ifijeh, Fagbohun, Dosa, 2020) Buna göre geleneksel akademik referans hizmetlerinin en bilinen yükümlülükleri;

- ihtiyaç duyulan akademik bilgi materyallerinin bulunması/erişimi
- kütüphane kataloğunun kullanılması,
- bilgi kaynaklarına erişmek için kütüphane bilgisayarlarının kullanılması,
- sözlük, ansiklopedi, elkitabı gibi temel başvuru kaynaklarının kullandırılması,
- kaynak gösterme biçimlerinin öğretimi,
- anahtar kelime seçimi ve araştırma sorusu oluşturma yöntem ve tekniklerinin öğretimi,
- kütüphaneyi kullanma konusunda yardım veya ilgili talimatların aktarılması şeklinde sıralanabilir.

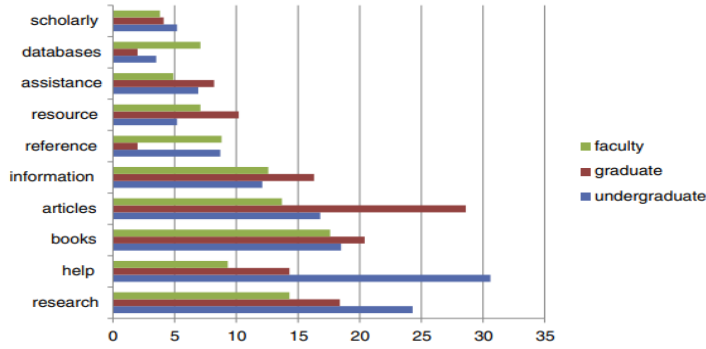
Gerek Green'in ifadelerinde gerekse diğer görüşlerde ilk etapta dikkati çekenler; hizmetlerin lokasyon temelli oluşu, öğrenme/öğretme(destekleyici rol) ve kompleks-büyük bilgi kaynakları arasında gereken bilgiye ulaşmada yardımcı olmak edimlerinin öne çıktığıdır. Ayrıca sorulara zamanında doğru ve yeterli yanıt vermek bu hizmetin olmazsa olmazlarından.(Bunge, 1999; Flier,2019; Green, 1876;Torreano & O'Kelly, 2021).

hazırlanmasında baş rolü üstlenmiştir. Ona göre kütüphanelerin varlık nedeni kullanıcılara hizmettir. Bkz. Green'nin Personal Relations between Librarians and Readers adlı makalesi. Kaynak: https://en.wikipedia.org/wiki/Samuel_Swett_Green, ALA, 2008)

Çalışmanın hedefindeki akademik kütüphanelerde bilgi hizmetlerinin kapsamı geniş ve ayrıntılıdır. Bunun nedeni hazır referans sorgularından ayrı olarak, sayısız sorgulama, bilgi ihtiyacı ve araştırma vardır. Özellikle sayısal bilgide büyük bir artışın yaşandığı günümüz koşullarında akademik kütüphanelerin sunduğu en önemli hizmetlerden belki de ilki referans hizmetleridir. Artan elektronik bilgi miktarı ve çeşitlenen kaynak türü karşısında akademik referans kütüphanecilerinin eğitmen(öğretmen) rolleri öne çıkmış, hizmetlerde bilgisayar destekli bilgi, talimat ve rehberlik hizmetleri artarak çeşitlenmiştir.(Bunge, 1999)

Buna rağmen Harden (2013)'e göre güncel literatürde referans hizmeti adlandırmalarındaki değişikliklerin kullanıcıların hizmet algısına etkileri konusunda çok fazla çalışma olmadığı dikkati çekmektedir.Yurt içi ve dışında akademik dilde kullanımı oldukça yaygın olan 'Referans' kavramı akademik kütüphanelerde kullanıcıya yeterince açık bir biçimde aktarılabilir mi? Kullanıcılar için bu kelime gerçekte ne anlama geliyor? Referans hizmetleri masaya bağlı yüz yüze ya da sanal olarak mı verilmeli? Bu ve benzeri sorulara yanıt vermek için 2015 yılında Regis Üniversitesi Kütüphanesi jargon ve anlamı konusunda akademik bir araştırma yürütmüştür (O'Neill, K. L. & Guilfoyle, 2015)

Öncelikle sonuçlarda belirleyici olan kurumun ihtiyaçları olmuştur. Öte yandan referans kelimesinin kullanıcılarda çağrıştırdıkları çoktan aza doğru sırasıyla; yardım, makale ve kitap terimleri olmuştur.



Şekil 1: Regis Üniversitesisi kütüphane kullanıcılarına 'Referans' kelimesinin çağrıştırdıkları.(O'Neill & Guilfoyle, 2015, s.391)

Benzer ve oldukça güncel bir araştırma olarak 2019 yılında Amerika Birleşik Devletleri'ndeki büyük bir devlet üniversite³ kütüphanesinde yürütülen araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin referans hizmetlerine en çok yönelttikleri sorular; % 60 ile kütüphane kaynaklarının(veritabanı, ekitap, katalog tarama vb.) kullanımı, % 58 ile kütüphane koleksiyonundan kitapları bulma, % 41 ile kütüphane koleksiyonundan makale bulma, % 19 ile bibliyografyadan kaynaklara ulaşma ve % 24 ile diğer şeklindedir.Bu araştırmalardan hareketle genel anlamda akademik kütüphanelerde referans hizmetleri; akademik araştırmanın öğretimi, akademik kaynaklar ve kullanımlarının öğretimi ve akademik yazım öğretimi üzerinde temellenmektedir denilebilir.

Yine aynı araştırmada öğrencilere yöneltilen bir başka soruda referans kütüphanecilerine erişimde engellerin neler olduğudur. Buna göre; kütüphanecilerine erişememek, kütüphane

³ 1872 yılında Ohio'da kurulan Toledo üniversitesi , kapsamlı bir kamu metropoliten araştırma üniversitesidir.20.000'den fazla öğrencisi vardır. (Jameson, Nata & Napp, 2019)

kaygısı, hizmetin varlığı ile ilgili farkındalık eksikliği ve kütüphanecinin ulaşılmazlığı en çok belirtilen gerekçeler olmuştur.

Hizmete ulaşmada kolaylaştırıcı unsurlar; başvuru için bir nedene ihtiyaç duymak ilk sırada yer alırken, kullanıcının kütüphanecilere ulaşabilme yetisi, kütüphanecilerin ulaşılabilirlikleri ve kütüphaneci farkındalığı şeklinde ifade edilmiştir. Kütüphane talimatının, rehberlerinin varlığı ve azalan kütüphane fobisi sonraki kolaylaştırıcı unsurlar olarak sıralanmıştır.

Hizmete ulaşmada engelleyici temel unsurlar; kütüphanecilere erişememek yani kütüphanecinin ulaşılmazlığı, kütüphane kaygısı, farkındalık eksikliği ve kütüphanecilerin yeteneklerine olan güven eksikliği şeklindedir.(Jameson, Nata & Napp, 2019:s. 382; Wilairat, Svoboda, Piper,2021)

Öğrencilerin referans hizmeti algısı ve kullanımları üzerine yürütülmüş bu çalışmanın sonuçları aynı zamanda akademik kütüphanelerdeki referans hizmetlerinde kullanılan dilin anlam ve önemini ortaya koyması açısından da incelenebilir. Buna göre;

Referans hizmetine ulaşmada kullanılan yazılı, sayısal talimatlar ve rehberlerin varlığı önemlidir.

Referans kütüphanecilerine erişim kolaylığı öğrencilerin/kullanıcıların hizmetin varlığından haberdar olmaları açısından elzemdir.

Referans hizmeti kavranımsal olarak çoğunlukla akademik araştırma süreci ve akademik kaynak kullanımı ve akademik yazım süreçlerinin öğretilmesi şeklinde yürütülmektedir.

İçerik ve hizmetlerin sunulmasında başvuru araç ve ortamlar kadar kullanılan dilin anlaşılabilirliği aynı derecede önem arz etmektedir.

Bunun için örneğin “Referans Hizmetleri Departmanı” yerine “Referans Kütüphaneciler” veya “Referans Masası” şeklinde kullanıcıları için daha fazla anlamı olan bölüm isimlerine yönlendirilmesi yerinde uygulamalardır.

Bugünün referans hizmetlerinde birçok referans departmanı masadaki kütüphaneci sayısını azaltma yoluna giderken kullanıcılarıyla daha çok masadan bağımız başka ortamlarda örneğin sms veya chat yoluyla anında mesajlaşma, sohbet, telefon, e-posta yollarıyla sanal ya da kütüphane dışında sınıflarda, laboratuvarlarda ve kafelerde yüz yüze yaratıcı bir şekilde bir araya gelmektedir. (Rehman, Shafique and Mahmood, 2011)

Referans kütüphaneciler kütüphane, bilgi kaynakları ve kullanıcılar arasında aracılık yapar.

Bugün referans hizmet ortamı değişen neslin ve zamanın ihtiyaçları dahilinde artık geleneksel yöntemlerden oldukça farklı faaliyet modlarında yürütülmektedir. İnternet başta olmak üzere Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin(BIT) gelişmesi referans hizmetlerini dönüştürmüştür. Referans hizmetleri, modern BİT'lerin tam olarak kullanıldığı kilit alanlardan biri haline gelmiştir. Referans hizmetlerinin bibliyografyası çalışmasını yürüten ERUS⁴'da yer alan James (2002)' a göre bugünün referans hizmetleri; hızlı ve daha fazla erişilen, ilgi uyandıran, eğlenceli ve sorulara tam yanıt veren bir servis olarak tanımlanmıştır.(ALA;Green, 1876; Ranasinghe, 2012) Hizmetlerde BIT'in yoğun kullanımı Green'in sıraladığı dört işlevin geçerliliğini değiştirmemiş aksine yerine getirilmesini kolaylaştırmıştır.

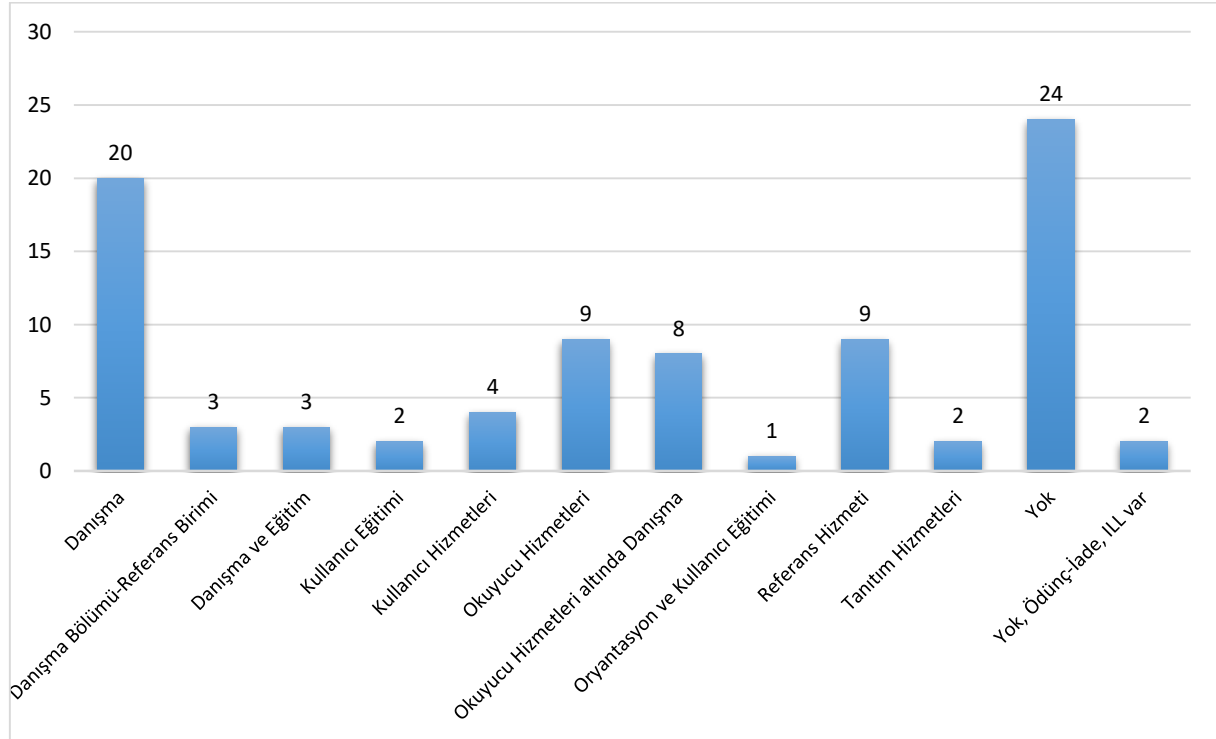
⁴ Evaluation of Reference and User Services Committee

Örneğin içinde bulunduğumuz Covid salgını sürecinde akademik kütüphanelerde özellikle sanal referans hizmetleri öne çıkmıştır. Bu ve benzeri sebeplerle referans hizmeti özellikle çalışmanın hedefi olan akademik kütüphanelerde –kaybolmayacak- ancak önemli ölçüde dönüşüme uğrayacak hizmetlerden biri olarak görülmektedir.(Flier,2019)

Üniversite Kütüphanelerinde Referans Hizmetlerinde Dil ve Anlam; Türkiye Örneği

Çalışma kapsamında 88 kurumda referans hizmetinin varlığı ve anlamı araştırılmıştır. Buna göre; yaygın olarak(20 kurumda) akademik referans hizmetine karşılık gelen ‘Danışma’ başlığıyla ayrı bir referans hizmetinin varlığı söz konusudur. Buna karşılık 24 kurumda bağımsız ayrı bir bölüm olarak referans veya danışma hizmeti bulunmamaktadır. ‘Referans Hizmeti’ 9 kurumda Danışma başlığı ile, 3 kurumda Danışma/ Referans şeklinde birlikte, 4 kurumda Danışma ve Eğitim, 2 kurumda Kullanıcı Eğitimi, 4 kurumda Okuyucu Hizmetleri altında Danışma hizmeti şeklinde, 3 kurumda Okuyucu Hizmetleri altında Elektronik Kaynaklar Birimi şeklinde, 2 kurumda Tanıtım ve Kullanıcı Eğitimi başlıklarıyla ilgili hizmet ifade edilmektedir. 2 kurumda ayrı olarak Danışma, Referans bölümü bulunmamakta sadece ILL ve Ödünç Verme hizmetleri yer almaktadır. Bu kurumlar yeni kurulan yapılanma aşamasında olan üniversitelerdir.

9 kurumda Okuyucu Hizmetleri başlığı altında ayrı bölüm adlandırmasına gidilmeden referans hizmeti verilmektedir. Okuyucu Hizmetleri tanımı yaygın olarak Ödünç Verme ve Kütüphaneler Arası İşbirliği hizmetlerini kapsayan üst(şemsiye başlık) bir hizmet adlandırmasıdır. Genellikle yeni kurulmuş yapılanma aşamasında olan devlet üniversitesi veya küçük vakıf üniversitelerinin başvurduğu bütünleşik bir hizmet uygulaması ve adlandırmasıdır. Şekil 2’de Türkiye’de akademik kütüphanelerde referans hizmetlerinde kullanılan adlandırmalar gösterilmiştir.



Şekil 2: Türkiye’deki üniversite kütüphanelerinde referans hizmetinde kullanılan dil

Çalışmada varlığı yaygın olarak tespit edilen adlandırmalardan Danışma, Danışma Hizmetleri, Referans Hizmetleri, Danışma ve Eğitim, Okuyucu Hizmetleri, Kullanıcı Eğitimi, Oryantasyon ve Kullanıcı Eğitimi, Okuyucu Hizmetleri/Müracaat Servisi, Okuyucu Hizmetleri/Müracaat Servisi, Okuyucu Hizmetleri ve Veritabanları, Okuyucu Hizmetleri altında Elektronik Kaynak Servisi başlıklarının *anlamları-karşılıkları* şöyledir:

Örnek 1: Danışma Hizmetleri

Bu bölümde, kullanıcıların genel bilgi gereksinimlerini karşılamaya yönelik oluşturulan danışma kaynaklarına yer verilmiştir. Materyaller sadece kütüphane içerisinde kullanılabilir.

Görevli kütüphaneciler;

Kütüphane kaynaklarından ve diğer bilgi merkezlerinden yararlanarak doğru ve çabuk bilgi sağlanmasında kullanıcılara yardımcı olur.

Danışma kaynaklarının kullanımını öğretir.

Yayın taraması yapar.

İnternet bağlantısı ile bilgi tarama hizmetini yapar.

Kullanıcı eğitimi verir.

Elektronik veritabanlarının kullanımında kullanıcılara yardımcı olur.(Kaynak: <http://www.kdm.anadolu.edu.tr/danisma-hizmetleri.html>)

Örnek 2 Danışma Hizmeti

Tüm kullanıcılarımız, tanıtım, bilgilendirme ve oryantasyon talebinde bulunabilirler. Bilgi kaynaklarına erişim konusundaki her türlü ihtiyacınız için danışma bölümümüze başvurabilirsiniz.

Üniversitenin basılı ve elektronik kütüphane kaynakları ile hizmetlerinin verimli bir şekilde kullanılmasını sağlamak amacıyla yapılan çalışmalar;

Öğrencilere yönelik kullanıcı eğitimlerinin verilmesi,

Araştırma yöntemleri konusunda öğrencilerin ve akademik personelin bilgilendirilmesi,

Bilgi okuryazarlığı konusunda seminer, panel vb. programlar düzenlenmesi,

Özel konu alanlarında çalışmalar. (<https://www.arel.edu.tr/tr/kutuphane/hizmetlerimiz>)

Örnek 3 Danışma

Kütüphane kullanıcılarının kütüphane koleksiyonuna yönelik her türlü sorularına cevap vermek ve kütüphane kullanıcılarının kütüphane koleksiyonundan en yüksek düzeyde yararlanmalarını sağlamak için verilen danışmanlık hizmetleridir.(www.ataturk.edu.tr)

Örnek 4 Danışma Hizmetleri

Bu bölümde, genel ve anlık bilgi gereksinimlerini karşılayan danışma kaynaklarına yer verilmiştir. Materyaller sadece kütüphane içerisinde kullanılabilir. Görevli kütüphaneciler;

Kütüphane bilgi kaynaklarından ve diğer bilgi merkezlerinden yararlanarak, kullanıcıları doğru ve hızlı bir şekilde bilgiye yönlendirir,

Danışma kaynaklarının kullanımını öğretir,

Kullanıcı eğitimi verir,

Elektronik veri tabanları konusunda kullanıcılara yardımcı olur.
(<https://lib.hacibayram.edu.tr/index.php?goto=detay&git=18>)

Örnek 5 Danışma ve Eğitim

Danışma ve Eğitim Hizmetleri Biriminin görevi; kütüphanenin hizmet verdiği her türlü kullanıcı grubunun bilgi gereksinimlerine yönelik kaynakları bedirlemek, yönlendirmek, gerektiğinde eğitim ve tanıtım desteği vermektir.

Kişisel Hizmetler: Kullanıcıların her türlü soru ve bilgi gereksinimlerine yönelik hizmetler, kütüphaneci personel tarafından e-posta, telefon veya kişisel iletişim yolu ile yanıtlanır.

Tanıtım ve Eğitim: Genellikle akademik dönem başlarında eğitime yeni başlayan öğrencilere kütüphane tanıtım programı düzenlenir. Ayrıca basılı ve elektronik bilgi kaynaklarının kullanımı ile ilgili eğitim verilir. Bu programlar akademik birimler ve öğrencilerin bilgi gereksinimleri dikkate alınarak çeşitli içerik ve düzeylerde oluşturulur. Bu hizmetten yararlanabilmek için; Kütüphane Oryantasyonu İstek Formu'nun doldurularak iletilmesi veya kişisel iletişim yolu ile talep edilmesi yeterlidir.

E-Kaynaklar: Kütüphanenin hizmete sunduğu her tür bilgi kaynağının kullanımı ile ilgili soru ve sorunlara yönelik hizmet verilir. Araştırmacılar konuları ile ilgili kaynaklara yönlendirilir ve kaynakların kullanımı ile ilgili bilgi verilir. Gerektiğinde bilimsel yayınlara erişimlerinde yardımcı olunur.(<http://kutuphane.balikesir.edu.tr/danisma-egitim>)

Örnek 6 Referans Hizmetleri

İleri seviye akademik çalışmalar için yayın sağlama ve yazarın eseri yayım sürecinde kendisine destek vermek,

Kütüphane kaynak ve hizmetlerinin tanıtımına ve kullanıcı eğitimine yönelik faaliyetlerde bulunmak,(https://www.artvin.edu.tr/uploads/kutuphane.artvin.edu.tr/menuler/329_kuetuephane-ve-dokuemantasyon-daire-baskanligi-birim-goerev-tanimlariay2mu.pdf)

Örnek 7 Referans ve Tanıtım Hizmetleri

Görevli kütüphaneciler;

Kütüphane bilgi kaynaklarından ve diğer bilgi merkezlerinden yararlanarak, kullanıcıları doğru ve hızlı bir şekilde bilgiye yönlendirir,

Danışma kaynaklarının kullanımını öğretir,

Kullanıcı eğitimi verir,

Elektronik veri tabanları konusunda kullanıcılara yardımcı olur.

Eğitim/Tanıtım Programı

Kullanıcıların, kütüphaneyi tanınması ve kütüphanenin tüm kaynaklarından üst düzeyde yararlanabilmesi için Danışma Bölümü tarafından eğitim programları hazırlanır.

Lisans düzeyinde eğitim gören öğrencilerimizi kapsar.

Program;

Kütüphane kaynaklarına ve bilgiye erişimi,

Kütüphane yazılım programını ve tarama bilgisayarlarının kullanımını,

Danışma kaynaklarını

Üyelerin sistem üzerinden ayırttığı ya da öğretim üyelerinin ayırttığı (rezerve) kaynaklar ve aradaki ayırımı, özellikleri, erişimi,

Kaynağa erişilemediğinde izlenmesi gereken yolları,

Kareller ve grup çalışma oda/salonlarının kullanım koşullarını,

İnternet hizmetlerini, elektronik dergi ya da veri tabanlarının kullanımını,

Kütüphanelerarası işbirliğini,

Kütüphane kullanım kurallarını içerir.

Her akademik yıl başında uygulanmaya başlayan program akademik yıl sonuna kadar belli gün ve saatlerde devam ettirilir. Programın gün ve saatleri elektronik ortamda sayfamızda, panolarımızda ve kampüs içindeki bütün panolarda duyurulur.
<https://lib.hacibayram.edu.tr/index.php?goto=detay&git=18>

Örnek 8 Referans

Akdeniz Üniversitesi'nde hizmetin varlığı tespit edilmesine rağmen açıklamasına ulaşılammıştır.(<https://kutuphane.akdeniz.edu.tr/organizasyon-semasi-34>)

Örnek 9 Referans Hizmetleri

Kullanıcılarımıza referans kaynaklarının kullanımı ve elektronik kaynak tarama konusunda yardımcı olunmakta ve telefon, e-posta yolu ile gelen bilgi talepleri karşılanmaktadır. Referans kaynakları ve bütün elektronik kaynaklar için kütüphanemizde çeşitli eğitimler düzenlenmektedir. İntihal Analiz

Turnitin ve iThenticate intihal analiz programları ile ilgili tüm sorularınız için Referans Hizmetleri Birimi'ndeki kütüphanecilerimizle iletişime geçebilirsiniz.(
<http://lib.baskent.edu.tr/tr/hizmetler/referans-hizmetleri>)

Örnek 10 Referans ve Tanıtım Hizmetleri

Kütüphane hizmetlerini, kullanım kurallarını ve koleksiyonunu tanıtmak; bu koleksiyondan nasıl yararlanılacağını ve kaynakların etkin şekilde kullanımını öğretmek amacıyla, kullanıcı gruplarına göre ayrı kütüphane oryantasyonları yapılmaktadır. Kütüphane oryantasyonları, lisans, yüksek lisans ve doktora öğrencileri, dış kullanıcılar ve özel misafirler için farklı içeriklerle verilmektedir. Yeni öğrencilere genel kütüphane koleksiyonu, katalog taraması,

koleksiyon kullanım ve kuralları tanıtılırken, yüksek lisans ve doktora öğrencilerine, veritabanlarının kullanımına yönelik eğitim verilmektedir. Kütüphane oryantasyonları, oryantasyon isteği yapan fakülte, kurum ve kuruluşlara göre, Referans ve Fakülte Kütüphanecileri tarafından düzenlenmektedir.(<https://library.bilkent.edu.tr/tr/referans-tanitim-hizmetleri/>)

Örnek 11 Eğitim ve Danışma Hizmeti

Kütüphane hizmet ve olanaklarına ilişkin her türlü soru, bilgi, eğitim ve tanıtım desteği için Kütüphanemize başvurulabilir.

Kullanıcılarımızın bilgi kaynaklarından ve kütüphane hizmetlerinden etkin bir şekilde yararlanmaları amacıyla tanıtım ve eğitim programları düzenlenir.

Talepte bulunan kullanıcılarımıza kütüphanemizin kullanımı, araştırma vb. konularda tanıtım ve eğitim programları yapılır. Tanıtım ve eğitim programlarına katılmak isteyen kişi veya gruplar aşağıdaki telefon numaralarından randevu alabilirler.(<https://kutuphane.aksaray.edu.tr/egitim-ve-danisma-hizmeti>)

Örnek 12 Okuyucu Hizmetleri/Müracaat Servisi

Örnek 13 Okuyucu Hizmetleri adı altındaTanıtım, Kullanıcı Eğitim ve Danışma birimleri yer almaktadır. Bütünleşik bir hizmet söz konusudur.(<https://kutuphane.mehmetakif.edu.tr/tr/files/hizmet-standartlari-is-tanimlari.pdf>)

Örnek 14 Oryantasyon - Veritabanı Tanıtım ve Kullanıcı Eğitimi

Her akademik dönemin başında yeni öğrencilerimize oryantasyon eğitimi düzenlenmektedir. Bu programların amacı kullanıcılarımıza kütüphaneyi ve bilgi kaynaklarını tanıtmak, bilimsel araştırma ve yöntem teknikleri becerilerini kazandırmak ve doğru bilgiye en hızlı, en güvenli şekilde ulaşmalarını sağlamaktır. Bu hizmet, dönem içersinde fakülte ve akademisyenlerden gelen talepler doğrultusunda verilmektedir. Akademisyenlerimiz oryantasyon eğitimi taleplerini Daire Başkanlığına yazılı olarak iletmeleri gerekmektedir. Takvimdeki uygunluk durumuna göre eğitim planlaması yapılmaktadır.(https://kutuphane.ege.edu.tr/tr-1918/kullanici_hizmetleri.html)

Örnek 15 Kullanıcı Hizmetleri; Üyelik, Ödünç Verme, Süre Uzatma, Ayırtma, İade, Gecikme ve Kayıp

Örnek 16 Kullanıcı Eğitimi

Kütüphanemiz grup ya da sınıflara katalog taraması nasıl yapılır, raftan kitap nasıl bulunur, kütüphaneden yararlanma koşulları nelerdir, veritabanlarının etkin kullanımı gibi konularda kullanıcı eğitimi vermektedir. Konuyla ilgili kutuphane@biruni.edu.tr e-mail adresinden iletişime geçilebilir. (<https://kutuphane.biruni.edu.tr/index.php/kullanici-egitimi/>)

SONUÇ ve TARTIŞMA

Özellikle akademik kütüphanecilikte, kütüphane faaliyetlerini tanımlamak için çok sayıda jargon ve kısaltmalar kullanılır. Kullanılan terminoloji, kütüphane hizmetlerini hem pazarlamak hem de tanımlamak için önemlidir.Öte yandan kullanılan dilin hitap edilen kullanıcı kitlesince

anlaşılması son derece önemlidir. Yapılan araştırmalar “Referans” kelimesinin hizmetin kapsamı hakkında kullanıcıda yeterince açık çağrışım yapmadığını göstermektedir. Her ne kadar karşılığı en basit ifadeyle “soruları yanıtlamak” olsa da günümüz teknoloji temelli toplum yapısında bu ifadenin hizmetleri anlatmada yetersiz kaldığı aşikardır.

Özellikle BIT’in etkisiyle ‘referans’ kelimesinin yerini bilgi, araştırma veya yardım/destek ve eğitim kavramları almaktadır. “Information Desk”, “Research Assistance” “Help Desk” “Research and Instruction Department” gibi. Ayrıca yaklaşımlarda, geleneksel yapıdaki mesafeli yaklaşım yerine her yerde “hızlı” ve “kişisel” yardım sürecini destekleyen daha proaktif ve daha sıcak yaklaşım benimsenmeye çalışılmaktadır.” Ask Me” “ Ask Librarian”, chat, sms ile verilen referans hizmetleri bu yaklaşımlara en bilinen örneklerdir.

Öğrencilerin bilgi okuryazarlığı(bilgisayar, medya okuryazarlığı keza) seviyeleri çeşitlidir. Dolayısıyla her kurumun referans hizmeti süreci farklı ve kendine hasır.

Yüz yüze referans hizmetleri BIT teknolojisinin kullanımı ile dönüşüme uğramıştır. Bugün referans hizmetlerinde teknolojinin kullanımı seçenek değil bir zorunluluktur.

Akademik referans kütüphaneciliği; öğrencilerin yardım arama davranışlarının doğası gereği, kütüphanecilerin kullanıcı değişimlerine uyum sağlamasının anahtardır. Referans hizmetinin önemli bir parçası olan kişiye özel iletişim/etkileşimin önemi, kütüphane kaygısını hafifletme sürecinde ilk referans karşılaşması, kütüphaneci kimliği ve görünürlüğü ve kütüphanecilerin eğitim-öğretim rollerini oluşturan bilgi okuryazarlığı faaliyetleri, patronlardan bağımsız olarak, akademik kütüphanelerdeki temel ve zamansız işlevlerdir.

Ülkemize gelindiğinde;

Bölüm adlandırmalarında ve açıklamalarında güncel trendlere uygunluk önemlidir ancak çalışma sonuçlarına göre bu durumun henüz ülkemiz için söz konusu olmadığı görülmüştür.. Ülkemizdeki akademik referans kütüphaneciliğinin bölüm adlandırmasında düzensizlik, karmaşıklık ve eski mesleki jargon hakimdir.

Öte yandan içerik yani sunulan referans kütüphaneciliği bakımından ülkemizin yurt dışı güncel yaklaşımlara oldukça uygun olduğu görülmektedir. Referans hizmetinin temel işlevleri olan; soruları zamanında ve yeterli bir biçimde yanıtlamak, kolay erişilen referans kütüphanecilerine sahip olmak, kullanıcı eğitimi ve oryantasyon programları düzenlemek, kütüphane kaynak ve hizmetlerini tanıtmak, akademik yazım desteği vermek gibi eğitim ve tanıtım hizmetlerinin yanı sıra bilgi ile kullanıcı arasında iletken konumda olmak ülkemiz referans kütüphanecileri için de geçerlidir. Ancak hizmetin kütüphanedeki diğer hizmetler arasında başlı başına varlığı yani görünürlüğü çalışma kapsamındaki kurumlar için yetersiz seviyededir. Kullanıcı veya Okuyucu Hizmetleri altında bağımsız bir bölüm olmadan verimektedir.

Hizmet tanımlanmasında “Danışma”, baskın ifade biçimidir. “Referans” kavramı daha çok vakıf kurumlarında tercih edilmektedir ve sayıca azdır.

Başlı başına ayrı bir referans hizmetinin olmadığı kurum sayısı hizmetin olduğu ancak farklı adlandırıldığı(Referans ve Danışma gibi) kurumların toplamına neredeyse sayıca eşittir.

KAYNAKÇA

Bunge, C. A. (1999) Reference Services, *The Reference Librarian*, 31:66, 185-199, DOI: 10.1300/J120v31n66_17

Ekwueme, O., Ilo, P., Ifijeh, G., Fagbohun, M., Dosa, J. (2020) Users' Satisfaction with Reference Services in University Libraries in Nigeria: A Case Study *Library Progress (International)* Vol.40, No.2, July-December 2020: P.270-278 DOI: 10.5958/2320-317X.2020.00030

Flierl, M. (2019) Opportunities for Reference Services after Covid-19, *Internet Reference Services Quarterly*, 24:3-4, 59-63, DOI: 10.1080/10875301.2021.1910891

Green, S. S. (1876). Personal relations between librarians and readers. *American Library Journal* 1 (October 1876). pp. 74-81

Jameson, J., Natal, G., & Napp, J. (2019). Evolving and Enduring Patterns Surrounding Student Usage and Perceptions of Academic Library Reference Services. *College & Research Libraries*, 80(3), 366. doi:<https://doi.org/10.5860/crl.80.3.366>

Lenkart, J., & Yu, J. (2017). Specialized Reference Services at Illinois: Reference Transactional Analysis and Its Implications for Service Providers and Administrators. *Reference & User Services Quarterly*, 56(4), 268-276. doi:<http://dx.doi.org/10.5860/rusq.56.4.268>

O'Neill, K. L. & Guilfoyle, B. A. (2015) Sign, Sign, Everywhere a Sign: What Does "Reference" Mean to Academic Library Users?, *The Journal of Academic Librarianship*, 41(4), s. 386-393, <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2015.05.007>.

Ranasinghe, W.M.T.D. . *New trends of library reference services.*, 2012 In: Prof. Jayasiri Lankage Felicitation Volume. Colombo: Godage, pp. 189-197.

Rehman, Shafiq Ur; Shafique, Farzana; and Mahmood, Khalid, "A Survey of User Perception and Satisfaction with Reference Services in University Libraries of Punjab" (2011). *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 624. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/624>

Roy, L. (2020) What's in a Name: Defining Reference/Introducing Ourselves, *The Reference Librarian*, 61:2, 159-163, DOI: 10.1080/02763877.2020.1755148

Wilairat, S., Svoboda, E. & Piper, C. (2021) Practical Changes in Reference Services: A Case Study, *Medical Reference Services Quarterly*, 40:2, 151-167, DOI: 10.1080/02763869.2021.1912567

URL

<https://www.ala.org> ›

https://www.artvin.edu.tr/uploads/kutuphane.artvin.edu.tr/menuler/329_kuetuephane-ve-dokuemantasyon-daire-baskanligi-birim-goerev-tanimlariay2mu.pdf

https://kutuphane.ege.edu.tr/tr-1918/kullanici_hizmetleri.html

<https://kutuphane.mehmetakif.edu.tr/tr/files/hizmet-standartlari-is-tanimlari.pdf>

<http://lib.baskent.edu.tr/tr/hizmetler/referans-hizmetleri>

<http://kutuphane.balikesir.edu.tr/danisma-egitim>

<http://www.kdm.anadolu.edu.tr/danisma-hizmetleri.html>

<https://www.arel.edu.tr/tr/kutuphane/hizmetlerimiz>

<https://lib.hacibayram.edu.tr/index.php?goto=detay&git=18>

www.ataturk.edu.tr

<https://kutuphane.biruni.edu.tr/index.php/kullanici-egitimi/>

<https://kutuphane.akdeniz.edu.tr/organizasyon-semasi-34>