

Z Kuşığı ve Referans Hizmetlerindeki Değişim: İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi Canlı Referans Örneği (Online Chat)



**İSTANBUL TİCARET
ÜNİVERSİTESİ**

Arzu KARA

Yeni Kuşak: Z Kuşağı ve Alfalar

- Z kuşağını en çok etkileyen tek olgu "Teknoloji" dir.
- Yüksek teknolojinin içerisinde dünyaya gelmişlerdir.
- Sanal dünyada oldukça sosyal ve iletişime açıklardır.
- Bireysel hareket etmeyi severler.
- Bağımsızlık, yaratıcılık ve özgünlük bu kuşak için son derece önemlidir.



Yeni Kuşak: Z Kuşağı ve Alfalar

- En önemli özellikleri ise "bilgiye ilk elden" ulaşmak istemeleridir.
- Alışverişten eğitime kadar her şey parmaklarının ucundadır.
- Aynı anda birden fazla konuyla ilgilenebilirler.



Kütüphane ve Bilgi Merkezlerindeki Değişim

- Kütüphaneler ise, dijital çağdan en çok etkilenen ve en çok değişen kısmını oluşturur.
- Çünkü bilginin bulunması ve erişimi noktasında kütüphane ve bilgi merkezlerinin rolü çok büyüktür.
- Teknoloji ve yeni web uygulamaları, kullanıcıların ihtiyaç ve beklentilerini arttırır.
- e-kullanıcılar hızla artmaktadır.
- Dijital işler, elektronik kaynaklar ve basılı kaynaklar ve bu ikili sistemi devam ettirmek ise, yüksek maliyet demektir.



Referans Hizmetlerindeki Değişim

- Referans hizmeti ise, kütüphane ve bilgi merkezleri içerisinde en son oluşturulmuş olsa da en çok değişime uğrayan ve teknolojiden en çok etkilenen hizmetlerin başında yer alır.
- Çünkü, referans hizmetinin bireysel yardım noktasında çok önemli rolleri vardır
- Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler referans hizmetlerinin perspektifini düşünülenin aksine çok daha fazla genişletmiştir.



Referans Hizmetlerindeki Değişim

- Referans hizmetine bilgi okuryazarlığı eğitimi ve her türlü ortamdaki bilgiye erişim gibi konular da girmiştir.
- Basılı kaynakları, elektronik kaynakları, sürekli gelişme gösteren teknolojiyi ve yeni kuşağın ihtiyaç ve beklentilerini yakından takip etmek zorundadır.
- Bu nedenle referans kütüphanecisinin hem eğitmen hem de danışmanlık anlayışına sahip olması gerekir.



Referans Hizmetlerindeki Değişim

- Yeni kuşağı düşündüğümüzde, gelecekte kütüphanecilere çok daha fazla ihtiyaç duyulacağı ortadadır.
- Çünkü kütüphane kadroları yeni kuşaklara rehberlik edecek kütüphanecilerden oluşacaktır.
- Bu yüzden düşünülenin aksine kütüphanelerin rolü azalmamakta daha da artmaktadır.



İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi ve Referans Hizmeti



- 2013 yılından itibaren bünyesindeki referans hizmetlerini, ödünç/iade bölümünden ayıran İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi, web sayfasını da kendisi (uzman kütüphaneciler tarafından) yönetmektedir.
- 2015 yılı itibariyle web sayfasına “Kütüphaneciye Sorun” canlı referans hizmetini (online chat) eklemiştir. Kullanıcılar hafta içi 08:30-12:00/13:00-17:30 saatleri arasında referans hizmetinden sorumlu uzman kütüphaneciden çevrimiçi yardım alabilmektedir. Sistem çevrimdışı olduğunda ise, mesaj atılabilmekte en geç bir gün içerisinde verilen mail adresine dönüş yapılmaktadır.
- Dört yıl içerisinde, sunulan hizmete yoğun kullanım ve hızlı bir büyüme gösterildiği belirlenmiştir. Bu nedenle İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi, canlı referans hizmetiyle alınan soruların türlerini ve kütüphane kullanımıyla ilgili ne tür sorunlar yaşandığını analiz etmeye karar vermiştir. Amaç, kütüphane sistemi içerisinde kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını doğru tespit etmektir.

Online Chat Ara Yüzü

Merhaba, Kütüphanemizin çalış...

M Sep 4
Merhaba Üniversitemiz kütüpha...

M mustafa.haydar... Aug 15
kolay gelsin

O Aug 12
kütüphanede çalışma imkanları ...

A Aug 10
kariyer merkeziyle görüşün lütfen

S Aug 9
cumartesi gelip başka basısının o...

Y #ywlpx Aug 7
iş yerinden mi giriş yapıyorsunuz

T Aug 7
başka bir şekilde deneyeyim

C Aug 6
teşekkür ederim

2 Aug 2
mail iletebileceğimiz bir mail adr...

J Aug 2
tamamdır tekrardan teşekkür ed...

E Jul 31
Sayın Yetkili, Doktora araştırmas...

K Jul 26
tesekkurler

Y yildirim_256@h... Jul 22

#ywlpx LEAVE

A Month Ago

Y #ywlpx 16:01 - Aug 07, 2018
merhaba

kütüphane joined the conversation

You 16:01 - Aug 07, 2018
merhaba

Y #ywlpx 16:02 - Aug 07, 2018
kazancı içtihat bilgi programına giriş yapamıyorum, bu konu hakkında bilgilendirme yapabilir misiniz rica etsem

You 16:02 - Aug 07, 2018
nasıl yardımcı olabilirim

Y #ywlpx 16:02 - Aug 07, 2018
Bu siteye ulaşamıyor ezproxy.ticaret.edu.tr ana makinesinin yanıt vermesi çok uzun sürdü. Aşağıdakileri deneyin: Bağlantınızı kontrol etme Proxy'yi ve güvenlik duvarını kontrol etme ERR_CONNECTION_TIMED_OUT şeklinde bir uyarı çıkıyor

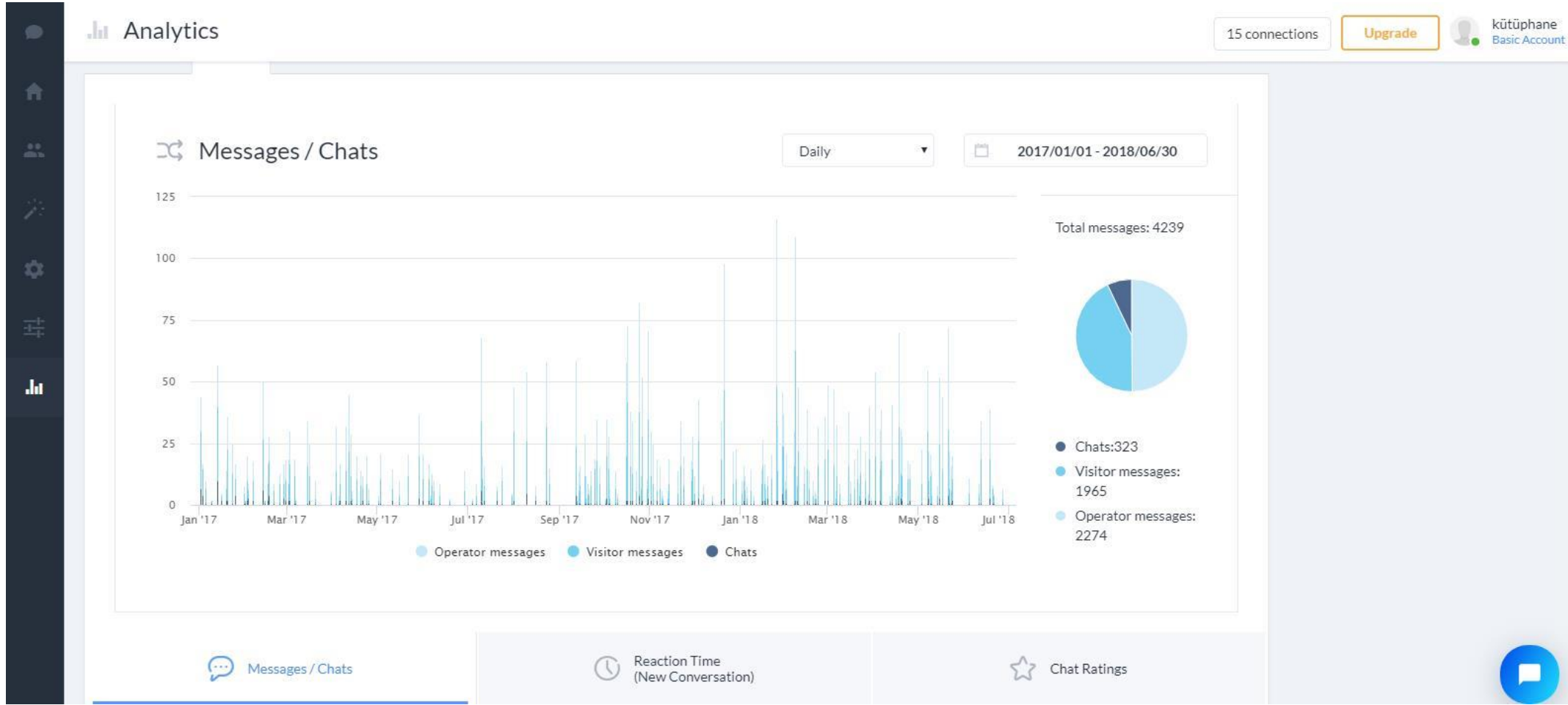
You 16:04 - Aug 07, 2018
bilgisayarınızın güvenlik duvarıyla ilgili olabilir
cep tel. deneyin lütfen
iş yerinden mi giriş yapıyorsunuz

Enter your message...

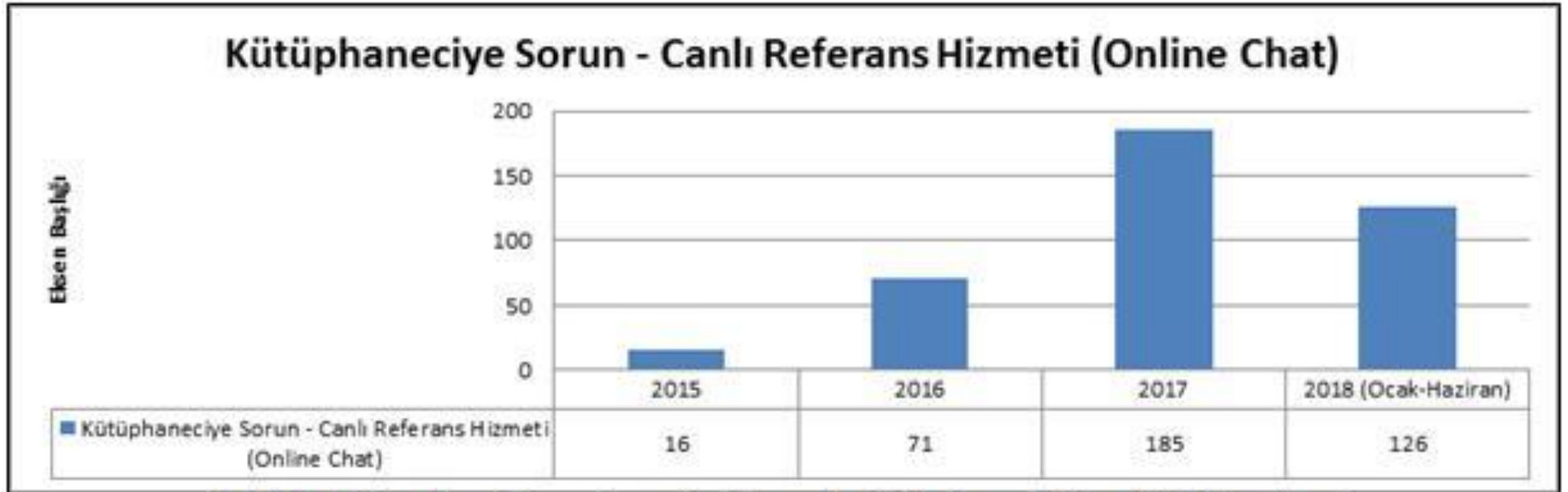
Chat Email

Reply

Online Chat Analitik Kısımı



- İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphanesi “**Kütüphaneciye Sorun**” canlı referans hizmeti ile gelen iletilerin yıllara göre yükseliş grafiği aşağıda Şekil 1’de gösterilmektedir.



Şekil 1. Yıllara Göre Kütüphaneciye Sorun-Canlı Referans Hizmeti (Online Chat)

Veri Toplama ve Veri Analizi

- Bu çalışma ile sanal ortamda referans kütüphanecisi ve kullanıcı ile çift yönlü iletişiminin nasıl bir düzenekte yürütüldüğü canlı referans hizmeti (online chat) ileti örnekleriyle bulgulanmaya çalışılmıştır.
- Analize ait veriler, 01 Ocak 2017- 30 Haziran 2018 tarih aralığında yapılmış olan 323 chat / 4239 chat iletileridir. Chat iletilerinden elde edilen metinler, NVivo 11 paket programıyla değerlendirilmiş olup, içerik analiziyle gruplandırmalar yapılmıştır.
- Çalışmanın amacı, kütüphanenin web sayfasında yer alan “Kütüphaneciye Sorun” canlı referans hizmeti aracılığıyla sorulan soru türlerini analiz ederek, kütüphane sistemindeki kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını tespit etmektir.

Bulgular

- Her bir Chat iletisi, soruları tanımlamak ve soru türlerini belirlemek için gözden geçirilmiştir.
- Tek bir Chat görüşmesi birden fazla soru içerebilmektedir. Bu nedenle soru türleri öncelikle üç temel kategoriye ayrılmıştır. Bunlar:
 - Kütüphane Koleksiyonu/Dermesi
 - Kütüphane Sistemi
 - Yönlendirmeler

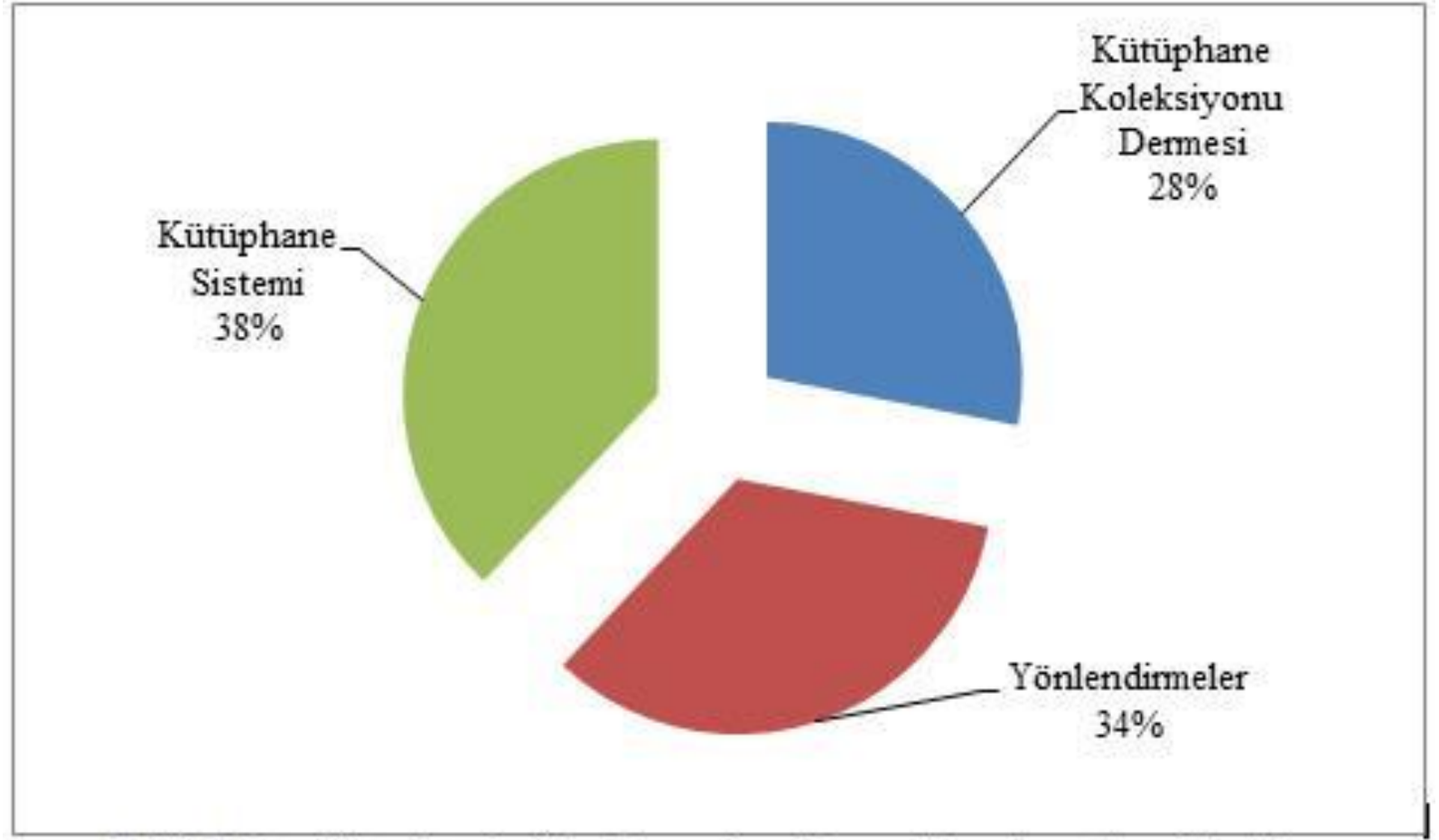
Chat Konuşma Tarihleri	Konuşma İçeriği
31.01.2017	Kitap satın alma süreci hakkında
31.01.2017	Katalog tarama modülü hakkında
25.01.2017	Kütüphane çalışma saatleri hakkında
24.01.2017	Staj başvuru isteği hakkında
23.01.2017	Ödünç kitap süresinin uzatımı hakkında
20.01.2017	Dergipark sitesine makale gönderimi hakkında yardım
19.01.2017	Kütüphane içindeki sessizliğin sağlanması hakkında
18.01.2017	Kitap satın alınması hakkında (Kodlab yayınevinden)
13.01.2017	Kampüs dışı erişim hakkında
13.01.2017	Ödünç kitap süresinin uzatımı hakkında
11.01.2017	ProQuest Dissertations & Theses Global neden kalktığı hakkında bilgi isteği
09.01.2017	Kütüphane çalışma saatleri hakkında

3 Kategori / 39 Kod (Alt Kategori)

Kütüphane Koleksiyonu/Dermesi			Kütüphane Sistemi			Yönlendirmeler		
No	Soru	Adet	No	Soru	Adet	No	Soru	Adet
1	Kitaplar	130	1	Süre Uzatma	51	1	Kütüphane Web Sayfası	149
2	E-Kitaplar	8	2	Veritabanları	93	2	Referans Bölümü	113
3	Görsel-İşitsel Materyaller (DVD)	3	3	Katalog Tarama	39	3	Elektronik Kaynaklar	19
4	Makaleler	10	4	Kampüsdışı Erişim	29	4	Ödünç/İade Bölümü	13
5	Tezler	7	5	Dış Kullanıcılar / Üyelik Koşulları	24	5	Kütüphane Daire Başkanı	12
6	Veritabanları	93	6	Kütüphanelerarası Ödünç (ILL)	26	6	Koleksiyon Geliştirme & Satın Alma	3
7	İntihal Programları	12	7	Çalışma Saatleri	19	7	Katalog/Sınıflama Bölümü	1
8	Sürelî Yayınlar	2	8	Ayrıtma İşlemi	9	8	Sürelî Yayınlar Bölümü	1
9	Rezerve Yayınlar	1	9	Gelişmiş Arama	10	9	Belirsiz	12
		266	10	Kullanıcı Hesabı	7			323
			11	Personel İletişim	4			
			12	Sipariş İstek	6			
			13	E-Kitap	8			
			14	Staj Başvurusu	5			
			15	Kullanıcı Eğitimi	11			
			16	Ödünç Hizmeti	7			
			17	Asistan Öğrenci Başvurusu	4			
			18	Gecikme ve Kayıp	2			
			19	Kampüslerarası Ödünç	4			
			20	Grup Çalışma Odaları	3			
			21	Sesli Kitaplar	1			
			22	Sürelî Yayınlar	2			
					364			

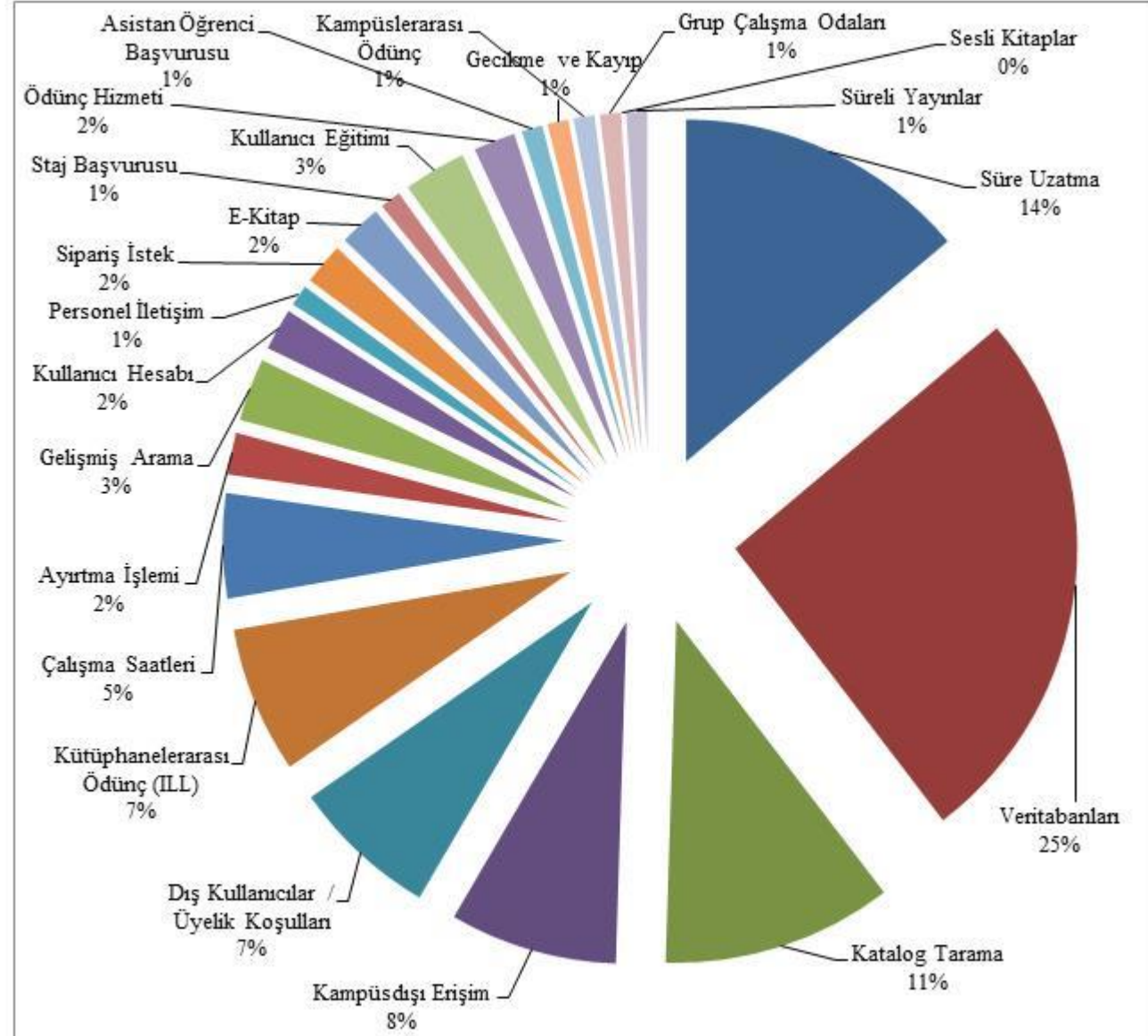


Soruların Kategorilere Göre Dağılımı



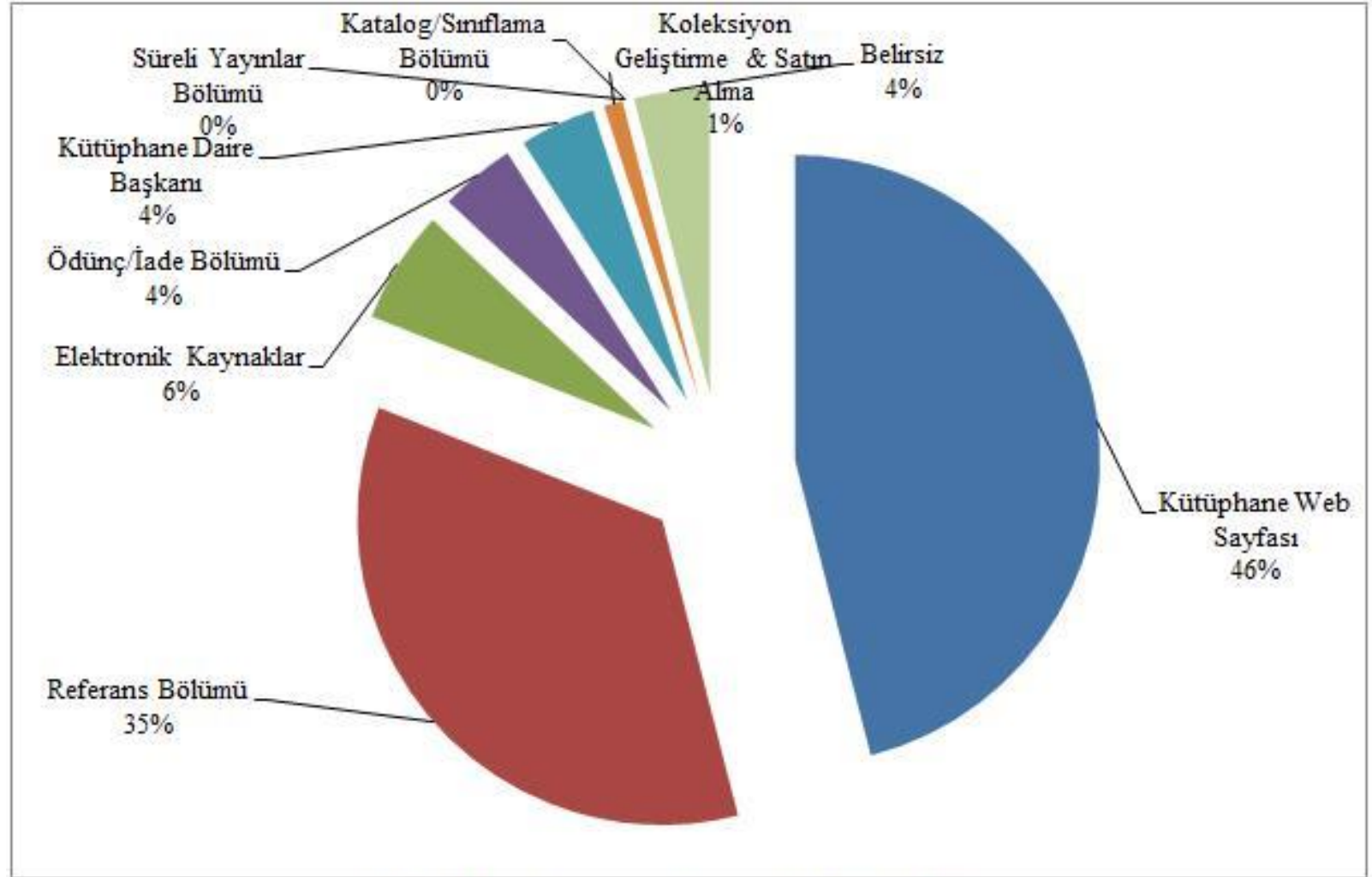
Şekil 2. Yöneltilen Sorular İle Oluşturulan Kategorilere Göre Genel Dağılım

Kütüphane Sistemine Yönelik Soru Dağılımı



Şekil 3. Kütüphane Sistemi Kategorisindeki Sorular

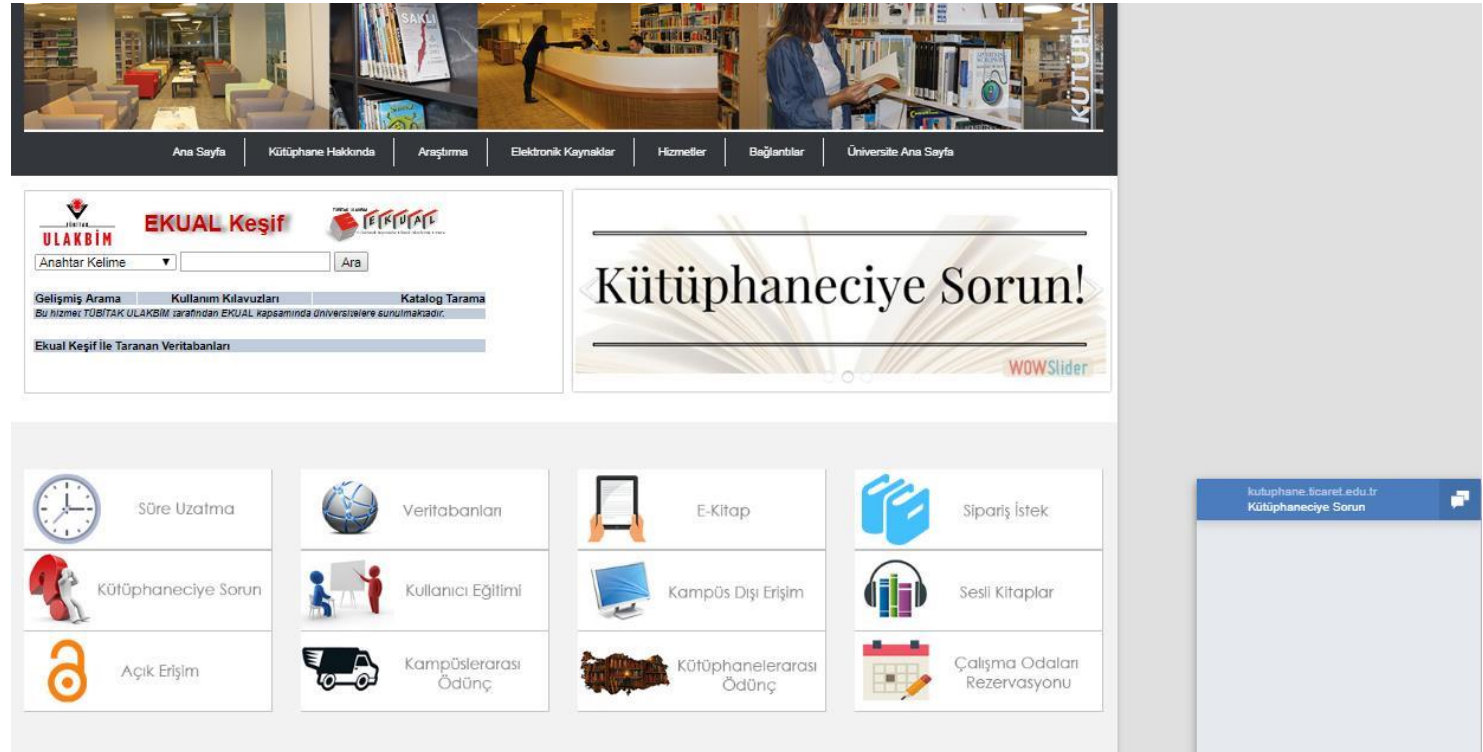
Yönlendirmeler Kategorisindeki Soru Dağılımı



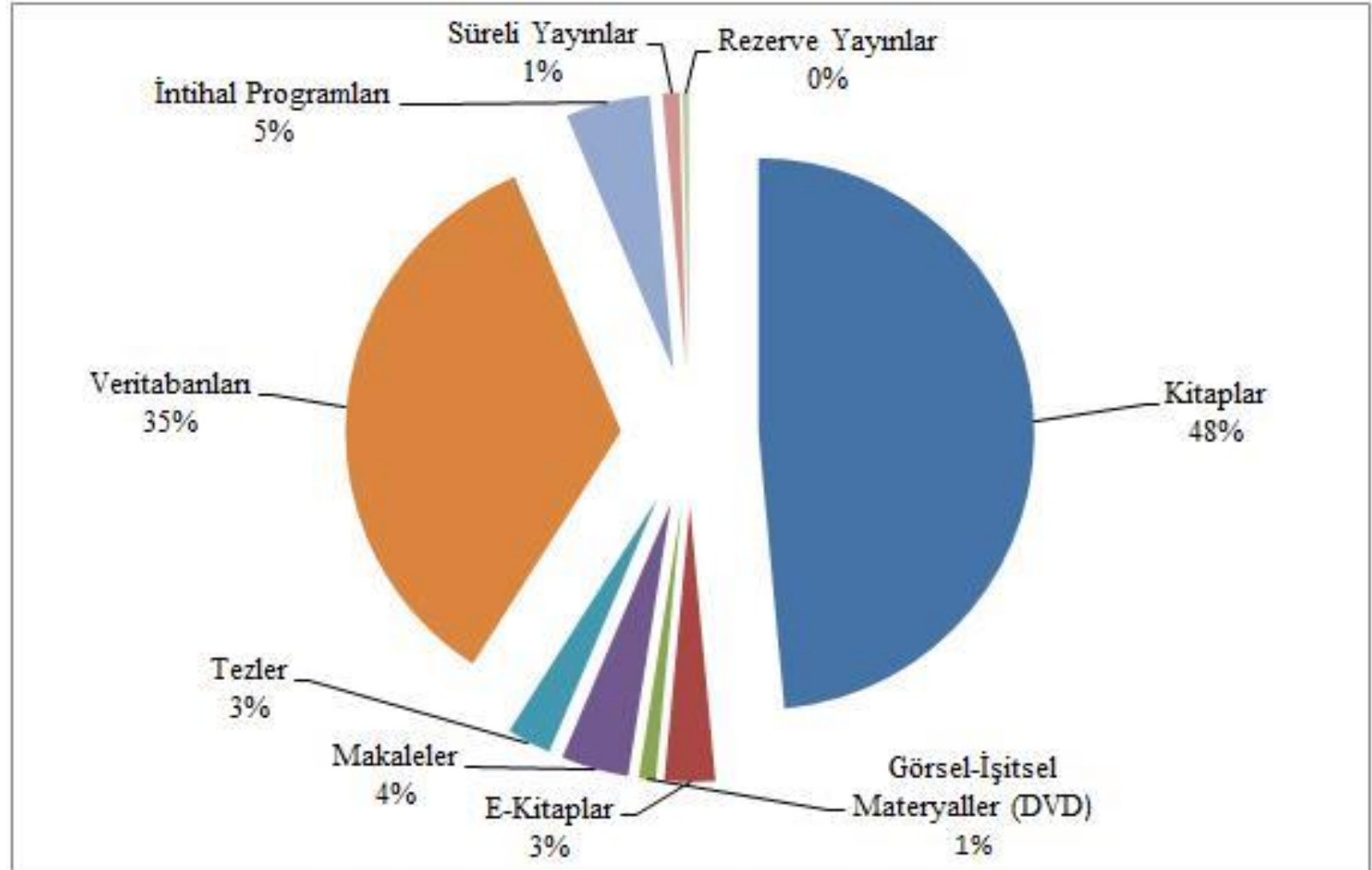
Şekil 4. Yönlendirmeler Kategorisindeki Sorular

İstanbul Ticaret Üniversitesi Kütüphane Web Sayfası

İstanbul Ticaret Üniversitesi kütüphane web sayfasının yönetimi kütüphaneye aittir ve uzman kütüphaneciler tarafından yönetilmektedir. Kütüphane web sayfası, kullanıcıların mekân ve zaman sınırı olmaksızın kullanabilecekleri bir platform olarak dizayn edilmekte ve ana sekmeler kullanıcıların kullanım durumlarına göre revize edilmektedir.



Kütüphane Koleksiyonu/Dermesi Kategorisinin Soru Dağılımı



Şekil 5. Kütüphane Koleksiyonu/Dermesi Kategorisindeki Sorular

- **"Kütüphaneciye sorun" canlı referans hizmetinin yıllara göre yükseliş grafiği yeni kuşakların özellikleri ile örtüşmektedir.**
- **Özellikle kampüs dışı kütüphane kullanımlarında ve aciliyet gerektiren bireysel yardımlarda "Kütüphaneciye Sorun" sekmesi ilk başvurulanan kısımdır.**
- **Analiz sonuçlarına göre, çok soru sorulması gereken noktalarda çok daha az soruların sorulması, kullanıcıların bazı alanlarda fikir sahibi olmadığı ya da bazı hizmetleri kullanmadıklarını düşündürmüştür**
- **Çalışma kütüphane web sayfasının bazı kısımlarının revize edilmesini ve kullanıcılara daha zengin bilgi erişimi sunulması konusunda yenilenmesini ortaya çıkarmıştır.**

- “Katalog Tarama” sekmesinin ön plana çıkarılması,
- “Kullanıcı Eğitimi” sekmesinin video ve görsellerle zenginleştirilmesi,
- Süre uzatma, eser istek, e-kitap indirme, ayırtma işlemleri vb. kütüphane hizmetlerinin oryantasyon ve yüz yüze eğitimlerde ön plana çıkarılması,
- Kullanıcıların kampüs dışı erişimde yaşadıkları sıkıntıları gidermeye yardımcı olacak bilgi notlarının “Kampüsdışı Erişim” sekmesine eklenmesi olarak belirlenmiştir.
- Farkındalığın arttırılmasında hangi stratejilerin etkili olduğu da çok önemlidir. Özellikle mobil teknolojiler, günlük yaşamı çok fazla etkilediğinden, canlı referans hizmetlerinin tanıtımında ve farkındalığında göz ardı edilmemelidir.

Sonuç

Canlı referans hizmetiyle kütüphaneye gelen chat görüşmelerini incelendiğimizde, araştırmayla bütünleşmiş bazı iddialar yapılabilir. Bunlar:

- Kullanıcıların canlı referans hizmetini iyi karşıladıkları ve yüksek memnuniyet bildirdikleri ortadadır.**
- Kullanıcılar, sorunların gerçek zamanlı olarak etkili ve verimli bir şekilde yanıtlanacağı beklentisindedir.**
- Canlı referans hizmetinde, kullanıcılar yüz yüze iletişime nazaran daha rahattır.**
- Kütüphane kullanımının verimli ve etkin kullanımına yönelik eğitimlerin sanal ortamda da veriliyor olması, hem iletişim becerilerini hem de referans becerilerini gerektirir.**
- Geleceğin kütüphaneleri, yeni kuşaklara rehber olarak hizmet edecek kütüphanecilerden oluşacaktır.**

- Yeni kuşakların bilgileri nasıl öğrendiklerini anlamaya çalışmalı ve giderek daha da karmaşıklaşan bilgi dünyası içinde onları nasıl yönlendirebileceğimizi düşünmeliyiz.
- Çünkü bugünün gençleri bilgiyi dijital formatlarda bulmakta ve daha önce gelenlerin aklına bile gelmeyecek şekilde işlemektedirler.
- Bu yüzden okul ve kütüphaneler, onların doğal ve eleştirel bir biçimde düşünmelerine yardımcı olmalıdır.
- Aynı zamanda topladıkları verileri nasıl yorumlayabileceklerini de öğretmelidir.