Türk Kütüphaneciliği 27, 2 (2013), 374-384

Açık ve Kapalı Ofis Danışma Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

An Evaluation of Open-and Closed-Office Reference Services

Nuh Mehmet Topkaraoğlu*

Öz

Kütüphane ve bilgi merkezlerinde kullanıcılar için ilk durak olma özelliğini taşıyan danışma hizmetleri açık ve kapalı ofis ortamları kapsamında değerlendirilmektedir. Çalışmada Hacettepe Üniversitesi Beytepe Kütüphanesi kapalı ofis danışma hizmeti ile Bilkent Üniversitesi Merkez Kütüphanesi açık ofis danışma hizmeti kullanıcılara uygulanan memnuniyet anketleri, kütüphaneci görüşleri ve danışma hizmeti standartlar çerçevesinde değerlendirilmiştir. Sonuçlar ışığında iki tip danışma hizmetinin de olumlu ve olumlu olmayan tarafları ortaya konmuş ve olumsuz yanları en aza indirgeyecek yeni bir model tasarlanmıştır.

Anahtar Sözcükler: *danışma masası, danışma hizmetleri, açık ofis danışma hizmetleri, kapalı ofis danışma hizmetleri, Hacettepe Üniversitesi Beytepe Kütüphanesi, Bilkent Üniversitesi Merkez Kütüphanesi*

Abstract

As the first stop at libraries and info-centers, reference services are considered open-and closed-office environments. In this study, Hacettepe University Beytepe Library's closed-office reference services and Bilkent University Central Library's open-office reference services are evaluated in accordance with user satisfaction surveys, librarian opinions and reference service standards. In light of the results, the advantages and disadvantages of the two reference services are presented and the design of a new model to minimize the disadvantages is offered.

Keywords: *reference desk, reference services, open-office reference services, closed-office reference services, Hacettepe University Beytepe Library, Bilkent University Central Library*

* TKD Yozgat Şubesi Başkanı ve Bozok Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkanlığı'nda kütüphaneci.

e-posta: nuh.topkaraoglu@bozok.edu.tr

Giriş

Danışma hizmetleri kütüphanelerde kullanıcıyla bire bir görüşülen birimde verilir. Web ortamında, telefonda ya da yüz yüze olsun danışma hizmeti kütüphaneciyle kullanıcının doğrudan iletişimde olduğu kütüphane hizmetidir. 19.yüzyıl sonlarında ortaya çıkan bu hizmet bilgi hizmetlerinden en çok etkilenen ve en çok değişime uğrayan hizmet çeşididir. Danışma hizmetinin ilk adının "kullanıcıya yardım" olması da hizmetin asıl amacını açıkça ortaya koymaktadır (Uçak, 2004, s. 408). 100 yıldan fazla geçmiş olmasına rağmen danışma hizmetinin ana ilkeleri değişmemiştir. Hizmet kullanıcı yardımı ile başlayarak danışmanlık ve kullanıcı eğitimi gibi unsurları da içine almış olup, temelde değişmese de kapsam olarak genişlemiştir. Hizmet ortamları da teknolojiyle birlikte çeşitlilik kazanmıştır. Telefonla ve web üzerinden verilen danışma hizmetleri de bu kapsama eklenmiştir. Danışma hizmetinin birçok tanımı vardır. Uçak çalışmasında derlediği tanımları şöyle aktarmaktadır:

> Kullanıcının gereksinim duyduğu bilginin bulunması veya kullanıcı ihtiyacı olduğu bilgiye kendi başına ulaşabilmesi için gerekli yardımın sağlanması, kütüphane kaynak ve hizmetlerini içine alacak şekilde kullanıcıya bilgi okur-yazarlığı becerisini kazandırılması, kullanıcının gereksinimlerine uygun bilgi kaynağı ve bilgi hizmetinin seçiminde danışmanlık yapılması (Uçak, 2004, s. 408).

Tanımdan danışma hizmetinin kullanıcı esasına dayalı bir hizmet olduğunu rahatlıkla anlayabiliriz. Bu hizmet, temelde değişmeyen bir hizmet türüdür. Fakat yukarıda da bahsettiğimiz gibi hizmet kanalları ve kapsamında genişlemeler olmuştur. Danışma hizmetinin sunuluşuna bakacak olursak hizmetin iki şekilde verildiğini görebiliriz. İlki danışma salonlarında açık masalardaki kütüphanecilerin verdiği "açık ofis danışma hizmeti" diğeri ise gene danışma salonlarında ofis içerisinde "kapalı ofis danışma hizmeti" şeklinde kütüphanecilerin bu hizmeti sunmasıdır. Bu iki hizmetinde birçok eksi ve artısı bulunmaktadır. Bu iki sistemi irdelediğimizde ise farklı olumlu ve olumsuz yönleri olduğunu rahatlıkla görebilmekteyiz. Örneğin telefonla verilen danışma hizmeti açık ofiste zorluk çıkartmakta, salonda telefonla konuşmak zorunda kalan kütüphaneci hizmetini verimli şekilde verememektedir. Yahut yüz yüze görüşmede danışma ofisinin yerini bilmeyen bir kullanıcı bu hizmetin varlığından bile haberdar olmayabilir. Kütüphanenin daha çağdaş ve yenilikçi bilgi merkezleri haline gelmesi bilgi hizmetlerinin geliştirilmesi ile olanaklıdır. Danışma hizmetini bilgi arayan kullanıcı ile ihtiyacı olduğu bilgiyi onunla buluşturmak, kullanıcıya bilgi okuryazarlığı becerilerini kazandırmak olarak niteleyebiliriz (Uçak, 2004, s. 408).

Kütüphanelerde danışma hizmeti açık ya da kapalı ofislerde verilmektedir. Açık ofis: çalışanlar arasında duvarlar gibi güçlü ayırıcıların olmadığı, ya tamamen açık ya da çiçek dolap gibi ayıraçlarla masaların birbirinden ayrıldığı planlardır (Çete, 2004, s. 18). Kapalı ofisler ise Hücre yapısında bulunan duvarlarla çalışanların ayrıldığı geleneksel planlardır (İnce ve Dinç, 2008, ss. 347-348) .

Bu açıdan bakıldığında hizmeti verirken araya duvar vb. engeller koymak (kullanıcı ile araya engeller koymak) ne kadar doğrudur? Ofiste telefonla konuşurken rahat hizmet veremeyen kütüphaneci bu görevini ne derece yerine getirebilmektedir? Bir araştırmaya göre kütüphanede yüz yüze danışma hizmeti alan kullanıcı maksimum 3 dakika içinde sorusuna cevap almayı istemektedir (Yılmaz, 2004, s. 210). Bu örnekte hizmetin en hızlı şekilde kullanıcıya verilmesinin gerekli olduğunu göstermektedir. Hizmetin genişleyen ve değişen yüzüne karşın ele aldığımız bu iki hizmet sunum yöntemi kullanıcı beklentilerini karşılıyor mu bilinmemektedir.

Çalışmada bu iki hizmet sunum yönteminin de değerlendirilmeleri yapılacaktır. İki örnek üzerinden gidilerek iki sistemin de artı ve eksileri ortaya konacak ve yeni bir hizmet modeli oluşturulmaya çalışılacaktır. Çalışmada ele alınacak danışma hizmetleri; Hacettepe Üniversitesi Beytepe Kütüphanesi kapalı ofis danışma hizmeti ile Bilkent Üniversitesi Merkez Kütüphanesi açık ofis danışma hizmetleridir. İki hizmetin de değerlendirilmesinden sonra olması gerekenler listelenecek ve eksikleri minimuma inmiş bir ofis sistemi tasarlanacaktır.

Kavramsal Arka Plan

Konuyla ilgili dünya ve ülkemizdeki çalışmalara baktığımızda bire bir aynı konuda bir çalışmayla karşılaşmamaktayız. Konuya her ne kadar değinilmese de yapılan bazı çalışmalarda danışma hizmetleri irdelenmiş, farklı çalışmalarda farklı bulgular ortaya konmuştur. Bazı çalışmalarda standartlar geliştirilmiş, bazı çalışmalarda ise performans ölçümleri yapılmaya çalışılmıştır. Schwartz ve Eakin 1986 yılında yaptıkları çalışmada Michigan Üniversitesi kütüphanesini ele almışlardır. Çalışmalarında birçok kaynaktan yararlanan araştırmacılar yararlandıkları kaynaklardan bir kontrol listesi oluşturmuşlar ve bu kontrol listesi ile danışma hizmetinde olması gereken özellikleri ortaya koymaya çalışmışlardır. Çalışma danışma hizmetine genel bir bakışla yaklaşmış, danışma kütüphanecisinde bulunması gereken özelliklerden, koleksiyona ve politikalara kadar geniş bir yelpazede hizmeti değerlendirmiştir. Ancak çalışmalar genel olarak hizmet standartlarını kapsamakta ve danışma hizmetinin nasıl olması gerektiğini ön görmeye uğraşmaktadır. Schwartz ve Eakin'in ortak çalışmasında danışma hizmeti standartlarını değerlendirip geliştirilmişlerdir (Schwartz ve Eakin, 1986, ss. 4-8). Bu çalışmalar esnasında genel kütüphanecilik tanımları göz önünde tutulmuş ve gelişen dünya ile birlikte hizmetinin gelişiminin dünya ile uyumu sağlanmaya çalışılmıştır. Türkiye'de konuyla ilgili Uğur Bulgan'ın 2002 yılında Beykent Üniversite Kütüphanesindeki kalite ölçümü ile ilgili yüksek lisans tezi göze çarpmaktadır (Bulgan, 2002, s. 77). Bulgan çalışmasında SERVQUAL ölçeğini kullanmış ve kullanıcı memnuniyetini ölçmeye çalışmıştır. Çalışmasında yer verdiği benzer çalışma örnekleriyle kendi çalışmasını karşılaştırmış ve farklı sonuçlara ulaşmıştır. Kullanıcılardan 5 SERVQUAL boyutunu (Fiziksel özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güvence, Duyarlılık) öneme göre puanlanması istenmiştir. Puanlama sonucunda fiziksel özellikler en çok öneme sahip olan boyut olmuştur. Bu sonuçlar Bulgan'ın temel aldığı diğer iki çalışmanın sonuçlarıyla da örtüşmektedir. Yani kullanıcı kütüphane ortamını önemsemektedir. Fiziksel ortamın kütüphane için önemli oluşu çalışmamız açısından da önemlidir. Zaten araştırmamızın temelinde danışma hizmetinin ortamını incelemekteyiz. Kütüphanenin geneli için fiziksel ortamın önemli oluşu bizi danışma hizmetinin fiziksel ortamının da önemli olduğu varsayımımıza bir adım daha yaklaştırmaktadır. Mehmet Ayhan Hazırlar ise halk kütüphanelerinde iç mimari üzerine yaptığı çalışmayla konuyu ele almıştır (Hazırlar, 2004, ss. 50-51). Hazırlar çalışmasında danışma masasının standartlarını ortaya koymuş ve Ankara'daki halk kütüphanelerini bu standartlar çerçevesinde değerlendirmiştir. Çalışmada danışma hizmetinin verildiği ortam ayrıntılarıyla betimlenmiş ve standartlar hakkında Blasingame, Pierce ve Myller'in kitaplarından bilgi derlemiştir. Hazırlar çalışmasında danışma masasının yerinden yapısına kadar kullanılması gereken malzeme çeşidi dahil olmak üzere birçok tanımlamada bulunmaktadır. Hazırlar çalışmasında danışma hizmetinin kütüphane girişinde olması gerekliliğini vurgulamaktadır. Ayrıca danışma hizmetinin verildiği yerin danışma kaynaklarına yakın olması gerektiğini, geniş bir dolaşım alanı olması gerektiğini, az sayıda koltuk bulunması gerektiğini, kütüphaneciler için ayrı ofislerin de gerekli olduğunu çalışmasında belirtmiştir. Danışma hizmetleri değerlendirilecekse ALA(American Library Association) tarafından belirlenen standartların da göz önünde tutulması gerekmektedir. 1988 de ALA, LAMA (Library Administration and Management Association) ve BES (Building Equipment Section) yaptıkları ortak çalışma ile *"Checklist of Library Building Design Considerations"* isimli bir kitap yayımlamışlardır (ALA 1988). Kitapta kütüphanelerin mimari yapılarının ne şekilde tasarlanması gerektiğini maddeler halinde açıklamışlardır. Konunun farklı yönlerine hakim 3 kurum tarafından böyle bir kaynak oluşturulması bu eseri konunun temel kaynağı olarak değerlendirmemize neden olmuştur.

Araştırmanın Planı

Araştırma çok boyutlu bir yapıdadır. Konunun hizmeti veren (kütüphaneci), hizmeti alan(kullanıcı) ve hizmet ortamı (kütüphane, danışma salonu) gibi yönleri vardır. Hizmet ortamının hizmeti etkileyip etkilemediğini; hizmeti alan ve hizmeti veren kişiler açısından değerlendirmek gerekir. Hizmet ortamının uygunluğunu hem önceki çalışmalarda tespit edilen standartlara göre hem de kullanıcı ve kütüphaneciye göre değerlendirmek gerekmektedir. Bu etkenler göz önünde tutulmadan açık ve kapalı ofis ortamlarının danışma hizmeti verirken ne

derece yeterli olduğunu tespit etmemiz mümkün değildir. Bu yüzden de kullanıcıların danışma hizmeti ortamından ve bu ortamda aldıkları hizmetten ne derece memnun olduklarını ölçmek ve hizmeti sunan kesim olarak kütüphanecilerin görüşlerine yer vermek gereklidir. Kütüphaneciler ile yapılan görüşmelerde onların bu hizmeti verirken hizmet ortamından ne derece etkilendikleri kendilerine sorulmuştur. Alınan cevaplar nitel analiz yöntemleriyle incelenerek eksik gördükleri yönler belirlenmeye çalışılmıştır. Hazırlar'ın çalışmasında ki danışma hizmeti ortamının gerekleri ile *"Checklist of Library Building Design Considerations"* isimli kitabın 4. basımında danışma hizmetleri ile ilgili kontrol listesinden yararlanılarak yeni bir kontrol listesi oluşturulmuştur. Hem Hacettepe Üniversitesi Beytepe hem de Bilkent Üniversitesi Merkez Kütüphanelerinin ofis planı bu kontrol listesine göre değerlendirilmiştir. Böylece söz konusu ofis uygulamalarının eksikleri ortaya konmuş, artıları ve eksileri belirlenmiştir.

Araştırma'nın amacı açık ve kapalı ofis uygulamalarının olumlu ve olumsuz yanlarını standartlar, kullanıcılar ve kütüphaneciler açısından tespit etmek ve bu olumsuzlukları en aza indirgeyip daha verimli bir danışma hizmeti için yeni bir model yaratmaktır. Bunun için de çalışma aşağıdaki araştırma sorularını cevaplayacak şekilde yürütülmüştür.

Araştırma Soruları

Kullanıcılar açık ofis ve kapalı ofis danışma hizmetlerinden memnunlar mı?
Kütüphanecinin bulunduğu mekân kullanıcıyı hizmet alırken etkilemekte midir?
Açık ve kapalı ofis danışma hizmetleri ALA standartlarını ve Hazırlar'ın tespit ettiği danışma hizmeti ölçütlerini birebir karşılıyor mu?
Kütüphaneci hizmeti verirken açık ya da kapalı ofiste oluşu verdiği hizmeti etkilemekte midir?

Hipotezler

İki hizmetin de eksi ve artıları vardır. Kullanıcı beklentisi iki hizmette de tam olarak karşılanamamaktadır.
Kullanıcı kütüphanecinin girişte olmasını ve kütüphaneciyle rahat diyalog kurabileceği bir ortam olmasını tercih eder.
ALA'nın belirlediği ve Hazırlar'ın yazdığı makale de tespit ettiği danışma hizmeti standartlarını iki hizmet şekli de tam olarak karşılayamamaktadır. Farklı yönlerden artıları ve eksileri vardır.
Danışma hizmetinin ortamı kütüphaneciyi de etkilemektedir. İki ofiste de hizmet veren kütüphaneciler farklı zorluklarla karşılaşmaktadırlar.

Plan

Kullanıcı görüşünü almak için 2 kütüphaneden de basit rasgele örnekleme yöntemiyle, rasgele sayılar tablosundan yararlanılarak seçilen 39'ar kişiye memnuniyet anketi uygulanmıştır. Söz konusu anket ALA'nın Danışma Hizmeti standartları temel alınarak hazırlanmıştır (RUSA, 2004). Beşli Likert ölçeğinin kullanılarak ankette şıklar dereceli olarak ve "tamamen katılıyorum" ile "kesinlikle katılmıyorum" arasında derecelendirilmiştir. Kullanıcılara sorulacak sorularda hem açık/kapalı ofis sisteminin kullanıcılara göre standartlara uygun olup olmadığı tespit edilmiş hem de kullanıcıların kullandıkları ofis sisteminden ne derece memnun oldukları tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu tespitleri yaparken; sıklıklar belirlenmiş verilen cevaplardaki olumlu ve olumsuz yanıtların ağırlıkları ölçülmüştür. İkinci araştırma sorusu için ankette bir soruya yer verilmiş ve kullanıcının görüşü alınmıştır. Kullanıcının bu konudaki genel görüşü yapılan sıklık testi ile ölçülerek, kullanıcının bu durumun kendisi üzerindeki etkisini nasıl değerlendirdiği tespit edilmiştir. Üçüncü hipotezi test etmek için ALA standartları ve Hazırlar'ın makalesin de derlediği kriterler sentezlenerek bir kontrol listesi oluşturulmuştur. Oluşturulan kontrol listesine göre iki kütüphane değerlendirilmiş eksi ve artı yönleri tespit edilmiştir. Son hipotezi test etmek için kütüphanecilerle yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Edinilen görüşlerle, kullanıcı bakış açısı karşılaştırılmış ortak istekler ve ayrılan noktalar tespit edilmiştir.

Bulgular ve Yorum

Hipotez 1

İki hizmetin de eksi ve artıları vardır. Kullanıcı beklentisi iki hizmette de tam olarak karşılanamamaktadır:

(Tablo 1): Kütüphaneye girdiğinizde kütüphaneci görülebilecek konumdadır.

	Beytepe Sıklık	Bilkent Sıklık	Beytepe Yüzde	Bilkent Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	6	1	15,4	2,6
Katılmıyorum	18	3	46,2	7,7
Kararsızım	5	11	12,8	28,2
Katılıyorum	10	16	25,6	41,0
Kesinlikle Katılıyorum	0	8	0	20,5

Kütüphanecinin konumuyla ilgili sorduğumuz soruda aldığımız sonuçlar yukarda ki gibidir (Bkz. Tablo 1). Beytepe Kütüphanesi kapalı ofisi için kullanıcıların %61,6'sı kütüphanecinin görünür konumda olmadığını belirtmiştir. Bilkent Merkez Kütüphanesi açık ofisi için ise kullanıcıların %61,5'i kütüphanecinin konumunun görünür bir yerde olduğunu söylemiştir. Bu sonuçlara bakılarak salon içinde de olsa kütüphanecinin ofis içinde olmaması kütüphaneciyi girişte olmasa bile görünür kılmaktadır yorumu yapılabilir.

(Tablo 2): Kütüphaneci sizinle kolayca iletişime geçebilecek bir yerdedir.

	Beytepe Sıklık	Bilkent Sıklık	Beytepe Yüzde	Bilkent Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	5	0	12,8	0
Katılmıyorum	19	8	48,7	20,5
Kararsızım	7	6	17,9	15,4
Katılıyorum	8	21	20,5	53,8
Kesinlikle Katılıyorum	0	4	0	10,3

Kütüphanecinin kullanıcıyla kolaylıkla iletişime geçmesi ile ilgili sorduğumuz bu sorunun verileri tablodaki gibidir (Bkz. Tablo 2). Önceki tabloya benzer olarak burada da Beytepe Kütüphanesi kullanıcıları kapalı ofiste bulunan kütüphanecinin kendilerine ulaşamadığını belirtmektedirler (%61,5). Bilkent Merkez Kütüphanesi kullanıcıları ise kütüphanecinin kendilerine ulaşmakta bir zorluk çekmediğini belirtmişlerdir (%64,2). Bu soruyla birlikte ulaşım açısından açık ofisin daha elverişli olduğunu anlamış bulunmaktayız.

(Tablo 3): Kütüphaneciden yardım alırken ses tonumu rahatlıkla kullanabiliyor, gürültü çıkartmaktan çekinmiyorum.

	Beytepe Sıklık	Bilkent Sıklık	Beytepe Yüzde	Bilkent Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	7	21	17,9	53,8
Katılmıyorum	19	12	48,7	30,8
Kararsızım	5	3	12,8	7,7
Katılıyorum	7	2	17,9	5,1
Kesinlikle Katılıyorum	1	1	2,6	2,6

(Tablo 4): Kütüphaneci bana yardım ederken ses tonunu rahatlıkla kullanabiliyor, gürültü çıkartmaktan çekinmiyor.

	Beytepe Sıklık	Bilkent Sıklık	Beytepe Yüzde	Bilkent Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	3	19	7,7	48,7
Katılmıyorum	12	13	30,8	33,3
Kararsızım	13	3	33,3	7,7
Katılıyorum	8	3	20,5	7,7
Kesinlikle Katılıyorum	3	1	7,7	2,6

Kullanıcılara kütüphaneciyle diyalog kurarken kütüphanecilerin ve kendilerinin gürültü çıkartmaktan çekinip çekinmedikleri sorulmuştur. Tablo 3 ve 4'te bu soruların cevapları verilmektedir (Bkz. Tablo 3 ve Tablo 4) . Her iki kütüphanenin kullanıcıları da diyalog kurarken gürültü çıkartmaktan çekinmektedir. Bilkent Merkez Kütüphanesinde bu oran %84,6 iken Beytepe Kütüphanesinde bu oran %66,6'dır. Aynı şekilde kütüphanecinin gürültü yapması ile ilgili soruya Bilkent Merkez Kütüphanesi kullanıcıları %82 oranında olumsuz yanıt vermiştir. Bilkent kullanıcısı kütüphanecinin de kendileri gibi gürültü yapmaktan çekindiğini düşünmektedir. Beytepe Kütüphanesinde ise durum daha farklıdır. Kullanıcıların %33,3'ü kararsız kalmıştır. Soruya olumlu ve olumsuz cevap verenlerin oranı ise birbirine çok yakındır. Bilkent Merkez Kütüphanesi kullanıcılarının salon içinde oldukları için gürültü yapmaktan çekindikleri tahmin edilirken, Beytepe Kütüphanesi kullanıcıları kapalı ortamda kütüphaneciden yardım alırken çekince duydukları düşünülmektedir (Bkz. Tablo 5) . Beytepe kütüphanesi kullanıcıları kütüphaneciden yardım istemekte çekince duyarken, Bilkent kullanıcıları için böyle bir durum söz konusu değildir. Beytepe Kütüphanesi kullanıcılarının %71,8'i yardım istemekte çekince duyarken, Bilkent Merkez Kütüphanesi kullanıcılarının %82,1'i yardım istemekte bir çekince duymamaktadır.

(Tablo 5): Kütüphaneciden yardım isterken bir çekince duymuyor, danışma masasına/ofisine rahatlıkla gidip yardım isteyebiliyorum.

	Beytepe Sıklık	Bilkent Sıklık	Beytepe Yüzde	Bilkent Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	9	1	23,1	2,6
Katılmıyorum	19	2	48,7	5,1
Kararsızım	4	4	10,3	10,3
Katılıyorum	6	23	15,4	59,0
Kesinlikle Katılıyorum	1	9	2,6	23,1

Gelinen noktada kütüphaneciye ulaşmak konusunda açık ofis sisteminin önemi anlaşılmıştır. Kütüphanecinin görülür bir yerde olması kullanıcıların kütüphanecilere ulaşmaları, kütüphanecilerin de kullanıcılara ulaşmaları açısından önemli bir noktadır. Diyalog kurmada iki ofis planı da eksik görülmektedir. Kullanıcıya göre kapalı ofiste hizmet alan kullanıcı çekince duyup rahat konuşamazken, açık ofiste salon içerisinde kullanıcı ve kütüphaneci gürültü çıkartmak istememektedir. Sonuç olarak iki ofis türünde de kullanıcının beklentileri tam olarak karşılanamamaktadır. Danışma ofisi/masası'nın kolay erişilir ve rahat hizmet verebilir bir planlamada olması gerektiği düşünülürse kullanıcıyı bu iki hizmetinde tatmin etmediğini söyleyebiliriz (RUSA, 2004) .

Hipotez 2

Kullanıcı kütüphanecinin girişte olmasını ve kütüphaneciyle rahat diyalog kurabileceği bir ortam olmasını tercih eder:

(Tablo 6): Danışma masasının bulunduğu konum kütüphanecinin bana verdiği hizmeti etkilemektedir

	Beytepe Sıklık	Bilkent Sıklık	Beytepe Yüzde	Bilkent Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	3	2	7,7	5,1
Katılmıyorum	6	3	15,4	7,7
Kararsızım	6	4	15,4	10,3
Katılıyorum	17	18	43,6	46,2
Kesinlikle Katılıyorum	7	12	17,9	30,8

Kullanıcılara yöneltilen soru da danışma masasının/ofisinin bulunduğu konumun aldıkları hizmeti etkileyip etkilemediği sorulmuştur (Bkz. Tablo 6). Her iki kütüphanenin kullanıcıları da aldıkları hizmetin mekândan etkilendiğini söylemiştir. Bilkent Merkez Kütüphanesi kullanıcılarının %77'si etkilenir derken, Beytepe Kütüphanesi kullanıcılarının %61,5'i bu görüşe katılmıştır. Burada amaç kullanıcının hizmet mekanından memnun olup olmadığını ölçmek değil, danışma ofisi/masası'nın aldıkları hizmete etiğini düşündüklerini ispatlamaktır. Sonuç olarak kullanıcılar hizmet ortamının hizmeti etkilediğini düşündüklerini ortaya koymuşlardır.

Danışma hizmetini verirken sadece kütüphanecinin değil hizmet ortamının da bu hizmete etkisi olduğu saptanmıştır.

(Tablo7): Danışma masası/ofisi sizce nasıl ve nerede olmalıdır

Kütühaneci;	Beytepe Sıklık	Bilkent Sıklık	Beytepe Yüzde	Bilkent Yüzde
Girişte olsun diyenler	14	15	35,9	38,5
Ofiste olsun diyenler	0	9	0	23,1
Merkezi bir noktada olsun diyenler	11	10	28,2	25,6
Böyle kalsın diyenler	5	7	12,8	17,9

Kullanıcılara sorulan açık uçlu soruda danışma masası/ofisinin nerede ve nasıl olması gerektiği sorulmuştur. Verilen cevaplar nitel olarak analiz edilip yukardaki tablo oluşturulmuştur (Bkz. Tablo 7). Soruyu Beytepe kullanıcılarının %76,9'u, Bilkent kullanıcılarının ise tamamı cevaplamış ve farklı iki istekte bulunanlarda olmuştur. İki kütüphane kullanıcısının da danışma hizmetinin girişte verilmesinden yana olduğu görülmektedir (Beytepe %35,9, Bilkent %38,5). Yine her iki kütüphane kullanıcısı kütüphanecinin merkezi bir yerde olması gerektiğini düşünmektedir (Beytepe %28,2, Bilkent %25,6). Ayrıca Bilkent Merkez Kütüphanesi kullanıcıları danışma ofisi olmasını istemektedirler (%23,1). Mevcut hizmetin kalmasını isteyenler ise Beytepe Kütüphanesinde %12,8, Bilkent Merkez Kütüphanesinde ise%17,9'dur. Bu sonuçlara baktığımızda kullanıcıların kütüphanecinin kolay ulaşılabilir bir yerde olmasını istedikleri görülmektedir. Kütüphanecinin girişte olması gerekliliği böylece vurgulanmıştır. Hem ALA standartlarında hem de Hazırlar'ın çalışmasında aynı konu belirtilmektedir. Hipotezde öngörülen kütüphanecinin girişte olması görüşü kabul edilmiştir. Bilkent kullanıcısının ofis isteği de sesli ortam ve diyalog sorunu için bir çözüm olarak düşünülmüştür.

Hipotez 3

ALA'nın belirlediği ve Hazırlar'ın yazdığı makale de tespit ettiği danışma hizmeti standartlarını iki hizmet şekli de tam olarak karşılayamamaktadır. Farklı yönlerden artıları ve eksileri vardır.

(Tablo 8): Kontrol Listesi

Kontrol listesi öğeleri	**Beytepe**		**Bilkent**	
	var	yok	var	yok
Danışma masası/ofisi kütüphanenin girişinde, görülebilecek merkezi bir yerdedir.		X		X
Danışma masası/ofisi danışma koleksiyonuna yakındır.	X		X	
Danışma masası/ofisinde az sayıda koltuk bulunmaktadır.	X		X	
Danışma masası/ofisi okuma salonlarının dışında ama salonlara yakındır		X		X
Danışma masası/ofisi özel tasarlanmış yapılardır		X		X
Danışma masası/ofisi alan olarak geniş ve geçişi engellemeyecek şekilde tasarlanmıştır	X		X	
Danışma masası/ofisi geniş bir banko ya da birkaç personelin bulunduğu bir ofis şeklindedir	X			X
Danışma masası/ofisi fotokopiye yakındır		X		X
Danışma masası/ofisi tarama terminallerine yakındır	X			X
Danışma masası/ofisi ses yalıtımı içeriyor (yüz yüze görüşme, telefonla görüşme için)	X			X
Danışma masası/ofisi danışma salonunun yanındadır		X		X
Danışma masası/ofisi ek donanımlar için genişletilebilir		X	X	

Yukardaki tabloda oluşturulan kontrol listesine göre örnek alınan iki kütüphanede değerlendirilmiştir (Bkz. Tablo 7) . Beytepe Kütüphanesi listede bulunan 6 özelliği karşılayamazken, Bilkent Merkez Kütüphanesi bu listedeki 8 özelliği karşılayamamaktadır. Ortak olarak "girişte olmaları, danışma salonunun dışında ve danışma salonuna yakın olmaları" koşullarını karşılayamamaktadırlar. Danışma ofisinin/masasının bulunduğu yer dikkate alınarak hazırlanan 12 maddelik bu kontrol listesinde Bilkent Merkez Kütüphanesi kriterlerin %75'ini, Beytepe Kütüphanesi ise %50'sini karşılayamamıştır. Bu sonuçlara bakarak iki ofis türünün de standartlar esas alındığında bariz olarak eksik hizmet verilmekte olduğunu "rahatlıkla" söylenebilir.

Hipotez 4

Danışma hizmetinin ortamı kütüphaneciyi de etkilemektedir. İki ofiste de hizmet veren kütüphaneciler farklı zorluklarla karşılaşmaktadırlar.

Hacettepe Üniversitesi Beytepe Kütüphanesi:
Kütüphaneciler kapalı ofiste hizmet vermekten memnunlar. Salona hâkim olmadıklarını kabul etmekle birlikte, masalarında sabit kalmayıp kullanıcıya ulaştıklarını dile getirdiler. Ortamın hizmetlerini etkilemediğini söyleyen kütüphaneciler ofisin yerinin değişmesi gerektiğine ve daha merkezi bir alanda olması gerekliliğine değindiler. Kütüphane girişinin tam karşısında olması gerektiğini söyleyen kütüphaneciler, gerekli yönlendirici tabelalar olması gerektiğinin de altını çizdiler. Kullanıcılarla ortak olarak kütüphanecilerde ofisin merkezi bir yerde olmasına değinseler de kullanıcılar ofis sistemini ulaşılabilirlik açısından tercih etmemektedir. Kütüphaneciler için daha rahat olan ofis sistemi kullanıcı için engel teşkil etmektedir. Kütüphaneciler her ne kadar kullanıcıyla iletişime geçebildiklerini söyleseler de bu konuda kullanıcılar aynı görüşü paylaşmamaktadır.

Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi:
Açık ofiste hizmet verdikleri için kütüphaneciler salona hâkim olduklarını dile getirdiler. Salonun içinde bulundukları için ses tonlarını kullanırken sıkıntı yaşadıklarını belirttiler. Açık ofiste bulunmanın bir diğer olumsuz tarafı olarak ise salonda gürültü olduğu zaman dikkatlerinin dağılmasını ve hizmet verirken yeterli konsantrasyonu sağlayamadıklarını belirttiler. Danışma hizmetinin kütüphane girişinde ve kapalı ofiste olması gerekliliğini belirten kütüphaneciler salonlarda da birer kütüphanecinin bulunması gerektiğini ve anında yönlendirecek ya da cevap verebilecek "ask a librarian" hizmetinin önemine dikkat çektiler. Kütüphanecilerle aynı görüşü paylaşan kullanıcılar da danışma hizmetinin girişte olmasını savunmaktadırlar.

Görüşmelere ve kullanıcı isteklerine baktığımızda ağır basan konunun danışma hizmetinin girişte ve ofis içinde verilmesi olmaktadır. Yönlendirici tabelalar, ask a librarian hizmeti ve danışma ofisinin merkezi bir yerde olması gerekliliği de kütüphanecilerin bunlara ekledikleri konulardır. Kapalı ofis kütüphanecileri sadece konumlarını sorun ederken, açık ofis kütüphanecileri salon içinde olmaktan şikâyetçilerdir. İki örnekte de kütüphaneciler rahat şekilde hizmet verebilmek için kapalı ofis sistemini tercih etmektedirler. Kullanıcılarla kütüphanecilerin ayrıldığı nokta da tam burasıdır. Kullanıcı kütüphaneciye ulaşmakta zorluk çekmektedir. Çözüm önerisi olabilecek salon içinde yönlendirici bir masa önerisi de dikkate alınabilir.

Görüldüğü üzere öne sürülen 4 hipotezde doğrulanmaktadır. Kullanıcılar her iki örnekte de tam verim alamadıklarını göstermişlerdir. Kapalı ofis örneğinde kütüphaneciye ulaşamama ve ofis içerisinde çekince duyma sorunları tespit edilmiş, açık ofis örneğinde ise kullanıcının kütüphaneciyle rahat diyalog kuramadığı ve bunun hizmeti etkilediği görülmüştür. Açık uçlu sorumuzda kullanıcılar her iki örnekte de kütüphanecinin girişte olması gerekliliğine değinmişlerdir. Kontrol listesi ile test ettiğimiz hipotezimizde de örnek danışma hizmetleri birçok ölçütü sağlayamamıştır. Kütüphanecilerin hizmet verirken mekâna bağlı sorunlar yaşadıkları da yapılan görüşmelerle tespit edilmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Danışma hizmetlerinin bulunduğu ortamların irdelendiği çalışmada birçok açıdan hizmetin ortama bağlı olarak eksik verildiği saptanmıştır. Bu saptamalar kullanıcı anketi, kütüphaneci görüşmeleri ve kontrol listesi değerlendirmesi sonucu ortaya konmuştur. Kullanıcıların genel yaklaşımı danışma hizmetinin girişte olması yönünde olmuştur. Kütüphaneciler ve standartlar da bu görüşü desteklemektedir. Diğer bir tespit ise her iki kütüphanenin kütüphanecilerinin de kapalı ofiste hizmeti tercih ediyor olmalarıdır. Çalışmada ortaya konulan kontrol listesi sayesinde de birçok eksik tespit edilmiştir. Kullanıcı ve kütüphaneci görüşleri ile kontrol listesinden yola çıktığımızda elimizde şöyle bir şablon olmaktadır: Danışma hizmeti kütüphanenin girişinde ve danışma salonunun hemen yanında olmalıdır. Bu noktaya tabelalarla gönderme yapılmalı ve kolayca görülebilmelidir. İçerisi geniş ve ferah olmalıdır. Salona hakim ve gelen

kullanıcıyı görecek şekilde dizayn edilmelidir. Fotokopiye ve tarama terminallerine de yakın olmalıdır. İçi genişletilebilir ve kablosuz telefon kullanımına uygun olmalıdır. Ses izolesi yapılmış ve kullanıcı için birkaç koltuk konulmuş olmalıdır. Koltuklar hem girişte hem de merkezi bir yerde olmalıdır. Böyle bir şablona bakıldığında hepsinin bir arada gerçekleştirilmesi zorsa da azami olarak birçoğu gerçekleştirilebilir. Önerilecek yöntemle görsellik ve izolasyon, salona hakimiyet ve iletişim gibi bir çok konuya çözüm getirilmektedir. Ofis salonun girişinden az içerde hem salona hâkim bir noktada hem de girişi tam karşıdan gören bir yerde olmalıdır. Ofis içinde hizmet verme kütüphaneci açısından önemli görülmektedir. Kullanıcı ise ofisi bulmada ve ofiste hizmet almakta sıkıntılar yaşamaktadır. Bu iki çelişkiyi aşabilmek için ofisin camdan saydam bir yapıda planlanması öngörülmektedir. Böylece kullanıcıya hakim olunabilir ve kullanıcı kütüphaneciler doğrudan görülebilir. Ayrıca hem kapalı ofis mantığında ses geçirmeyen bir açık ofis oluşturulmuş, hem de kullanıcıyla daha doğrudan bir iletişim kurulması sağlanmış olur. Danışma salonunun terminallere ve fotokopiye yakın olması önemlidir. Ofisin geniş olması ve birkaç kütüphanecinin burada bulunması da tasarlanmaktadır. Cam ofisin kullanıcılar için her danışma kütüphanecisinin masasının önünde ikişer koltuk olması ve daha fazla kullanıcının ofisi işgal etmeyip salonda bekleyerek gürültü yaratmaması da önemlidir. Böylece bekleyen kullanıcısını rahatlıkla görebilen kütüphaneci işi bittiğinde yeni kullanıcısına yönelebilecek hem de kullanıcı beklerken salon içinde bulunarak kütüphaneyi kullanabilecektir. Tasarlanan bu sistemin yüzde yüz her ölçütü karşılamasa da iki ofisinde birçok olumsuz özelliklerini yok ederek olumlu özelliklerini kendinde topladığı düşünülmektedir.

Kaynakça

ALA. (1988). *Checklist of Library Building Design Considerations. Chicago*, 2001.

Bulgan, U. (2002). *Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve bir üniversite kütüphanesi uygulaması.* Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Beykent Üniversitesi, İstanbul.

Çete, N. (2004). *Çalışma ortamlarında verimliliğin artırılmasının büro mekânlarıyla ilişkilendirilmesi.* Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.

Hazırlar, M. A. (2004). *Halk kütüphanelerinde iç mimari.* Yayımlanmamış yüksek lisans tezi. Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

İnce, F. S. ve Dinç, P. (2008). Akademik ofislerde bir memnuniyet değerlendirme çalışması. *Erciyes Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi,* 24(1-2), 346-363.

RUSA. (2004). *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers.* 26 Kasım 2010 tarihinde http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm adresinden erişilmiştir.

Schwartz, G. and Eakin, D. (1986). Reference service standards, performance criteria and evaluation. *Journal of Academic Librarianship.* 12(1), 4-8.

Uçak, N. (2004). Değişen bilgi ortamının danışma hizmetine etkisi. *Türk Kütüphaneciliği,* 18(4), 407-417.

Yılmaz, E. (2004). Üniversite kütüphanelerinde toplam kalite yönetimi ve kullanıcı memnuniyeti. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi,* 21(1), 203-218.