

ULAKBİM, Cahit Arf Bilgi Merkezi bünyesindeki Belge Sağlama Birimi, araştırmacıların, kurum ve kuruluşların gereksinim duydukları her türlü bilimsel belgeyi, yurt içi ve yurt dışı kaynaklardan sağlama işini yürütmektedir.

Belge Sağlama Birimi yurt içinden, ULAKBİM'in yanı sıra Ortak Belge Sağlama (OBES) projesinde yer alan ODTÜ, Gazi, Hacettepe Üniversitesi kütüphanelerinin süreli yayın koleksiyonlarından makale; yurt dışından ise makale, kitap, rapor ve bildiri fotokopisi sağlamaktadır.

Belge sağlama hizmetinden yararlanmak isteyen araştırmacıların internet üzerinden ULAKBİM web sayfasındaki Belge Sağlama Sistemi'ni (BBS)** kullanarak istekte bulunmaları gerekmektedir.

Geçmişten Bugüne Belge Sağlama Birimi

Belge Sağlama Birimi, önce TÜRDOK, daha sonra Enformasyon Daire Başkanlığı bünyesinde, 1996 yılından itibaren YÖK Dokümantasyon Merkezini devralarak kurulan ULAKBİM Cahit Arf Bilgi Merkezinde hizmetini sürdürmektedir.

Belge sağlama hizmetinde, başvurular 1996–2000 yılları arasında geleneksel yollarla yani; posta, e-posta ya da faks ile yapılırken, 2000 yılından itibaren internet üzerinden BSS aracılığı ile elektronik olarak kabul edilmeye başlamıştır. Ayrıca 1999 yılında OBES projesi ile belge sağlama hizmetinin kapsamı genişletilmiştir. 1999 yılında başlayan OBES projesi kapsamında; ODTÜ Kütüphanesi, Gazi Üniversitesi, Merkez ve Mimarlık–Mühendislik Fakültesi Kütüphaneleri, Hacettepe Üniversitesi Tıp Merkezi ve Beytepe Kütüphaneleri ve ULAKBİM Kütüphanesi arasında ortak belge sağlama hizmeti verilmeye başlanmıştır. Projenin temel amacı, üye kütüphanelerin koleksiyonlarını kullanarak belge sağlama

*Uzman; ULAKBİM Cahit Arf Bilgi Merkezi, ULAKBİM 06539 Bilkent-Ankara (dcebeci@ulakbim.gov.tr).

**<http://www.ulakbim.gov.tr/servisler/belgesaglama>

işlemlerinde, kullanıcı isteklerini hızlı ve ucuz biçimde karşılamaya yönelik iş birliği yapmaktır.

Kullanıcılar üye kütüphanelerden herhangi birine başvurmak kaydıyla, diğer kütüphanelerden belge isteğinde bulunabilirler. Kütüphaneler arasında yapılan protokol gereğince belgeler, ULAKBİM tarafından anlaşması yapılan kargo şirketi aracılığıyla 3 gün içerisinde istekte bulunan kütüphaneye ulaştırılmaktadır. 2000 yılından Ağustos 2003'e kadar geçen sürede ULAKBİM ve diğer OBES kütüphaneleri arasında yapılan istekler ve iadelere ilişkin istatistikler Tablo 1'de sunulmuştur.

Yıllar	İstek Sayısı	İade Sayısı
2003	8.188	1.562
2002	14.954	2.265
2001	16.082	2.985
2000	4.270	1.225

Tablo 1a: ULAKBİM'den Diğer Kütüphanelere

Yıllar	İstek Sayısı	İade Sayısı
2003	3.348	618
2002	4.913	964
2001	7.389	1.395
2000	1.778	673

Tablo 1b: Diğer Kütüphanelerden ULAKBİM'e

Ödemeler: Projenin ilk yılında posta çeki veya nakit (ofis içi) olarak alınırken, elektronik ortama geçtikten sonra banka hesabı veya kredi kartı aracılığı ile yapılmaktadır.

ULAKBİM'de yayın tarama ile belge sağlama hizmetlerinin farklı işlem süreçleri olması nedeniyle ücrete ait hesap numaraları da farklı olarak açılmıştır. Kullanıcılar, alacakları hizmete ait hesap numarasını yanlış yazmaları halinde belge sağlama birimindeki hesabına para aktarımı olamayacağından, isteklerin işleme alınmaları mümkün olamamaktadır. Bu durumda kullanıcının işlemleri gecikebilmektedir.

Hizmet Ücretleri: Fotokopi ve posta ücretinin toplamı olarak hesaplanmaktadır. İşlemi biten okuyuculara bu tutar fatura olarak verilmektedir.

Postalama şekli: Elden, posta ya da kargo (kişi isterse) yoluyla olmaktadır.

Belge Sağlama Hizmetlerinden Nasıl Yararlanılır?

ULAKBİM Belge Sağlama hizmetlerine; <http://www.ulakbim.gov.tr/servisler/belgesaglama/> adresinden erişilebilir.

- Başvurular, yalnızca elektronik ortamda kabul edilmektedir.
- Uygulama ile ilgili olarak genel bilgilere ULAKBİM web sayfasından <http://www.ulakbim.gov.tr/servisler/belgesaglama/-musteri/demo/> ulaşılabilir.
- Belge sağlama başvuruları öncesinde, istenilen yayının mevcut bilgileri <http://www.ulakbim.gov.tr/servisler/sureliyayinlar/sykatolog> adresindeki ULAKBİM, ODTÜ, Hacettepe Üniversitesi, Gazi Üniversitesi kütüphaneleri Süreli Yayınlar Toplu Katalogu'ndan kontrol edilmelidir.
- Süreli Yayınlar Toplu Katalogu'nda yer almayan belge istekleri, kullanıcıların istekleri doğrultusunda yurt dışından sağlanabilmektedir.
- Başvurular için, kullanıcıların elektronik ortamda BSS üzerinden kendi adlarına hesap açmaları gerekmektedir.
- Sisteme ilk kez başvuran kullanıcılar, BSS <<Hesap işleri>> alanından "kullanıcı ad" ve "şifre"lerini kendileri vermektirler.
- Hesap açılınca sistem, otomatik olarak kullanıcıya bir "müşteri numarası" verir.
- Kullanıcılar belirledikleri "kullanıcı adı" ve "şifre" bilgilerini unutmamalıdır!
- "Kullanıcı adı" ve "şifre" bilgilerinde büyük-küçük harf duyarlılığı olduğundan, bu bilgilerin hesap açma sırasında belirlendiği şekilde kullanılması gereklidir.
- Formda "*" ile belirtilen kısımlar, doldurulması zorunlu alanlardır.
- Başvurular, katalog kontrolü yapıldıktan sonra "yeni istek" alanı doldurulup "istek sepeti"ne atılır. İstekler tamamlandıktan sonra "ısmarlama" yapılır.

- Yapılan işlemlerin geçerli olabilmesi için, sayfa altlarında belirtilen ilgili butonların onaylanması gereklidir.
- Başvuruların işleme girebilmesi için tahmini bedelin hesaba yatırılması gerekmektedir. Hesapta yeterli para bulunmadığı durumda, başvuru işleme alınmayacak ve 1 ay sonra otomatik olarak iptal edilecektir.
- Kullanıcılar belge istek durumları ve hesap özetleri ile ilgili bilgileri BSS "hesap işleri" alanından takip edebilirler.
- Belge sağlama ücretleri ile ilgili bilgi, <http://www.ulakbim.gov.tr/servisler/belgesaglama/ucret.uhtml> adresindeki web sayfasında bulunmaktadır.
- Sistemin kullanımı için ayrıntılı bilgiye, <http://www.ulakbim.gov.tr/servisler/belgesaglama/musteri/index.php?cwid=16> BSS "yardım" sayfasından ulaşılabilir.
- Kullanıcıların yardım ve açıklamaları dikkatlice okumaları, sistemin tanınması ve işlemler sırasında hata yapılmaması için önemlidir.

Ücret ve Ödemeler

Belge Sağlama Biriminde verilen hizmet karşılığı olarak kullanıcılardan fotokopi ve kargo ücreti alınmaktadır.

Sağlanması istenen belge, türüne (makale, kitap, bildiri gibi) ve kaynağına göre (yurt içi veya yurt dışı) ayrı ayrı ücretlendirilmektedir. Yurt dışından sağlanacak belgelerin ücreti, Amerikan Doları üzerinden belirtilmekte ve belge sağlandığında ücret o günkü kura göre hesaplanarak Türk Lirası karşılığı olarak alınmaktadır. Belgelerin sağlanma ücretine ek olarak belirlenen limitler dahilinde sayfa sayısına göre kargo ücreti alınmaktadır. Ödeme şekline ait bilgiler detaylı olarak <http://www.ulakbim.gov.tr/servisler/belgesaglama/ucret.uhtml> web sayfasında bulunmaktadır.

Fotokopi ve posta ücretleri için ödemeler, kullanıcı seçimine göre iki şekilde yapılmaktadır:

- Kredi kartı seçiminde; ödenmesi gereken ücret, belgeler sağlandıktan sonra kredi kartı hesabından çekilir. Burada değişik bankaların verdiği limitli sanal kredi kartları da kullanılabilir. Ancak, hesapta para olup olmadığı sürekli kontrol edilmesi gereklidir.
- Hesap seçiminde ise, anlaşmalı bankanın ULAKBİM Belge Sağlama Hesabına banka şubasından, ATM makinelerinden ya da internet bankacılığı yoluyla hiçbir masraf ödenmeden havale yapılır. Yatırılan para kullanıcının hesabına aktarılır. Sağlanan belgelerin ücretleri bu hesaptan alınır. Bu nedenle kullanıcı,

sürekli olarak internetten hesabında yeterli para olup olmadığını takip etmek ve eksik ise para yatırmak zorundadır. Burada para havale edilirken açıklama olarak isim ya da kullanıcı adının mutlaka yazılması gerekmektedir. Halen ULAKBİM hesabında az da olsa kime ait olduğu bilinmeyen para bulunmaktadır

Belge Sağlama Birimi: Görevli Ekranı ve İş Akışı

Belge Sağlama Biriminde (BSB) tüm işlemler elektronik ortamda ve görevli elemanlar tarafından koordinasyon içinde yapılmaktadır.

I) Muhasebe İşleri: Elektronik olarak banka tarafından muhasebeye ve muhasebe tarafından da BSB 'ye aktarılan para kayıtları kullanıcıların hesaplarına geçirilir.

II) İstek / Dosya İşleri

A-Üstlenme ve Yönlendirme

- Fotokopi ve posta ücreti yatırılmış olan istekler elemanlarca 'üstlenme alanı'ndan seçilir.
- Elemanlarca üstlenilen istekler tek tek katalogdan taranarak sağlanıp sağlanamayacağı saptanır ve bulunduğu kütüphaneye yönlendirme yapılır.
- Yurt dışından sağlanması istenen her türlü belge için de iş akışı aynıdır. Ancak; yurt dışı istekler mutlaka önce yurt içinde var mı diye katalogdan kontrol edilir. Tercih yurt dışı olarak yapılsa bile yurt içinde bulunursa yurt içi olarak işlem görür. Ama yurt içi istek yurt dışına çevrilemez.
- Şayet makalenin elektronik kopyası varsa, çıktısı yazıcıdan alınır.

B-Kayıt (Fotokopisi Sağlanmış veya Sağlanamamış Olan İsteklere Ait İşlemler)

Fotokopileri sağlanmış her istek kayıt alanından kullanıcının dosyasına girilerek sayfa sayısı kaydedilir. Sağlanması mümkün olmayan istekler nedeni belirtilerek kayıttan düşülür ve para hesabına iade edilir.

III) Harmanlama: Kayıt işlemi biten fotokopiler, istek numarasına göre daha önceden sıraya dizilmiş ve bekleyen diğer fotokopilerle harmanlanır. Böylece kullanıcılara ait fotokopiler dosya bazında toplanmış olur ve belge sayısı tamamlanınca kargoya verilmek üzere harmanlama masasından alınır.

IV) Kargo İşlemi: Postalama alanı'ndan izlenerek dosyası tamamlanmış makalelerin fotokopileri yapılan işlem karşılığı faturasıyla birlikte gönderilir.

Sıkça Karşılaşılan Sorunlar ve Çözümleri

- Öncelikle BSS'yi kullanmak isteyen kişilerin, ekrandaki “ön açıklamalar” kısmını dikkatlice okumaları gerekmektedir.
- İlk defa üye olanlar, “hesap işleri” bölümüne girip kullanıcı adı ve şifresini alarak kendine ait bilgileri doldurmak zorundadır. Kullanıcı adı ve şifre unutulmamalıdır. Kaydı olan kullanıcıların tekrar kendi adlarına yeni kayıt yapmamaları, işlemlerin karışmasını önleyecektir.
- İstek formlarına dergi adları doğru yazılmalı, bibliyografik künye eksik verilmemelidir. Katalogdan tarama yapıp, var olan istekler “belge sağla” butonuna basılırsa dergi adı otomatik olarak istek formuna taşınacaktır.
- Kullanıcıların, yurt içi ve yurt dışı belge isteklerini bilinçli olarak yapmaları gerekir. Tercih yurt dışı olarak yapılsa bile, yurt içinde bulunan istek yurt içi olarak işlem görür. Ama yurt içi istek yurt dışı olarak değiştirilememektedir.
- Her yapılan işlemin geçerli olması için mutlaka ilgili sayfada bulunan butonlara tıklanması gerekir.
- Belge sağlama banka hesap numarası doğru yazılmalıdır. Ad/soyad ya da kullanıcı adı belirtilmelidir. ATM makinelerinden hesaba para yatırmada mutlaka müşteri numarası “referans” bölümüne yazılmalıdır. Aksi takdirde hangi kullanıcının, hesabına para aktarımı bilinemeyeceğinden işlemler gecikecektir.
- Hesabında parası olmayan ya da 1 Lira bile eksik olan kullanıcıların istekleri işleme alınmaz ve 1 ay sonunda otomatik olarak iptal edilir.
- Makale fotokopilerini elden almak isteyenler kargo ücreti ödemezler. Sadece posta yoluyla isteyen kullanıcılar kargo ücreti öder.
- Postalama aşamasında kredi kartından para kesmede şayet kullanıcının kartından kaynaklanan bir hata uyarısı çıkarsa (kredi kartının süresinin bitmesi, limitinin dolması veya bankada bir sorun olması gibi nedenlerle), kredi kartı sorunu çözümlenene kadar postalama işi bekletilir. Bu durum kullanıcının işlemlerini geciktirecektir.
- OBES'e üye kütüphanelerden herhangi birinin işlemleri aksatması otomatik olarak belge sağlama işlemlerinin aksamasına neden olabilmektedir.
- Kullanıcılar belge istek durumlarını ve hesap özetlerini kendi hesap işlerinden görebilmekte, kişisel bilgi ve adres bilgilerini değiştirebilmektedirler.
- Kullanıcıların, BSS'deki “yardım” sayfasını okumaları işlemler sırasındaki hataları ve oluşabilecek gecikmeleri önleyecektir.