

DEĞİŞEN BİLGİ ORTAMININ DANIŞMA HİZMETİ ÜZERİNE ETKİSİ

Doç. Dr. Nazan (Özenç) Uçak

**Hacettepe Üniversitesi
Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü**

Danışma hizmeti: temel felsefesi, danışma hizmeti anlayışı

- Samuel Green'e (1876) göre danışma hizmetinin temeli
 - Kullanıcı sorularının yanıtlanması,
 - Kullanıcıya bilgi kaynağı seçiminde yardım,
 - Kullanıcı eğitimi,
 - Kütüphanenin topluma tanıtımı,

Bugün danışma hizmeti anlayışı

- Kullanıcının gereksinim duyduğu bilginin bulunması veya bilgiye kendisinin ulaşabilmesi için gerekli yardımın sağlanması,
- Bilgi okuryazarlığı becerilerinin kullanıcıya kazandırılması,
- Kullanıcıların gereksinimlerine uygun bilgi kaynağı ve bilgi hizmetinin seçiminde kullanıcıya danışmanlık yapılması.

Hizmetin temel felsefesi

- Kullanıcının bilgi ihtiyacını karşılamak
- Bilgi arama ve kullanma becerilerini geliştirmek
- Danışmanlık hizmeti vermek

*Danışma hizmetinin temel ilkeleri 128 yıllık süre içinde aynı kalırken, bilgi okuryazarlığının kullanıcıya kazandırılması ve danışmanlık hizmeti giderek önem kazanmaktadır.



Danışma hizmetinin değişimine neden olan unsurlar

- Bilgi ortamının değişmesi, bilgi teknolojisindeki gelişim
- Internet ve World Wide Web
- Kullanıcı özellikleri ve kullanıcı beklentilerindeki değişim
- Eğitim ortamındaki değişim ve bireysel eğitim ihtiyacının artması



Bilgi ortamının değişmesi bilgi teknolojisindeki gelişim

- Bilgisayarların kullanımı
- Bilgiye uzaktan eriřim ve çevrimiçi tarama
- CD- ROM ların ortaya çıkışı ve veri tabanlarında artış
 - *Danışma hizmeti ve danışma kütüphanecisinin aracı olarak rolü ve öneminin artması



Internet ve World Wide Web

- Koleksiyon ve bilgi kaynağı anlayışının değişimi
- Kullanıcı ve soruların niteliğinin değişimi
- İletişim ve hizmet anlayışının değişimi
- Kullanıcı eğitiminin değişimi
- İşbirliği ve rekabet anlayışının değişimi
 - *Danışma hizmeti ve kütüphanecisinin rolünün sorgulanması



Kullanıcı özellikleri ve beklentileri

- Değişen kullanıcı profili
- Bilgisayar ve İnternet kullanma becerisinin artması
- Beklentilerin çeşitlenerek artması
 - *Bireysel destek ve danışmanlık ihtiyacının artması

Eğitim ortamı ve eğitim ihtiyacı

- Uzaktan eğitim
 - Eğitim kapsamına giren konuların çeşitlenmesi
 - Kütüphanenin eğitim ortamındaki yeri ve öneminin artması
 - Bireysel, aktif, etkileşimli, bilgisayar ve kütüphane destekli eğitim
- *Kullanıcının eğitim ihtiyacı ve yeni öğretim yöntemlerinin kullanıcı eğitimine uygulanması

Danışma hizmetinin yeniden yapılandırılması

- Hizmetin elektronik ortama taşınması
- Elektronik danışma hizmetiyle ilgili
 - gerekli standartların dikkate alınması
 - gerekli iş gücünün hazırlanması
 - işbirliğine gidilmesi
 - gerekli kontrol, geri bildirim ve değerlendirmenin yapılması



Danışma kütüphanecisinin rolü

- Danışman
- Eğitimci
- Bilgi teknolojisi ve elektronik kaynaklar konusunda uzman



Sonuç

- Web üzerinden hizmet tasarımı giderek yaygınlaşacak ve danışma masası sanal ortama taşınacak
- Kullanıcının eğitim ihtiyacı artarak devam edecek ve bilgi okuryazarlığı programlarının danışma bölümünde düzenlenmesi yaygınlaşacak
- Bireye göre hizmet tasarlama anlayışı yaygınlaşacak
- Danışma kütüphanecisinin rolü eğitimci ve danışman olarak ağırlık kazanacak
- Danışma bölümünün sorumluluk alanı genişleyecek ve yeni uzmanlık alanlarının oluşması gerekecek
- Kullanıcı beklentileri artmaya devam edecek
- Yönetim anlayışı değişecek