

ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİ

ve

MÜRACAAT HİZMETİ

Bengü ÜÇOK

D.T.C.F. Kütüphanecilik
Bölümü Asistanı

Her tür kütüphanede bir okuyucu hizmeti olarak gerçekleştirilen müracaat çalışmasının tanımı şöyle yapılabilir :

Müracaat hizmeti, bir kütüphanede herhangi bir sebepten dolayı bilgi arayan kimselere, özel olarak yetişmiş personel tarafından, kütüphane içi ve dışı kaynaklardan faydalanarak, doğrudan doğruya ve kişisel yardımı, aynı zamanda bu bilginin en çabuk ve kolay şekilde sağlanabilmesi için yapılan diğer bütün dolaylı çalışmaları kapsar.

Bu tanımdan da anlaşılacağı gibi, müracaat hizmeti verilirken okuyucu ya da araştırmacı ile, arada hiçbir vasıta olmadan karşı karşıya gelineceğinden, okuyucu kütüphane hakkındaki fikrini müracaat personeli ve bu personelin verdiği hizmet yolu ile edinir. Bir kütüphanede müracaat bölümü, kütüphane kaynaklarının kullanılmasını sağlaması bakımından, kütüphanenin diğer bölümlerinin yaptıkları işlerin yorumlanması ve değerlendirilmesini sağlayan en önemli etkidir.

Bundan dolayı, müracaat hizmetinin kütüphaneyi ve kaynakları iyi tanıyan, bilgili, işinin ehli kütüphaneciler tarafından verilmesi yerinde olur.

Çocuk kütüphanesinden özel kütüphaneye kadar her tip kütüphanede müracaat bölümünün temel fonksiyonları aynı; yalnız hizmetin veriliş şekli okuyucu kitlesinin ve kütüphane türünün özelliklerine göre değişiktir.

Burada üzerinde durulacak olan kütüphane türü, tam teşkilatlı ve merkezi sisteme sahip, üniversite kütüphanesidir. Üniversite kütüphanelerinde müracaat hizmetini incelemeyen önce, bazı noktalara açıklık getirmek yönünden, üniversite kütüphanesinin fonksiyonlarını ve hizmet verdiği okuyucu kitlesini gözden geçirmede fayda vardır. Bu fonksiyonları şöyle sıralayabiliriz:

1) Geçmişin kültür ürünlerini ve bilgilerini muhafaza etmek, eğitim ve araştırma yönünden bunlara ihtiyaç duyulduğu zaman okuyucu ve araştırmacıya sunmak,

2) Üniversiteler eğitici ve öğretici kurumlar oldukları için, eğitimde ve öğretimde kullanılacak müracaat materyali ile diğer materyalleri toplamak, organize etmek ve hizmete sunmak,

3) Üniversitede devam ettirilen araştırma işlemine yardımcı olmak. Araştırma yapan mezuniyet sonrası öğrencileri ile öğretim üyelerine gerekli materyali toplayarak organize etmek ve hizmete sunmak,

4) Okuyucularına okuma alışkanlığı kazandırmak ve bu alışkanlığı devam ettirmelerine yardımcı olmak,

5) Kütüphane kaynaklarını geliştirmek ve araştırmacılara iyi hizmet verebilmek için kütüphaneler arası iş birliğini sağlamak.

Üniversite kütüphanesinin müracaat bölümü, yukarıda sayılan fonksiyonların yerine getirilmesine yardımcı olmak üzere, müracaat koleksiyonu ve hizmetini organize etmek, bibliyografik dizinler ve araçlar hazırlamak, materyal seçmek ve değerlendirmek, kütüphaneler arası iş birliği ve ödünç vermeyi sağlamak, fotokopi çıkarmak gibi «dolaylı» hizmetler yanında, kütüphanenin çeşitlilik gösteren okuyucularına öğretim, rehberlik ve bilgi sağlamadan ibaret olan «doğrudan doğruya» müracaat hizmetlerini verir.

Üniversite kütüphanesinin okuyucularını lisans öğrencileri, lisans

üstü eğitim gören öğrenciler, öğretim üyeleri ve üniversiteye mensup olmayan fakat kütüphaneyi kullanmak için dışarıdan gelen kişiler teşkil eder. Bu tür kütüphanede müracaat hizmeti vermenin zorluğu, okuyucu tiplerinin ayrı özellikler göstermesinden doğar.

Lisans öğrencileri üniversiteye geldikleri zaman henüz kütüphaneye tam olarak uyarlı olmamışlardır. İstedikleri bilgiler çoğu kez derinlemesine değildir. Ya dersleri ve ödevleri, ya da alışkanlıkları ve özel merakları ile ilgilidir. Bu bakımdan öncelikle, lisans öğrencilerini kütüphaneye alıştırmak, kütüphaneden ve kaynaklardan nasıl yararlanacaklarını onlara öğretmek gerekir. Bu öğretim kişisel olabileceği gibi, gruplara da yapılır. Müracaat masasında öğrenci ile kütüphanecinin her karşılaşması, kaynakların kullanılmasının gösterilmesi ve soruların cevaplandırılması, kişisel yönden öğretici özellik taşır.

Gruplara yapılan öğretimde ise, belli öğrenci topluluklarına belli yer ve zamanlarda, değişik yöntemlerle kütüphane ve müracaat kaynaklarının kullanılışı öğretilir. Bu tür öğretimin bir çeşidi kütüphane turları yolu ile yapılabilir. Üniversite ilk açıldığı hafta öğrencilere ufak gruplar halinde kütüphane gezdirilir, kullanılışı ve müracaat materyalleri hakkında bilgi verilir. Böyle turların pek faydalı olmadığı bilinmektedir. Başlıca sebep olarak üni-

versiteye yeni başlayan öğrencilerin ilk günlerde uyarlanması gereken pek fazla şeyin olması gösterilebilir. Öğrenci kütüphane konusuna kendisini teksif edemeyeceği gibi, eğitim sistemi konusunda da fazla bilgi sahibi olmadığı için, bundan pek büyük bir yarar ummayabilir. Yeri gelmişken değinilmesi gereken diğer bir çeşit kütüphane turları da ses alma cihazları yardımı ile, bütçesi geniş, batı ülkeleri kütüphanelerinde yapılagelen turlardır. Bunlar grupsal değil, kişiseldir. Kütüphane hakkında bilgi almak isteyen öğrenci müracaat kütüphanecisine baş vurur. Kütüphaneci bu öğrenciye kütüphanenin belirli bir yerinden başlayıp, sıra ile gezilmesini gerektiren bir plan ile bu plana göre kütüphane içerisinde neyin ne olduğunu ve fonksiyonlarını anlatan bir teyp bandı ve pille işleyen, kulaklıkları omuza takılabilecek büyük- lükte bir ses alma cihazı verir. Böylece, okuyucu bir yandan binayı gezerken, bir yandan da ses alma cihazından yararlanarak, kütüphanenin belli yerleri ve kullanılışı ile ilgili açıklamayı dinleyebilir. Yukarıda da söylendiği gibi öğretimde böyle bir yöntem takip eden kütüphanenin zengin bir bütçeye sahip olması gerekir.

Lisans öğrencilerine öğretim, birinci sınıfta verilen kurlardan birine bir «kütüphane ve araştırma» ünitesi ilâvesi ile de yapılabilir. Bununla beraber dersi veren hoca, bu ünitenin hazırlanmasında müracaat

kütüphanecisi ile işbirliği yapmazsa bazı sakıncalar ortaya çıkar. Hoca hiç bir zaman kütüphane konusunda kütüphaneci kadar tecrübeli değildir. Hattâ bazı hallerde sadece kendi tecrübelerine dayanarak ders hazırladığı için, öğrencilere yanlış bilgi bile verebilir. Bazı üniversitelerde ise, yükümlü dersler arasına bütün öğrencilerin takip etmesi gereken bir kütüphaneyi ve kaynakları tanıma kuru ilâve edilmektedir.

Kütüphaneciliğin gelişmiş olduğu ülkelerde öğretim ve kütüphaneyi tanıma işi programlanmış yönerge ve bilgisayarlar, filimler, afişler, resim dizinleri ve hattâ televizyon yayınları yardımı ile yapılmaktadır.

Çoğu zaman üniversite kütüphanesinin lisans öğrencisi tarafından kullanılması, derslerine ve ödevlerine veya özel ihtiyaçlarına bağlı kalır. Öğrenci kütüphaneciden ilgilendiği konuya ait veya ödevini yapmada yardımcı olacak «birşeyler» ister. Bu hiçbir zaman o konudaki bütün bilgiyi istiyor demek değildir. Böyle hallerde en uygun bilgiyi seçmesinde rehberlik etme vazifesi müracaat kütüphanecisine düşer. Rehberliği iyi bir şekilde yapabilmek için kütüphanecinin öncelikle öğrencinin ne çeşit bilgi istediğini, aldığı bilgiyi nerede, ne şekilde ve ne zaman kullanacağını iyice anlaması gerekir. Daha sonra, ya bu konu ile ilgili kendi bildiği en uygun kaynakların adını verir, ya daha önce hazırladığı bibliyografya

ve kitap listeleri yardımı ile öğrencinin isteğine uygun birkaç eser veya makale seçer, ya da kendi seçimini kendisi yapması için öğrenciyi kart kataloga ve başka bibliyografik kaynaklara yöneltir. Bu konuda dikkat edilmesi gereken nokta, müracaat bölümünün rehberlik konusundaki politikasını önceden saptamaktır.

Üniversite kütüphanelerinde lisans öğrencilerine derinlemesine bir bilgi sağlama hizmeti verilmez. Sadece hazır müracaat hizmeti uygulanabilirse de, bu istenen bilgiyi hemen sağlamak yerine, öğrenciyi, hangi bilgiyi hangi kaynaktan ve ne şekilde bulacağını öğrenmesi yönünden, istediği bilgiyi kapsayan kaynaklara yöneltmek şeklinde yapılmalıdır.

Üniversite kütüphanesinin diğer bir tip okuyucusu, lisans üstü, yani «doktora» ve «master» öğrencileridir. Lisans üstü öğrencilerinin özelliği sayılarının az olması ve gördükleri öğretime bağlı olarak değişik konularda her çeşit bilgi yerine, ilgilendikleri tek konuya ait derinlemesine bilgi istemeleridir. Lisans üstü öğrencisinin bu seviyeye gelene kadar zaten kütüphane hakkında genel bir fikir sahibi olduğu kabul edilir. Lisans üstü öğrencisine öğretim kişisel olarak yapılır. Genellikle kendi konusuyla ilgili müracaat kaynakları ile diğer kaynakları ve araştırma yaparken kütüphaneden nasıl yararlanacağını öğretmek şek-

lindedir. Lisans üstü öğrencisine kişisel öğretim yapılmasının başlıca sebebi kendi konusundaki bütün kaynaklardan yararlanmak istemesi ve her öğrencinin değişik konulara yönelmesidir. Ayrıca bazı üniversitelerin değişik bölüm ve fakültelerinde lisans üstü öğrenciler için de grupsal öğretime gidildiği, programa kütüphane ve müracaat materyalleri ile ilgili kurlar konulduğu bilinmektedir.

Bu tür öğrenciye yapılan rehberlik de, lisans öğrencisine yapılan rehberlikten çok farklıdır. Kütüphaneci lisans üstü öğrencisine konusu ile ilgili kaynakları seçmede, değerlendirmede ve bulmada rehberlik eder. Bu işi iyi bir şekilde yapabilmek, yani, yararlı olacağını tahmin ettiği, fakat kendi kütüphanesinde bulunmayan eserlerin hangi kütüphanede bulunduğunu tayin edebilmek için kütüphanecinin bibliyografik mahareti gelişmiş olmalıdır. Lisans üstü öğrencisine yapılan rehberlikte, müracaat kütüphanecisi, çoğu zaman dış kaynaklara yönelmek zorunda kalır. Bu bakımdan, hem bibliyografyaları ve toplu katalogları, hem de bu kaynaklardan nasıl yararlanabileceğini çok iyi bilmesi gerekir.

Müracaat kütüphanecisi, lisans üstü öğrencisine ihtiyaç duyduğu bilgi parçalarını doğrudan doğruya verir. Artık bu tip öğrenciye bilgiyi bulabileceği kaynakları öğretmek

gibi bir kaygısı yoktur. Yalnız bilgiyi ararken onun da yanında dolaşmasına müsaade ederek, bilmediği kaynakları öğrenmesine yardımcı olabilir. Lisans üstü öğrencisine abstrakt hazırlama, literatür tarama, bibliyografya çıkarma gibi derinlemesine bilgi sağlama hizmetleri verilmez. Sadece belli sorularını cevaplandırmakla yetinilir.

Üniversite kütüphanesinde müraaat kütüphanecisinin hizmet verdiği üçüncü grup öğretim üyeleridir. Öğretim üyelerinin özelliği hem öğretici, hem de araştırmacı olmalarıdır. Müraaat hizmeti verilirken bu özellik gözden kaçmamalıdır.

Öğretim üyesi, çoğu zaman, kütüphanenin kullanımını ve kütüphanede bulunan kendi konusu ile ilgili materyali bilir. Ancak konusu dışına çıktığı zaman yeni kaynaklardan haberdar edilmesi ve bunların kullanımının gösterilmesi gerekir. Bu hiç bir zaman gruplara öğretim şeklinde yapılamaz, kişiseldir, müraaat kütüphanecisi ile öğretim üyesi arasındadır.

Müraaat kütüphanecisi öğretim üyesine, materyaller hakkında geniş bilgisi olduğu için, ders programlarının hazırlanmasında ve derslerle ilgili okuma listelerinin çıkarılmasında rehberlik edebilir. Araştırmada rehberlik ise, öğretim üyesinin ihtiyaç duyduğu fakat kütüphanede bulunmayan materyallerin hangi kütüphanelerde yer aldığını bulmak ve bunları sağlamak şeklin-

de yapılır. Çünkü öğretim üyesi de kütüphaneye lisans üstü öğrencisi gibi, araştırma yaptığı konudaki bütün bilgiyi toplamak üzere gelir. Lisans üstü öğrencisinden farkı konusunda daha çok araştırma yapmış ve kaynak taramış olmasıdır.

Bir özel kütüphanede hemen hemen bütün okuyucular tek konu üzerinde araştırma yaptığı halde üniversite kütüphanesinde her öğretim üyesi değişik bir veya birkaç konuya eğilmiştir. Bu başka başka ilgi alanlarına sahip kimselere, üniversite kütüphanesinde, her tür «bilgi sağlama» hizmetini vermeye ekonomik yönden imkân yoktur. Üniversite kütüphanelerinde verilebilecek «bilgi sağlama» hizmetlerinin en uygunları «hazır müraaat», «literatür tarama» ve «seçme bilgi sağlama»dır. Hazır müraaat hizmeti, üniversite kütüphanesinin her tür okuyucusuna zaten verilir. Bazı soruların müraaat kaynakları yardımı ile hemen cevaplandırılmasından ibarettir. Yalnız, hiç bir zaman öğretim üyesini bilgiyi kapsayan kaynağa yöneltmek şeklinde olmamalıdır. Müraaat kütüphanecisi, aynen lisans üstü öğrencilerine verdiği hizmette olduğu gibi, kaynakların öğretilmesi kaygısından uzak olduğu için, bilgiyi kendisi bularak öğretim üyesine verir. Böylece öğretim üyesi için büyük önem taşıyan zaman kaybı faktörü ortadan kalkmış olur. Öğretim üyesine dersleri veya araştırmaları ile ilgili bibliyografyalar veya okuma listele-

ri hazırlamak ise literatür tarama hizmeti içine girer. Literatür tarama sonunda öğretim üyesine konusu ile ilgili materyallerin listesi, kendileri veya bu kaynakların analizi sonucu meydana getirilen, özet halinde bir bilgi toplamı verilir. Yalnız literatür taramanın bu son çeşidi ancak konu uzmanı personele sahip, geniş bütçeli kütüphaneler tarafından yapılabilir. Kütüphaned öğretim üyelerine verilen diğer bir çeşit bilgi sağlama hizmeti de «seçme bilgi sağlama»dır. Öğretim üyeleri, ilgi alanları tesbit edildikten sonra, devamlı olarak, konularındaki yeni yayınlardan ve makalelerden haberdar edilirler. Bu hizmeti iyi bir şekilde verebilmek için, çok sayıda, iyi yetişmiş, hatta konu uzmanı personele ihtiyaç vardır. Seçme bilgi sağlama işi zaten bir dereceye kadar öğretim üyelerinin ismarladığı kitapların geldiğini haber verme ve yeni gelen yayınları kapsayan listeler dağıtma şeklinde, gayri resmi olarak, pek çok üniversite kütüphanesinde yapılagelmektedir.

İndeks hazırlama, abstrakt çıkarma, tercüme ve bunun gibi özel olarak yetişmiş personele ihtiyaç gösteren diğer bilgi sağlama hizmetleri ise üniversite kütüphanelerinde verilmez. Yerlerini ticari indeks ve öz dergileri tutar.

Üniversite kütüphanelerinde, müracaat bölümünün organizasyonu, iyi hizmet verebilme yönünden büyük önem taşır. Müracaat bölümü

merkezi veya bölünmüş olarak organize edilebilir. İki şekilde sakınacak ve iyi tarafları vardır. Merkezi sistemde, yerde, teçhizatı, personelde, işletme maliyetinde ekonomi yapılmış, müracaat koleksiyonunun tekrarı önlenmiş ve öğrencilerle öğretim üyelerine de, birbirleriyle ilişkisi olsun olmasın, istedikleri her konudaki ve türdeki materyali aynı yerde bulabilme kolaylığı sağlanmış olur. Eğer zamanımızda hemen hemen bütün bilim dallarının birbirinin içine girmeye başladığı düşünülecek olursa, bu son faktörün önemi iyice açıklık kazanır.

Müracaat departmanının bölünmüş şekilde organizasyonu ise fonksiyonel veya konuya göre olabilir. Fonksiyonel bölünmede hazır müracaat kaynakları, bibliyografik kaynaklar, süreli yayınlar ve devlet yayınları ayrı ayrı bölümlerde yer alırlar. Hatta bu bölümlerin bazıları da idari bakımdan müracaat bölümüne bağlı olmayabilir (süreli yayınlar, devlet yayınları, haritalar gibi). Bu şekildeki bölünmenin sakıncası, aynı konudaki değişik tür eserler arasında yakın bir koordinasyon sağlanamaması; yararı ise aynı tip eserleri birlikte organize etmedeki kolaylıktır. Konu bölümlemesi ise genellikle «beşeri bilimler», «sosyal bilimler» ve «bilim ile teknoloji» şeklinde yapılır. Sakıncası, yer kaybı, bazı konuların birbiri içine girmesi sebebi ile bir takım müracaat materyalinde tekrara gidilmesi gereği, fazla müracaat perso-

neline ihtiyaç duyulması, kart katalogda değişik eserler için değişik yerlerin gösterilmesinin okuyucuyu şaşırtması, bazı bilgileri tek bir kategoriye sığdırmak zor olduğu için bölmede zorluk çekilmesi ve ayrıca bir genel müracaat masası yoksa, okuyucunun hangi bilgiyi nereden alacağına karar vermesinin güç olmasıdır. Avantajları ise, bir konu ile ilgili müracaat koleksiyonunun o konuya ait genel koleksiyonun yanında yer alması ve böylece de hem okuyucunun hem de müracaat kütüphanecisinin zaman kaybının önlenmesi, kütüphanecinin daha küçük bir okuyucu kitlesi ile çalışmasından dolayı kaliteli hizmet verebilmesi ve okuyucuyu daha yakından tanıyabilmesidir. Bölünmüş sistemde mümkünse konu uzmanı olan kütüphanecilerin, merkezi sistemde de genel bilgisi fazla müracaat kütüphanecileri yanında bir kaç da konu uzmanının çalıştırılması yerinde olur.

Üniversite kütüphanesinde müracaat bölümü personeli, en ideal şekli ile, bir müracaat bölümü şefi, müracaat asistanları ile kütüphaneci olmayan, daktilo yazmak, kart sıralamak v.b. gibi sekreterlik vazifeleri ile uğraşan kişilerden meydana gelir. Personelin sayısına ve niteliğine, verilen hizmet, müracaat bölümünün organizasyonu, kütüphanenin büyüklüğü ve okuyucu sayısını gözönünde bulundurarak, kütüphaneye idaresi ile birlikte müracaat bölümü şefi karar verir.

Her kütüphanede olduğu gibi üniversite kütüphanesinde de müracaat hizmeti verilirken büyük ölçüde müracaat kaynaklarından yararlanılır. Bu kaynakları sözlükler, ansiklopediler, bibliyografyalar, indeksler, abstraktlar, devlet yayınları, atlaslar ve haritalar ve göze kuşağa hitap eden materyal meydana getirir. Bütün bunlardan başka, gerektiğinde kütüphanenin ana koleksiyonu ve hattâ diğer kütüphanelerin koleksiyonlarına da, müracaat hizmetinde kullanılmak üzere başvurulabilir.

Yazının başında da söylendiği gibi, üniversite kütüphanelerinin fonksiyonları ve okuyucularının özellikleri incelenecek olursa, bu tip kütüphanelerde iyi bir müracaat hizmeti verebilmenin önemi açıkça ortaya çıkar. Bu yönden, yurdumuzda son on yılda büyük gelişme göstermeye başlayan üniversite kütüphanelerinin, uzun ve kısa vadeli planlarında müracaat bölümüne gereken ehemmiyeti vermeleri ve önceliği tanımaları yerinde olur.

BİBLİYOGRAFYA

- Katz, W. A. *Introduction to Reference Work*. C. II: *Reference Services*. New York, McGraw-Hill, 1962.
- Lyle, G. R. *The Administration of the College Library*. New York, H. W. Wilson Co., 1949.
- Shores, L. *Basic Reference Sources*. Chicago, American Library Association, 1954
- Wilson, L. R. ve Tauber, M. F. *The University Library; the Organization, Administration, and Functions of Academic Libraries*. New York, Columbia University Press, 1956.