

# Müracaat Hizmetlerinde Internet

## Internet Use in Reference Services

**S. Serap Kurbanoğlu\***

### Öz

Kütüphaneciler, üzerinde çok çeşitli ve büyük miktarda bilgiler bulunan Internet'i, kullanıcılarının müracaat sorularını cevaplamak için bir kaynak olarak görmektedirler. Bu makalede elektronik posta, elektronik tartışma listeleri ve telnet gibi Internet araçlarının müracaat hizmetleri vermek amacıyla kullanımına değinilmektedir. Internet üzerindeki bilgilerin bibliyografik denetimi, Internet araçlarının kullanım kolaylığı, müracaat hizmetlerinde Internet kullanımıyla ilgili maliyet, personel ve eğitim sorunları da bu makalede ele alınan konular arasındadır. Kütüphanecilerin ve kütüphanecilik bölümü öğrencilerinin Internet'ten gereğince yararlanabilmeleri için eğitilmeleri gerekmektedir.

### Abstract

There is an enormous variety and volume of information that is available through the Internet. Librarians are keenly interested in using the Internet to answer their clients' reference queries. This paper reviews the use of electronic mail, electronic discussion lists and telnet so as to provide reference services. Issues such as bibliographic control of networked information, ease of use of Internet tools, costs, personnel and education are also briefly discussed. Librarians and library school students have to be trained in order to be able to take advantage of the Internet.

### Giriş

Varlığından bile haberdar olmadığı konularda yöneltilen soruların cevaplarını bulmak telaşıyla bunalmamış bir müracaat kütüphanecisi veya kütüphanecilik bölümü öğrencisi yok gibidir. O çok zor gibi görünen soruların cevaplarını bulmanın genelde zor bir iş olmadığı zamanla öğrenilir. Burada işin püf noktası müracaat kaynaklarını tanımakta, hangi tür sorular için ne

\*Doç. Dr. Serap Kurbanoğlu <serap@eti . cc . hun . edu . tr> H. Ü. Kütüphanecilik Bölümü Öğretim Üyesidir.

tür kaynaklara başvurulması gerektiğini kavramakta ve bu kaynakları kullanmayı öğrenmekte yatar. Tecrübe kazanılması için bu işin uzun süre yapılması gerekir. Fakat en tecrübeli müracaat kütüphanecilerini bile uzun süre uğraştıran sorularla karşılaşmak her zaman için mümkündür.

Müracaat kütüphanecilerinin karşılaştığı sorunlar bu kadarla da kalmaz. Sayıları ve çeşitleri sürekli artan müracaat kaynaklarının takibi de önemlidir. Her yeni kaynağın en kısa sürede öğrenilmesi gerekir. Günümüzde basılı kaynakları tanımak, bu kaynakların hangi amaçlarla ve nasıl kullanılacağını bilmek ve yeni çıkan basılı kaynakları takip etmek de yeterli değildir. Bugün bilgi patlamasının bir delili olarak gösterilebilecek dinamik bir veri, görüntü, tartışma, tavsiye, şikayet, yazılım ve fikir yığını olarak tanımlanan İnternet hayatımıza girmiştir. İnternet'i tanımak ve hangi amaçlarla kullanılabileceğini öğrenmek gerekmektedir. Kendi ellerimizle yarattığımız, durmaksızın büyüyen ve değişen bu bilgi kaynağını nasıl idare edeceğiz sorusu bellekleri işgal etmektedir. Oysa bu konudaki genel yaklaşım İnternet'i idare etmekten çok -ki edemeyiz- nasıl kullanacağımızı öğrenmek olmalıdır.

İnternet sağladığı iletişim olanaklarının yanı sıra büyük miktarda bilgiyi de erişilebilir kılma özelliği ile müracaat kütüphanecilerinin ilgi alanına girmektedir. İşlerinin doğası gereği müracaat kütüphanecileri bu kaynağı da hızla öğrenmek ve hizmetlerinde ne şekilde ve nasıl kullanabileceklerini keşfetmek durumundadırlar. Kütüphaneciler bunun için çoktan harekete geçtiler bile. İnternet'i bir müracaat kaynağı olarak kullanan kütüphanecilerin sayısı giderek artmaktadır.

"Müracaat hizmetleri" kavramının en geniş anlamıyla kullanıldığı bu makalede İnternet'in söz konusu hizmetlerde kullanımını üzerinde ayrıntılı olarak durulmaktadır.

## **Müracaat Hizmetlerinde İnternet**

Müracaat hizmeti vermek amacıyla İnternet kullanımını üç temel başlık altında toplamak mümkündür (Ladner and Tillman, 1993):

- mesleki amaçlı iletişim, elektronik posta ve tartışma listeleri
- veri tabanlarını tarama
- dosya transferi ve veri değişimi.

## A. Mesleki Amaçlı İletişim, Elektronik Posta ve Tartışma Listeleri

Ladner ve Tillman'ın (1993) özel kütüphanelerde çalışan kütüphanecilerin İnternet'i kullanma şekilleri üzerine 1991 yılında yürüttüğü araştırmada (araştırmaya 54 kütüphaneci katılmıştır) 'İnternet'in sağladığı en büyük ve en önemli fırsat nedir?' sorusuna araştırmaya katılanların %93'ü elektronik iletişimin çeşitli yönlerini kapsayacak cevaplar vermiştir. Bu araştırmanın sonuçlarına göre kütüphaneciler İnternet'i en çok meslektaşlarıyla iletişim amacıyla kullanmaktadırlar. Araştırmaya katılan kütüphanecilerden Sarah Stevens-Rayburn'ün bu konudaki ifadesi durumu özetleyici nitelik taşımaktadır: 'Bir müracaat sorusu ile ilgili olarak bir meslektaşla iletişim kurmadığım veya berirlenen amaçla iletişim kurulmadığı gün yok gibi' (s.46).

Ankara'daki üniversite kütüphanelerinde çalışan kütüphaneciler üzerinde yakın zamanda yapılan bir araştırmanın sonuçları da İnternet'in en çok elektronik iletişim amacıyla kullanıldığını göstermektedir (Olca, 1996).

İnternet üzerinden iletişim kuşkusuz sadece meslektaşlarla iletişim ile sınırlı kalmamakta, kütüphaneciler İnternet aracılığıyla kullanıcıları ile de iletişim kurmaktadırlar. Bu yolla kullanıcıların kitap, dergi vb. materyal ve kütüphanelerarası ödünç verme isteklerini kabul etmek ve müracaat sorularını cevaplamak mümkün olmaktadır. Nitekim bunu yapan kütüphaneler vardır. Ladner ve Tillman'ın (1993: 46) araştırmasına katılan Sandra Raymond, kendisine kullanıcılardan gelen isteklerin ve bu isteklere verdiği yanıtların %90'ının İnternet kanalıyla iletildiğini belirtmektedir.

Bazı kütüphaneler İnternet üzerinden müracaat sorularını cevaplamaktadırlar. Amerikan Ulusal Tıp Kütüphanesi'nin Müracaat Bölümü İnternet üzerinden müracaat sorusu kabul eden kütüphanelere bir örnektir (Lanier and Wilkins, 1994). Diğer kütüphanelere elektronik müracaat hizmeti sunmak veya diğer kütüphanelerden elektronik müracaat hizmeti sağlamak da mesleki amaçlı iletişim kapsamına alınabilecek faaliyetlerdendir.

İnternet müracaat kütüphanecileri için bir tartışma ortamı da yaratmaktadır. İnternet üzerindeki müracaat amaçlı tartışma listeleri aracılığıyla cevaplanması güç sorulara kısa sürede cevap bulmak mümkündür. Kütüphaneciler açısından söz konusu tartışma listelerine üye olmanın sayısız yararları vardır. İnternet'e erişim olanağı olmayan kütüphanecilerin çok önemli bir bilgi kaynağından yoksun kaldığını kabul etmek gerekir.

Müracaat soruları için özellikle faydalı iki listeden birisi tıp ve sağlık bilimleri konusundaki MEDLIB-L diğeri ise işletme ağırlıklı BUSLIB-L'dir. BUSLIB-L 1990'da, MEDLIB-L ise 1991'de kurulmuştur. Diğer pek çok İnternet listesinde olduğu gibi bu iki listede de listeye gelen mesajlar otomatik olarak tüm üyelere dağıtılmaktadır. Sorulara yanıt alma süresi BUSLIB-L'de 24 saat civarındadır (Ladner and Tillman, 1993).

1990 yılında kurulan LIBREF-L, müracaat konularını tartışmak için ayrılmış bir listedir. Bu listede tartışılan konulara örnek olarak; kullanıcıların bekleme süreleri ne olmalı, müracaat hizmetleri nasıl değerlendirilir, ideal bir müracaat koleksiyonunun boyutları ne olmalı, müracaat kütüphanecileri kişisel görüşlerini kullanıcılara aktarmalı mı gibi konular gösterilebilir. Bu listeye cevaplanamayan müracaat sorularının gönderildiği de olmuştur. Fakat listenin asıl amacı müracaat sorularına cevap aramak olmadığı için bu durum da tartışmalara yol açmıştır (Radcliff, Du Mont and Gatten, 1993; Ladner and Tillman, 1993; Lanier and Tillman, 1994).

Bu tartışmalar cevaplanması güç müracaat sorularının gönderilebileceği bir listeye duyulan ihtiyacı ortaya çıkarmış, 1992 yılında bu amaçla STUMPERS-L adı altında bir liste kurulmuştur. STUMPERS-L bir tartışma listesi değildir. Elektronik ağların kütüphaneciler için ve kütüphaneciler tarafından bilgi dağıtımı için kullanımına bir örnektir. Bu listeye herkes üye olabilir. Fakat soru postalayanların kütüphaneci olması, kütüphaneci değilse ellerindeki soruyu meslekten birisine danışmış olmaları koşulu vardır. Listeye gönderilen bir sorunun cevabını bilen üye bu cevabı doğrudan soruyu yöneltene gönderir. Soruyu yöneltene üye, cevapları derler, soruyu da ekleyerek oluşturduğu dosyayı listeye postalılar (Feeney, 1993).<sup>1</sup>

Internet pek çok konu uzmanının ve kütüphanecinin kendilerini erişilebilir kıldığı bir ortam olma özelliğini de taşımaktadır. Özellikle mesafe engeli ortadan kaldırması bu alandaki gücünü artırmaktadır. Böylece adı geçen listelerde tartışma ortamları yaratılmakta, uzmanların bilgilerinden faydalanılmaktadır. Internet üzerinde çok çeşitli konularda tartışma ortamı yaratan yüzlerce liste vardır. Ladner ve Tillman'ın (1993) araştırmasına katılan kütüphanecilerin kendi konularında ortalama üç listeye üye oldukları ortaya çıkmıştır. Aktif Internet kullanıcısı olan kütüphanecilerin tümü, elektronik iletişimi, özellikle tüm dünyadaki meslektaşlarıyla kolay, hızlı ve ucuz bir iletişim sağlayan elektronik posta hizmetlerini, Internet kullanımlarının ana sebebi olarak göstermişlerdir. Internet'in insanlar arasında sağladığı iletişim bir insan-makine iletişiminin çok ötesindedir. Burada soran, cevaplayan, tartışan insanlar vardır. Kütüphanecilerin de meslektaşlarıyla konuşmak, meslekteki gelişmeleri öğrenmek, yeniliklerden haberdar olmak, makinelerden değil de insanlardan bilgi edinmek, diğer insanların fikirlerini öğrenmek gibi ihtiyaçları vardır. Internet, sunduğu iletişim olanakları ile bu ihtiyaçları karşılamaktadır.

Ülkemizde de kütüphanecilik alanında oluşturulmuş bir tartışma listesi bulunmaktadır: KÜTUP-L adındaki liste Türk kütüphanecileri için bir ileti-

**Bu listelerden herhangi birisine üye olmak için ilgili adrese subscribe <liste adı ,kişi adı>'nı içeren bir mesaj göndermek yeterlidir. Örneğin, STUMPERS-L'e üye olmak için rnailservocrf.cuis.edu adresine subscribe stumpers-l <isim-soyadı;- mesajı göndermek yeterlidir.**

şim ve tartışma ortamı yaratmaktadır. Karşılıklı bilgi alış verişi amacıyla da kullanılan listede çok ender de olsa zaman zaman müracaat sorusu kapsamına girebilecek sorulara rastlanmaktadır.

## B. Veri Tabanlarını Tarama ve Dosya Transferi

Dünya üzerinde giderek artan sayıda kütüphane, kataloglarını (halka açık çevrimiçi kataloglar) İnternet üzerinden erişilebilir hale getirmektedir. İnternet'in telnet olanağı kullanıcılarına kendi bilgisayar sistemleri üzerinden başka bir bilgisayar sistemini kullanma imkanı verir. Bugün pek çok kütüphanenin kataloglarına telnet ile erişim ve o katalogu sanki ilgili kütüphanede oturup taramış gibi telnet ile uzaktan taramak mümkündür.

Kütüphaneciler halka açık çevrimiçi katalogları şu amaçlarla kullanırlar (Ladner and Tillman, 1993):

- bir kaynağın herhangi bir kütüphanede olup olmadığını belirlemek (kütüphanelerarası ödünç verme işlemlerinden önce gereklidir)
- künye doğrulamak
- müracaat sorularını cevaplamak (katalogların konu erişim olanakları çok spesifik konularda kaynak bulmak için faydalı olabilir)
- koleksiyon geliştirme (belli bir konuda var olan kaynakların saptanması ve seçimi).

İnternet üzerinden erişilen kütüphane kataloglarının sayısı giderek artmaktadır. Birbirine benzemeyen bilgisayar sistemleri arasında tam metin veya katalog kayıtları gibi bilgilerin değişimini sağlayan Z39.50 gibi protokollerin geliştirilmiş olmasının da bu alandaki gelişmelerde büyük payı vardır (Tennant, Ober and Lipow, 1996). Ülkemizde de kataloglarını İnternet üzerinden erişilebilir hale getiren kütüphaneler vardır. Anadolu Üniversitesi Kütüphanesi (telnet://vm.baum.anadolu.edu.tr) ve Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi (telnet://bliss.bilkent.edu.tr) gibi (Tonta and Kurbanoglu, 1995).

Telnet olanağı İnternet üzerindeki veri tabanlarına erişim için de kullanılır. Satıcı firmalar artık veri tabanlarını İnternet üzerinden de erişilir hale getirmeye başladılar. Böylece bugün çevrimiçi veri tabanı taramalarının İnternet üzerinden gerçekleştirilmesi mümkün olmaktadır. Kütüphaneciler İnternet'i DIALOG, MEDLINE, OCLC ve RLIN gibi veri tabanlarına ve bibliyografik hizmetlere erişim için kullanabilmektedirler. Bunun iletişim hızının artması, tarama sonuçlarının kişisel bilgisayara indirilmesi, indirilen bilginin manipülasyonu ve dosya yönetimi gibi konularda sağladığı avantajlar vardır. Kullanıcının İnternet bağlantısı olması durumunda, tarama so-

nuçlarının e-posta yoluyla gönderilmesi de işlemlere hız kazandırmaktadır. Ticari amaçlı belge dağıtım hizmetleri de Internet üzerinden kolaylaşmaktadır. Örneğin ISI (The Institute for Scientific Information) Internet üzerinden e-posta yoluyla makale istekleri kabul etmektedir (Lanier and Wilkins, 1994; Ladner and Tillman, 1993).

Telnet'in yanı sıra Internet'in FTP (dosya transferi protokolü) olanakları da müracaat kütüphanecileri için önemlidir. Müracaat kütüphanecileri böylece Internet üzerinden dosya transferi işlemini kolayca gerçekleştirebilirler. Internet üzerinde kendileri veya kullanıcıları için gerekli olabilecek ftp dosyaları bulabilirler. Örneğin, Kongre Kütüphanesi'ne ait ftp dosyalarına erişmek için seq1.loc.gou adresine bağlanılabilir. Bu tür dosyalar "ready reference" olarak adlandırılan ve temel referans kaynaklarından kolayca bulunabilecek kısa soruları cevaplamak için uygundur (Lanier and Wilkins, 1994).

Müracaat kütüphanecileri dergilerin içindekiler sayfalarını gözden geçirmek (örneğin, BioSci, UnCover), BITNET LISTSERV'lerinden dosya aktarmak, dosya göndermek (tarama sonuçları, makaleler, yeni yayınlar listesi v.b.) gibi işlemlerde de Internet'ten yararlanabilirler (Ladner ve Tillman, 1993).

Ülkemizde, ODTÜ (ftp://ftp.metu.edu.tr), Bilkent (ftp://ftp.bilkent.edu.tr), Boğaziçi (ftp://ftp.boun.edu.tr), Ege Üniversitesi (ftp://ftp.ege.edu.tr) gibi üniversitelerin ve TÜBİTAK (ftp://ftp.tubitak.gov.tr) gibi bazı araştırma kurumlarının anonim ftp arşivleri vardır (Akgül, 1994).

### **Internet'in "Kısa ve Kolay Müracaat Soruları" (Ready Reference) Açısından Önemi**

Tüm bu gelişmelerin ve Internet kaynaklarının giderek artışının kaçınılmaz sonucu olarak kütüphaneciler Internet'i kısa ve kolay müracaat sorularını cevaplamakta kullanmaya başlamışlardır. Bu, Internet'in bu tür soruların cevaplanmasına uygunluğunun kaçınılmaz bir sonucu olmuştur.

"Ready reference" geleneksel olarak müracaat masasındaki veya müracaat koleksiyonundaki kaynakların kullanımı ile kısa sürede cevaplanabilen soruları içerir. Internet sayesinde kütüphane dışındaki kaynaklara erişim de kütüphanenin kendi koleksiyonuna başvurmak kadar kolay hale gelmiştir. Şimdi Internet bağlantısı olan kütüphaneler daha çeşitli kaynaktan daha fazla kısa ve kolay müracaat sorusu cevaplama potansiyeline sahiptir.

Internet üzerindeki kaynakları tanımak, bu kaynakların ne zaman kullanılacağına karar vermek açısından kütüphaneciler için zorunludur. Kullanıcılar için basılı veya elektronik formdaki en uygun kaynakları bulmak ve tavsiye etmek kütüphanecilerin taşıdığı önemli bir sorumluluktur.

Müracaat kütüphanecilerinin sık kullandığı, özellikle kısa ve kolay müracaat sorularına uygun müracaat kaynaklarından bir kısmına İnternet üzerinden elektronik olarak erişmek de mümkündür. Bu kaynakların bulunduğu dosyaların kullanımı genellikle ücretsizdir (Lanier and Wilkins, 1994). Örnek vermek gerekirse:

- Çeşitli müracaat eserleri; sözlükler, tezoruslar (thesauri) vb. kaynaklar (The Oxford English Dictionary, The Oxford Dictionary of Familiar Quotations, The CIA World Factbook gibi)
- Hükümetlere ait bazı belgeler
- İncil ve Kuran gibi din kitapları
- Çeşitli tarihi belgeler.

### **İnternet Araçlarının Kullanım Kolaylığı Açısından Önemi**

Bir taraftan İnternet üzerindeki kaynak sayısı artarken diğer taraftan İnternet kaynaklarını kullanmak kolaylaşmaktadır. Bu amaçla geliştirilmiş bir takım İnternet araçları vardır: Gopher, WAIS, WWW, Veronica gibi.

Gopher bir bilgi dağıtım sistemi olarak tanımlanabilir. Kullanıcılara bir mönü hiyerarşisi sunar. Üniversite bilgisayarındaki dokümanlara ve veri tabanlarına mönüye dayalı kolay erişimi sağlamak amacıyla Minnesota Üniversitesinde bir kampüs bilgi sistemi olarak geliştirilmiştir. Kısa zamanda İnternet bağlantısı sayesinde diğer kurumlardaki kaynaklara bu yolla erişimin de yerel kaynaklara erişim kadar kolay olacağı anlaşılmış ve Minnesota gopher'ının alanı genişletilmiştir. Benzer gopher'lar hemen her üniversitede ve kurumda oluşturulmuştur (Valauskas, 1994). Ülkemizde de bazı üniversitelerin, kamu kurumlarının ve özel kurumların gopher'ları vardır. ODTÜ (gopher://gopher.metu.edu.tr), İTÜ (gopher://gopher.itu.edu.tr), Koç Üniversitesi (gopher://gopher.ku.edu.tr), TÜBİTAK (gopher://gopher.tubitak.gov.tr) gibi (Akgül, 1994).

İnternet üzerinde dolaşmayı kolaylaştıran başka programlar da vardır. WAIS (Wide-Area Information Servers) bunlardan birisidir. WAIS anahtar kelime taraması sonucu ilgili dosyaların ve dokümanların yerini saptamaya olanak tanır. WAIS, kullanıcılara her birisi için farklı sorgulama dili bilme-ye gerek kalmaksızın farklı yerlerde aynı anda tarama yapma olanağı sağlar (Valauskas, 1994).

World-Wide Web (WWW) ise mönü kullanmaya gerek kalmaksızın "hipermetin" (hypertext) olanakları ile erişimi gerçekleştirmeye yarayan bir İnternet aracıdır. Hipermetin temelli olması dolayısıyla kullanımı çok kolay ve fonksiyoneldir. Çeşitli formdaki (resim, ses, hareketli görüntü) bilginin yerini belirlemek, söz konusu bilgiye erişmek, indirmek ya da göstermek için

birçok standart protokol kullanır. Taşıdığı bu özellikler ile sisteme yüksek düzeyde esneklik ve kullanım kolaylığı getirir (Tennant, Ober and Lipow, 1996). Dünyada olduğu gibi ülkemizde de pek çok kurum kendilerini tanıtan, hizmetleri ve ürünleri hakkında bilgi veren Web sayfalarına sahiptir. Örnek vermek gerekirse; Hacettepe Üniversitesi (<http://www.hun.edu.tr>), ODTÜ (<http://www.metu.edu.tr>), Merkez Bankası (<http://www.tcmb.gov.tr>) (Çağiltay, 1995).

Internet kaynakları üzerinde anahtar kelime taraması VERONICA (Very Easy Rodent-Oriented Net-wide Index to Computerized Archives) isimli bir programla da mümkündür. VERONICA Nevada Üniversitesinde geliştirilmiştir. Gopher mönüleri için anahtar kelime taraması sağlar. Sadece tarama yapmakla kalmaz, erişim için gerekli elektronik bağlantıyı da otomatik olarak kurar (Lanier and Wilkins, 1994; Valauskas, 1994).

Gopher ve VERONICA gibi ona bağlı araçlar Internet kaynaklarını hızlı bir şekilde erişilir hale getirmektedir. Gopher mönülerinden erişilebilen bilgiye örnek olarak nüfus sayımı ile ilgili kayıtlar, hava durumu raporları, telefon rehberleri, elektronik kitaplar ve halka açık çevrimiçi kütüphane katalogları verilebilir.

Gelecekte gopher'lar üzerindeki müracaat bilgi paketleri sayısında da artış olacağı tahmin edilmektedir. Irvine'daki Kaliforniya Üniversitesi Gopher'ı üzerindeki 'Sanal Müracaat Masası' (Virtual Reference Desk) kısa ve kolay müracaat sorusu cevaplama fonksiyonunu destekleyen müracaat bilgi paketlerine verilebilecek en iyi örneklerden birisidir. 'Sanal Müracaat Masası'nın mönüleri çok sayıda çevrimiçi müracaat kaynaklarına ve Internet başlıklarına ve çeşitli disiplinlerde dosyalara ve belgelere erişim için yol göstericidir (Lanier and Wilkins, 1994).

## **Bibliyografik Kontrol**

Internet üzerindeki kaynak sayısının artışı ile ağ üzerindeki bilgilerin kontrolü ve elde edilebilirliği zorlaşmaktadır. Mevcut kaynakların düzenlenmesi konusuna duyulan ihtiyaç da giderek artmaktadır. Fakat bu düzenleme ve kontrol kolay değildir. Çünkü benzer türden kaynaklar değişik yollarla değişik başlıklar altında farklı yerlerde bulundurulmaktadır. Internet kaynakları için standart listeler veya dizinler olmamasına karşın, Internet kaynakları ile ilgili çeşitli konu rehberleri vardır. Bill Drew'ün hazırladığı tarım ile ilgili kaynakların listesi ile Lee Hancock'un hazırladığı tıbbi kaynaklarla ilgili liste örnek olarak verilebilir. Çok faydalı olmalarına rağmen bu konu rehberleri bibliyografik kontrol eksikliğini ortadan kaldırmamaktadır (Lanier and Wilkins, 1994).

Bir kaynağa ne zaman bakılacağını bilmek kadar o kaynağı nerede arayacağını bilmek de önemlidir. Yukarıda da değinildiği gibi, İnternet üzerindeki kaynaklara erişimin çeşitli yolları vardır. İnternet'in kısa ve kolay müracaat sorusu cevaplamak için kullanımı çeşitli ağ rehberlerine aşina olmayı gerektirir. İnternet araçları erişime yardımcıdır. Fakat kaynakların yerini saptamadaki etkinlikleri, dosya başlıkları ve mönülerde kullanılan anahtar kelimelerle sınırlıdır.

Diğer bütün erişim kanallarında olduğu gibi İnternet de bazı alanlarda ve bazı durumlarda çok faydalı olabileceği gibi bazı durumlarda kullanışsız olabilir. Kalabalık saatlerde ftp dosyalarına ve çevrimiçi kataloglara erişimin kısıtlanması ve cevap sürelerinin uzaması acil bir iş için İnternet'i etkisiz kılabilmektedir.

### **Maliyet ve Personel Sorunları**

Diğer teknolojik gelişmelerden farklı olarak, İnternet kullanımı çok büyük harcamalara yol açmaz. Ticari amaçlı veri tabanları dışında İnternet üzerindeki kaynakları taramak ve bu kaynaklardan veri aktarmak genellikle bir ödeme yapmayı gerektirmez. Gerekli donanımın masrafı da çok fazla değildir. Bir kişisel bilgisayar İnternet'e bağlantı için yeterlidir.

İnternet'in kısa ve kolay müracaat sorusu cevaplamak amacıyla kütüphanede sürekli kullanımı düşünülüyorsa bunun için bir bütçe ve donanım ayrılması gerekmektedir. Personelin kaybettiği zaman da İnternet'in müracaat amaçlı kullanımının maliyetine eklenmelidir. İnternet üzerinde tarama genellikle çabuk gerçekleştirilir. Fakat hatların kapasitesi gibi teknik olanaksızlıkların ve ağ trafiğinin sebep olduğu yavaşlama ile kütüphanecilerin İnternet'i hızlı ve etkin kullanabilene kadar geçirdikleri süre de hesaba katılmalıdır (Lanier ve Wilkins, 1994).

Sonuçta donanım, ücretli hizmetler, personel zamanı ve eğitimi İnternet'in müracaat amaçlı kullanımında maliyet analizi yapılırken dikkate alınması gereken hususlardır. Kuşkusuz, İnternet'in kütüphanelere maliyeti, sağladığı yararlarla karşılaştırılamayacak kadar önemsizdir.

### **Eğitim**

Kütüphanelerden İnternet'e erişim sağlandığında kütüphane kullanıcıları da İnternet'ten bilgi isteme eğilimi göstermektedirler. Bu durum tüm müracaat kütüphanecilerinin İnternet kullanımı konusunda eğitimini gerekli kılmaktadır. Kütüphanecilerin çoğu İnternet kullanımı konusunda kendi ken-

dilerini eğitmişlerdir. Ve yine bu şekilde öğrenmeye devam etmektedirler. Fakat etkin bir Internet kullanımı, formel bir eğitim gerektirir.

Kütüphanecilerin Internet'i kullanmayı öğrenmeleri de yeterli değildir. Kütüphaneciler bir de kullanıcılarını eğitmek sorunu ile karşı karşıyadırlar. Kütüphaneciler kullanıcılarına Internet'i tanıtabilirler. Internet aracılığıyla hizmet sunulacak kullanıcılar, kullanıcı ihtiyaçlarına, ağ trafiğinin durumuna ve isteğin aciliyetine bağlı olarak belirlenir. Kullanıcıların eğitimi için ise kurumdaki bilgi işlem birimi ile kütüphanenin ortak çalışması gerekebilir. (Radcliff, Du Mont and Gatten, 1993).

Eğitim sorunu gündeme geldiğinde okul sıralarına dönmek ihtiyacı doğmaktadır. Kütüphanecilik okullarının programlarına Internet kullanımı ile ilgili derslerin eklenmesi gerektiği gibi, müracaat derslerinin kapsamının da bu alanı içine alacak şekilde genişletilmesi gerekmektedir. Bir müracaat hocası olan Nickerson'ın (1993) önerisi, eskiden ellerine verilen soruları basılı kaynaklardan cevaplamaya çalışan kütüphanecilik bölümü öğrencilerinin bu veya benzer soruları Internet üzerinden cevaplamaya doğru yönlendirilmesi şeklindedir. Öğrencilerin her denemeden bir ders alacağını ve bir şeyler öğreneceğini düşünürsek, aslında bu öneri hiç de yabana atılamaz.

Nickerson'a bu fikri veren Kaliforniya Üniversitesinden Rick Gates'in düzenlediği ve 'Internet'te Av' (The Internet Hunt) adını verdiği yarışma olmuştur. Gates, değişik konularda fakat her birisi Internet kaynakları kullanılarak cevaplandırılacak, zorluk derecelerine göre farklı değerler taşıyan 10 soruyu çeşitli listelerde duyurup bir hafta içinde tüm soruları ilk cevaplayan kişinin birinci ilan edileceğini duyurmuştur. İlk yarışmada yöneltilen sorular şunlardır (Nickerson, 1993: 38):

- Yarın Japonya'ya gidiyorum. Doların yen karşılığını öğrenmek istiyorum.
- Henüz oluşan bir hortumun uzaydan çekilmiş fotoğraflarını nereden bulabilirim?
- Denver, Colorado'da bir lisede sosyal bilimler öğretmeni olarak işe başlayacağım. Gelip sınıfımda konuşma yapmalarını sağlamak üzere yerel çevreci örgütlerin bir listesini nereden bulabilirim?
- Eşim North Carolina Üniversitesinde iş buldu. Ben bilgisayar/veri işleme alanında uzmanım. Söz konusu eyaletteki iş ilanlarını nasıl elde edebilirim?
- 'Fear and Loathing in Las Vegas' adlı eserden Las Vegas'taki Nevada Üniversitesinde kaç kopya vardır?
- Bill Clinton bu yıl bir yerde Dünya Günü (Earth Day) adı altında bir konuşma yaptı. Bu konuşmanın metnini nereden bulabilirim?
- University of Western Australia Kimya Bölümünden Bradley Smith'in çok ilginç bir makalesini okudum. Bradley'nin e-posta adresini bulmam mümkün mü?

- Birisi bana Kanada'da bir yerlerde Libsoft adı altında kütüphaneler için yazılımlar depolandığını söyledi. Bunları nasıl elde edebilirim?
- Yugoslavya'nın eski hali ile ilgili haber, tartışma ve görgü tanığı raporlarına nasıl ulaşabilirim?
- Benim bölgemden seçilen Kongre üyesinin Washington adresini nasıl bulabilirim?

Bu yarışmaya 15 kişi katılmış, Babson College'dan Hope Tillman yarışmayı kazanmıştır. Daha sonraki yıllarda devamı yapılan 'İnternet'te Av' yarışmalarıyla ilgili ayrıntılı bilgiye yine İnternet üzerinden erişmek mümkündür (<ftp://ftp.cni.org/pub/net-guides/i-hunt>). Bu yarışmaların çok ilgi çekmesinin sebeplerinden birisi de katılanların cevaplardan çok arama eylemini ilginç bulmuş olmalarıdır. Sık sık söylendiği gibi bir müracaat kütüphanecisinin merak duygusunu asla küçümsememek gerekir.

Sözü geçen yarışmaların önemi ve bir kütüphaneci, özellikle de bir müracaat kütüphanecisi için değeri; İnternet üzerinden erişilebilecek bilginin çeşitliliği hakkında bilgi vermesi ve kütüphanecileri bir "hodri meydan" yaklaşımıyla soruların cevaplarını aramaya teşvik etmesi ve özendirmesidir.

## Sonuç

Bütün gelişmeler İnternet'in özellikle müracaat kütüphanecileri için vazgeçilemeyecek bir kaynak olma yolunda ilerlediğini gösteriyor. Kuşkusuz İnternet kaynaklarının kütüphane hizmetleriyle başarılı bir şekilde bütünleşmesinin ön şartı, kütüphane yönetiminin desteğidir. Fakat herşeyden önce kütüphanenin bir İnternet bağlantısı olması gerekmektedir. Türkiye'deki sorunlar bu noktadan başlamaktadır. Ülkemizde İnternet'e bağlı kütüphanelerin sayısı henüz çok azdır. Bunun için önce kütüphanelerin İnternet bağlantılarının gerçekleşmesini diliyoruz. Bu bağlantılar gerçekleştikten sonra kütüphanecilerimizi, özellikle de müracaat kütüphanecilerimizi zor günler beklemektedir. Çünkü yapılması ve öğrenilmesi gereken çok şey olacaktır.

Diğer taraftan ülkemizde çeşitli ftp arşivlerinin, gopher servislerinin, Web sayfalarının, değişik konularda çeşitli tartışma listelerinin oluşturulmuş olması, bunların sayılarının ve İnternet yoluyla erişilen kütüphane kataloglarının ve veri tabanlarının giderek artması umut vericidir. Dünya ülkelerindeki kaynakların yanı sıra Türkiye'deki İnternet kaynaklarının artışı müracaat kütüphanecilerimizin hakim olması gereken alanı genişletmektedir. Bunun yolu da hiç kuşkusuz eğitimden geçmektedir. İnternet'i kütüphanecilik okullarının eğitim programlarına almanın (örneğin, Hacettepe Üniversitesi Kütüphanecilik Bölümünün ders programında İnternet eğitimi-

ne yer verilmektedir) ve Internet kaynaklarını ve kullanımını konu alan hizmet içi ve sürekli eğitim programları için çalışmaya başlamanın zamanıdır. Bu sayede Internet kısa sürede kütüphanelerimizin vazgeçilmez bir parçası haline gelecektir. Halihazırda var olan Internet kaynakların kütüphanecilerimiz tarafından müracaat amaçlı kullanılmaması için bir sebep yoktur. Yeter ki kütüphanelerimizin Internet bağlantısı olsun, müracaat kütüphanecilerimizin de kendilerini bu alanda geliştirmek için şansları olsun.

Ülkemizde varolan kütüphanecilik konulu KUTUP-L isimli tartışma listesinin de müracaat amaçlı kullanılması mümkündür. Müracaat kütüphanecileri en azından cevaplanması zor sorular konusunda liste aracılığıyla yardımlaşabilirler. Sadece bu amaçla kullanılacak yeni bir listenin oluşturulması da düşünülebilir. Tabii bunun ön şartlarından bazıları listenin kurulması ve yaşatılması ile ilgili işleri ve sorumluluğu üstlenecek bir kişi veya kurumun bulunması ve böyle bir listenin üyelerini oluşturacak Internet'i kullanan müracaat kütüphanecilerinin sayısının artmasıdır. Şu anda Internet bağlantısı bulunan müracaat kütüphanecileri diğer ülkelerde mevcut kütüphanecilik ve müracaat konulu listelere üye olmak yoluyla da kazanımlarını artırabilirler.

Ladner ve Tillman'ın (1993: 50) "Internet ile biz müracaat kütüphanecileri gerçekte kendimizi yeniden keşfediyoruz" sözlerinin, bu yazıyı sonlarken müracaat kütüphanecilerimizin yapacağı keşiflere bir başlangıç olmasını diliyoruz.

## Kaynakça

- Akgül, Mustafa. (1994). Internet: Bilgiye erişimin yeni araç ve olanakları. Ankara: TR-NET, TÜBİTAK.
- Çağiltay, Kürşat. (1995) Herkes için Internet. Ankara: TÜBİTAK.
- Feehey, A. (1993). "Internet applications: Stumpers-L", *Computers in Libraries* 13 (5): 40-42.
- Ladner, S. and H. N. Tillman. (1993). "Using the Internet for reference", *Online* 17(1): 45-51.
- Lanier, D. and W. Wilkins. (1994). "Ready reference via the Internet", *RQ* 33 (3): 359-68.
- Nickerson, G. (1993). "The virtual reference library", *Computers in Libraries* 13 (5): 37-40.
- Olçay, Erol. (1996). "Ankara'daki üniversite kütüphanelerinde Internet kullanımı." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Radcliff, C, M. Du Mont and J. Gatten. (1993). "Internet and reference services: Implication for academic libraries", *Library Review* 42 (1): 15-19.
- Tennant, Roy. , John Ober and Anne G. Lipow. (1996). *Internet el kitabı Çev. Yaşar Tonta ve diğerleri*. Ankara: TKD.
- Tonta, Yaşar and Serap Kurbanoğlu. (1995). "Networked information in Turkey", *Türk Kütüphaneciliği* 9(3): 230-234.
- Valauskas, Edward J. (1994). "Using the Internet in libraries", *IFLA Journal* 20 (1): 22-28.