

Tanıtım-Eleştiri / *Reviews*

ÜNAK'05 - Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması

Aytaç Yıldızeli ve Hatice Kübra Bahşişoğlu

(editörler/*editors*)

İstanbul: Kadir Has Üniversitesi, 2006. x, 289 s.

ISBN: 975-8919-11-3

Book Review : *ÜNAK'05 – Organization and Marketing of the Information Services. The Conference was mainly about the planning, organization and marketing of information services. It includes theoretical based papers on user studies, collection development, collection management and technical services besides some university libraries' surveys on user satisfaction, service quality and user privacy.*

Bu eser, Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği'nin 2005 yılında düzenlediği "ÜNAK'05 Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması" adlı yıllık toplantının bildiri metinlerini içermektedir. Kadir Has Üniversitesinin ev sahipliğinde, 22-24 Eylül 2005 günleri arasında gerçekleşen toplantıda; üretim, yönetim ve pazarlama aracı olarak *bilgiyi* ve kullanıcı merkezli bilgi yönetimi anlayışının sonucu olarak *bilgi hizmetleri*, aktif ve potansiyel kullanıcıların yararına sunmaya yönelik yapılmış çalışmalar ve konuya ilişkin görüşler sunulmuştur.

Pazarlamanın bir yönetim anlayışı olduğunu bilmek, bilgi hizmetlerinin pazarlanmasına yönelik yapılan çalışmaların da sadece son kullanıcıya yönelik hazırlanmış birtakım tanıtıcı ve bilgilendirici faaliyetler olmadığını bilmek anlamına gelmektedir. Bilgi merkezleri pazarlama aracılığıyla kullanıcılarının gereksinimlerinin neler olduğunu belirlerken aynı zamanda, bu gereksinimleri karşılayacak hizmetleri geliştirme şansını da elde ederler. ÜNAK'05'de sunulan bildiriler de bu düşünceleri destekler niteliktedir.

Toplantıda sunulan bildirileri üç genel kategoride değerlendirmek mümkündür. İlk kategoride; kütüphane ve bilgi hizmetlerinin pazarlanması, koleksiyon geliştirme, koleksiyon yönetimi, kullanıcı hizmetleri ve teknik hizmetler konuları ele alınmış, yerli ve yabancı literatürden bakış açılarını yansıtan kuramsal ağırlıklı bildiriler sunulmuştur. İkinci kategoride; ülkemizdeki çeşitli üniversite kütüphanelerinde, kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden yararlanma düzeylerine, bilgi merkezlerinde kalite ölçümüne ve kullanıcı gizliliğine yönelik yapılmış araştırma sonuçlarının tanıtıldığı bildiriler bulunmaktadır. Üçüncü kategoride ise; Avrupa Birliği ile ABD'deki bilgi politikaları ve hizmetlerine yönelik uygulama örneklerine yer veren bildiriler yer almaktadır.

İkinci kategoride değerlendirebileceğimiz ve Dicle Üniversitesinde öğretim elemanlarının merkez kütüphane ve veri tabanları kullanma düzeylerini saptamaya yönelik çalışmayı tanıtan bildiri dikkate değerdir. Araştırma sonucunda elde edilen veriler (öğretim elemanlarının veri tabanlarında çalışma alanlarıyla ilgili yeterli kaynağa ulaşamamaları, veri tabanı ve personel hizmetlerinin en çok şikâyet edilen konular içinde başta gelmesi ve kütüphanedeki süreli yayın sayısının yetersiz bulunması gibi) dikkatleri, ulusal bilgi hizmetlerinin tanıtımı ve bu hizmetlerin kullanımına yönelik kullanıcı eğitiminin önemi ve gerekliliği konusu üzerinde toplamaktadır.

ÜNAK'05 toplantısının açılışında sunulan "ULAKBİM ve Ulusal Bilgi Hizmetleri" başlıklı bildiri incelendiğinde ULAKBİM Cahit Arf Bilgi Merkezi bünyesinde sayıları onbinlerle ifade edilen basılı ve elektronik süreli yayın koleksiyonunun, bibliyografik ve tam metin veri tabanlarına erişim hizmetlerinin, bilgi merkezinde hazırlanmış ulusal veri tabanları gibi olanakların kullanıma hazır olduğu görülmektedir. Buna rağmen adı geçen üniversitemizdeki verilerin elde edilmesi üniversite kütüphanesinin koşullarından kaynaklanan gerekçelerin yanı sıra ülkemizde bilgi hizmetlerinin ulusal düzeyde tanıtımı ve en üst düzeyde kullanımına yönelik yeterli derecede bilgilendirici ve eğitici çalışma olmadığı varsayımını doğrular niteliktedir. Söz konusu eğitici ve bilgilendirici faaliyetlere kullanıcıların olduğu kadar kütüphanecilerin de ihtiyacı olduğu gerçeği göz ardı edilmemelidir. Öyle ki, farklı kullanıcıların farklı araştırma ve eğitim ihtiyaçlarına yönelik hizmet ve kaynak sunma anlayışı, kullanıcı odaklı hizmet politikasının belkemiğini oluşturur. Bunu sağlamak büyük ölçüde gerek erişilebilir bilginin (bilgi hizmetlerinin) gerekse profesyonel kapasitenin farkında olmayı gerektirir. Bu bağlamda toplantıdaki

dikkate değer çalışmalardan bir diğeri de Suna Kıraç Kütüphanesi hizmetlerinde kalite ölçümüne yönelik yapılmış öz-değerlendirme çalışmasıdır. Bu çalışmadakine benzer öz-değerlendirme uygulamaları, kütüphanelerin ve bilgi merkezlerinin mevcut olanaklar dâhilinde kullanıcılarının memnuniyet ölçüğünü belirlemesi ve bu ölçüğü yükseltmek amacıyla nasıl bir pazarlama yönetimi yaklaşımı geliştirilmesi gerektiğine yönelik yol gösterici çalışmalardır.

Sonuç olarak, *Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması* başlıklı toplantı gerek kuramsal gerekse uygulamalı düzeyde gerçekleştirilen bilgi, görüş ve deneyim alışverişleri ile meslektaşlarımıza kurum içi uygulamalarında ışık tutacak nitelikte olmuş ve yayımlanan bu bildiri kitabı ile toplantıya kalıcılık kazandırılmıştır.

Esin Sultan Oğuz

Hacettepe Üniversitesi

Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü