

# IFLA DİJİTAL REFERANS REHBERİ

## GİRİŞ

Bilgisayar teknolojisinden yararlanmak için tanımlanan referans hizmetleri, değişik terimler altında kullanılmaktadır: “Sanal referans,” “dijital referans,” “e-referans,” “internet bilgi hizmetleri,” “canlı referans” ve “gerçek zamanlı referans.” [Virtual Reference Canada](#)

## I. Amaç:

Bu rehberin amacı, uluslararası ortamda en iyi dijital referans uygulamalarının yapılmasını teşvik etmektir. Konsorsiyum modelleriyle çalışma ve kaynakların paylaşımı konularında internet ortamı, çok iyi fırsatlar sunmaktadır. Farklı ülkelerdeki kütüphaneler, günlük referans uygulamalarına ve okuyucularının beklentilerine bağlı olarak, farklı hizmet anlayışlarına sahiptirler. Ama yeni teknolojileri de tanımak, kütüphanecilere, sundukları hizmetlerin amacını yeniden tanımlama olanağı vermektedir. Bu rehber, çeşitli geleneksel uygulamalardan bazı yaygın standartlar oluşturmaya yönelik bir girişimdir. Bu girişim, dünya genelindeki kütüphanecilere, dijital referans hizmetleri ile ilgili olasılıkları serbestçe keşfetme olanağı sağlayacaktır.

Bu rehberde öne çıkarılan bazı konular, ek gözden geçirme gerektirebilir ve genişletilebilir. Öneğin, değişim yönetimi: Bir dijital referans proje yöneticisi, çalışma saatleri, kullanıcılar ve kurum görevlisi üzerindeki yeni çalışma modellerinin etkisini nasıl hafifletir? Bu soruya cevap oluşturmaya yönelik, farklı topluluklardaki görevliler, kaynak sağlama ve donanımla ilgili doğru kaynak gereksinimlerini belirleme çabaları içerisine girebilirler.

*“...Dijital referansın eşsiz doğası, zorlukları ve sorunları yenedünyaya tanıtır. Konsorsiyum genelinde dijital referans hizmetleri gelişmeye devam ederken, kurallar ve standartlara olan gereksinim daha da önem kazanmaktadır...”*

Vera Fullerton, [IFLA Dijital Referans Standartları Projesi](#) 12/2002.

## II. Tarihçe

IFLA Referans Tartışma Grubu'nun 1998'deki ilk toplantısında, referans hizmeti ve okuyucu beklentileri üzerindeki yeni teknolojinin etkisi dile getirildi. 2002'de, artan kullanıcı gruplardan kaynaklı sorunların öneminin anlaşılması üzerine, IFLA resmi olarak, Referans Çalışma Daimi Komitesi'ni oluşturdu. Bu rehber, birkaç yıl boyunca yapılan kurslar, referans çalıştayları ve toplantıları sonucunda oluşmuştur.

## III. Kapsam

Bu doküman, kütüphane çalışanları için olduğu kadar, yöneticilerin gereksinimlerine de hitap etmektedir:

**Bölüm 1:** Dijital Referans Hizmetleri Yönetimi, program yöneticilerinin sorumluluğu ile yazılmıştır.

**Bölüm 2:** Dijital Referans Uygulaması, dijital referans çalışanları için, uygulama standartlarını açıkça belirleyip, işbirliği halinde çalışmayı kolaylaştırmaya yöneliktir.

**Kullanıcı kitlenin tanımlanması:** Bir dijital referans hizmeti kurulmadan önce, hedef kullanıcının belirlenmesi önemlidir. Teknolojinin etkili bir şekilde nasıl kullanılacağı ya da bu teknolojinin okuyucuya nasıl yaygınlaşacağı göz önünde bulundurulmalıdır. Bir kurum elektronik olanağa sahip olduğunda, fiziksel konum daha az önemli olmaktadır. Buna ek olarak, geleneksel kütüphane kullanıcılarının yanında, yeni ve çeşitli türlerdeki kullanıcılar da fayda elde etmek için elektronik hizmet almayı seçebilmektedirler.

## DİJİTAL REFERANS HİZMETLERİ YÖNETİMİ

Yeni bir hizmet kurmadan önce, kurumsal süreçlerin ve politikaların gözden geçirilmesi gerekmektedir. Dijital bir ortama geçiş yapılacağı zaman, bu durumun nasıl bir etki yapacağı önceden kararlaştırılmalıdır. Hizmet politikasını elden geçirerek, açıklığa kavuşturmak ve yeni ortama uyumlu hale getirmek gerektirmektedir.

### 1.1 Referans Hizmetleri Politikası

- Yeni referans hizmeti için hedefleri açıkça belirlemek.
- Örnek uygulamalar yaratmak, kabul edilebilir davranışları tanımlamak, davranış kurallarını açıkça dile getirmek ve bu kuralların ihlalinden doğabilecek sonuçları belirlemek için sorumlu bir gözetmen ya da bir gözetim grubu oluşturmak.
- Mevcut politikalar ve süreçlerdeki hedeflerle uyumlu hale getirilmesiyle geçerli olabilen taslak rehberin, kurumun genel misyonu ile tutarlı olduğundan emin olmak.
- Bu politikaların ne sıklıkla gözden geçirildiği, süreç tanımı ve sorumluluk tayinini göz önünde bulundurmak.
- Telif hakkı ve diğer tüm uygulanabilir kanuni sınırlamalara uymayı sağlamak.
- Bu hizmeti kimin kullanacağına karar vermek gerekmektedir. Öncelikli ve hedef kullanıcıyı tanımlayınız. Eğer bu hizmet yaş, ırk, cinsiyet, cinsiyet tercihi, sosyal ve ekonomik düzey veya engel durumuna bakılmaksızın herkes için sunulacaksa, bu durum belirtilmelidir. Eğer kişi dışlanan bir kesimden ise (örneğin dışarıdan ya da özel bir topluluktan) – uygulama tek tip olmalı, ayırım olmamalıdır.
- Kurumun cevap verebileceği ya da veremeyeceği türden soruların olup olmadığına karar vermek gerekir. Örneğin: *“Gerçeğe dayalı ve belirlenmiş referans sorularına cevap vereceğiz. Tıbbî ya da yasal uyarılarla ilgili sorulara cevap vermeyeceğiz. Öncelikli kullanıcılarımızdan gelen sorulara, diğer kullanıcılara göre öncelik verilir...”*
- Uygun davranış göstermeyen kullanıcılar için politikanızı geliştiriniz. Bu politikanın amaçları ve fonksiyonları ile tutarlı olması bakımından, bu hizmeti alan kişiler, kurallara uymalıdır.

### 1.2 Planlama

Bu hizmetin amacı, toplumun hizmet alma gereksinimlerinin farkında olunması gibi, uygun finans kaynaklarıyla, gerçekliğe dayalı bir planlama yapılmasını sağlamaktır.

- Kurum içerisinde, uygun hizmet seçeneklerini ve önceliklerini keşfetmek ve belirlemek için, yöneticilerden ve çalışanlardan oluşan bir çalışma grubu oluşturulması gerekmektedir.

- Hedefe yoğunlaşınız – vizyon- topluluk gereksinimleri için bu hizmetin sunumu nasıl olacak? Normal iş saatleri sonrası için bu hizmet nasıl geliştirilebilir?
- Bir ön eylem yönerge taslağı hazırlayınız.
- Uygun yazılım ve hizmetleri değerlendiriniz.
- En uygun fon kaynaklarını belirleyiniz.
- Okuyucuya mutlaka geri dönüş yapınız.
- Kaynakları bir havuzda toplayarak, işbirliğini geliştirmeye ilgili diğer kurumlarla (yerel, bölgesel v.b) bir ortaklığa gidilip gidilmeyeceğine karar veriniz.
- 1.2.4-1.2.7. adımlarda dile getirilen bulgulara bağlı ön eylem planını yeniden değerlendiriniz.
- Güncel eylem planı ve yönetim desteği sağlayınız.

[ Bakınız: Gözden Geçirilmiş Halk Kütüphaneleri için IFLA Rehberi: Fon: <http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>] [Tartışılacak]

### 1.3 Görevli

- Görevli seçiminde, bu hizmeti yapmaya ilgili olmak (bu anahtar ilkedir), yetenek, uygunluk, bilgisayar becerileri ve kişiler arası iyi iletişim kurmak gibi özellikler aranmalıdır. Seçilen görevlinin sorumlulukları ve görev tanımı açıkça belirlenmelidir.
  - Kaç adet teknik görevli istihdam edildiği gibi, varsa, gelen soruları paylaşmak için kaç adet tam zamanlı kütüphaneci çalıştırılacağını göz önünde bulundurmaya gerekmektedir.
  - Daha önce bu hizmeti yapmaya ilgili olduğunu belirtmiş görevliyi de dâhil ederek, yeterli sayıda esnek personel durumunu korumaya gerekmektedir. [ geleceğin projesi, ilgi alanını teşvik etmekle olanaklı, cesareti kırmakla değil].
  - Eğer 24 saat hizmet verilemeyecekse ya da istenilmiyorsa, hizmet saatleri içerisinde çalışacak görevli listesi, okuyucuların bilgi gereksinimlerine ve beklentilerine en iyi cevap verilecek zamanı kapsamalıdır. Bu, özellikle çevrimiçi referans araç ve gereçlerin kullanımı için önemlidir.
  - Görev şeması ile ilgili gerekli inceleme ve değerlendirme yapılarak, kütüphanecilerin artan iş yükünü sürekli dağıtmaya yönelik, gerektiği zaman, mümkün olan düzenleme yapılmalıdır.
  - Yedek görevliler için olduğu kadar, öncelikli görevliler için de merkezi bir görev listesi yapılmalıdır.
- Kurum ya da konsorsiyum içerisinde gerekli teknik desteği kimin vereceğine karar vermek gerekmektedir [dijital referans hizmetinin başarısı için teknik destek grubu oluşturulması çok önemlidir].
- Kullanım haklarıyla ilgili kısıtlamaların, örneğin lisans anlaşmaları içeren durumlarda, yerine getirilmesi işlemini hangi görevli(ler)in izleyeceğine karar vermek gerekmektedir.
- Referans standartlarının korunması sorumluluğunun hangi görevli(ler)ye ait olduğuna karar vermek gerekmektedir.
- Referans hizmetinin günlük sürece ve iş akışına uyumu için plan yapılmalıdır. Görevli işten ayrıldığında, sorulara cevap verme konusunda sıkıntı yaşamamak için süreçlerin standart hale getirilmesi önemlidir.

### 1.4 Eğitim: Temel Kurallar:

- Hangi görevlinin eğitim vereceğine karar vermek gerekmektedir. Bu görevlinin eğitim, uyum ve profesyonel gelişim edinmesi için zaman tanınmalıdır.

Referans kütüphanecisinin sahip olması gereken temel beceriler:

- Çoklu görev özelliğine sahip olmak.
  - Anlaşılır bir iletişim diline, özellikle yazım konusunda, sahip olmak.
  - Veritabanı ve çevrimiçi tarama yapma becerisine sahip olmak.
  - Görsel ve işitsel eksiklikleri telafi etmek için karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak.
  - Referans kaynaklarına hâkim olmak.
  - Seçilecek yazılım paketleri hakkında bilgi sahibi olmak.
- Gerektiğinde eğitim güncellenmelidir. Personeli, bu alandaki yeni gelişmeleri ve tecrübelerini tartışmaları için, bir araya gelmeye teşvik etmek gerekmektedir.

## 1.5 Arayüz Tasarımı:

Dijital referans hizmet masası dil, teknik yetenek & fiziksel engel durumuna bakılmaksızın, büyük insan topluluğuna hizmet verebilme ve kaynaklara erişebilme özelliğine göre tasarlanmalıdır. Lütfen not ediniz: Dijital referans hizmeti verme planı yapıyor olsanız bile, yeterli bir dijital referans hizmeti sağlamak için lojistik ve fiziksel gereksinimlerin detaylarını göz ardı etmeyiniz: Örneğin: uygun bir görevli ve çalışma alanı – mobilya, donanım, yazılım, basılı kaynaklar, internet erişimi, web tarayıcı ve email hesabı- okuyucuların ekranda ne görmek istedikleri verilen hizmet kadar önemlidir.

Bunun yanında, uygun bir sanal çalışma alanı tahsis etmek de önemlidir:

- Örnek bir “kullanıcı dostu” arayüzü ve anlaşılır web sayfası şunları kapsamalıdır:
  - Sürekli müracaat etmeye elverişli, standartlara uygun bir yapı ve tasarıma sahip bir arayüz kurmak gerekmektedir. Dolayısıyla, ilk kez kullanan bir kullanıcı, bir ya da ikinci kez kullanımdan sonra, web sitesinde nasıl gezinti yapacağını öğrenmiş olmalıdır. Tüm kurumların web sayfasında referans hizmeti [Kütüphaneciye Sorun] durumu sürekli hazır halde olmalıdır.
  - Mümkün olduğu kadar, okuyucuyu yönlendirici simgeler ve resimler kullanılması gerekmektedir. Uzun metinlerle web sayfasını doldurmaya çalışmayınız.
  - Kurumu açıkça tanıtınız ve kullanıcıyı kütüphane web sayfasına yönlendiren bir link bulundurunuz.
  - Kurumun referans hizmetini kısa bir paragrafla tanıtım bilgisi ve okuyucuların isteklerinin cevaplanma süresinin ne kadar olacağı (örneğin “...gönderilen bütün sorular Referans Hizmeti kanalıyla 5 iş günü içerisinde cevaplanacaktır) yer almalıdır.
  - Kullanıcıyı klavuz formla bilgilendirin (Başka bir ifadeyle, Klavuz Formunda cilt ve sayfa numarası, tarih, başlık ve yazar ismi gibi bilgilerin olduğu, okuyucunun görebileceği şekilde en az bir örnek form bulunmalıdır).
  - Genel bilgilendirme alanlarında, web formuna eklenilebilecek önemli bilgiler alanı olmalıdır. Örneğin “e-mail adresi” ve “Soru Metni,” doldurulması isteğe bağlı alanlar gibi, örneğin: “İsim,” “Telefon No,” “Eğitim Düzeyi” [istenilen cevap] ve “Araştırma Yapma Nedeni,” gibi.

- Etkili bir hizmet sağlamak için gereksinim duyulabilecek her türlü bilgi verme alanı oluşturmak gerekmektedir. Bu alanlar itici olmamalıdır.
- İç ve dış kaynaklarla ilgili bağlantıları sağlayınız (düzenli olarak gözden geçiriniz ve güncelleyiniz)-Web Sayfaları, Çevrimiçi Kataloglar, Veritabanları, Sıkça Sorulan Sorular (SSS).
- Kurumun genel referans/yazışma politikası ve hizmet rehberi hakkında detaylı bilgi veren bir link sağlayınız.
- Kütüphane görevlisi ile iletişim kurulacak bütün bilgileri tanımlayınız. Örneğin: İnternet yolu ile anlık bilgi verme (chat), e-mail, web ortamı, faks, posta adresi, telefon gibi.
- Web sitesi planı yapılırken, son okuyucuyu göz önünde bulundurarak, donanım ve teknik kapasitenin olası sınırları dikkate alınması gerekmektedir. Kullanım için gerekli olan donanım yetersizliği açıkça belirtilmelidir.
- Tüm kullanıcıların, engelliler dâhil, hizmete erişimi için dâhili politikalara ve yasalara uyması gerekmektedir.
- Sorulara kimin cevap vereceği ve ne yapılmayacağı açıkça belirtilmesi gerekmektedir.

Örneğin:

Zamanın kısıtlı olmasından ve soruların hacminden dolayı aşağıdaki istekleri kabul edemeyiz:

- Okuyucuların kullanacağı faks makinesi.
- Bibliyografya yaratmak.
- Kapsamlı bir araştırma yapmak.
- Bu hizmet vasıtasıyla materyalleri yenileme...
- *Özel bildiri, reddetme gibi [Yerel yasa maddesine göre...]. Örneğin: Bu özel politika örneği Britanya Milli Kütüphanesi'nden alınmıştır: <http://www.bl.uk/privacy.html> Bu bildirin amacı, kullanıcılar web sayfasını ziyaret ettikleri zaman hangi bilgilerin bir araya getirildiği, bu bilgiler açığa çıkarsa nasıl kullanılacağı gibi konular hakkında onları bilgilendirmektir. Pek çok web sitesinde olduğu gibi, Britanya Milli Kütüphanesi web sitesi gönderilen her istekle ilgili bazı bilgileri otomatik olarak kaydeder. Özet istatistikler bu veriden çıkarılır ve bunlardan bazıları ilan edilecek hale getirilir, ama bu veriler tek tek tanımlanmış bilgileri içermez. Bu verinin ilgili ekleri, bu siteye bilgilerin dâhil edilmesinde, bilgisayar hatası araştırmasını ortaya çıkarmanın bir parçası olarak kullanılır (ayrıca kullanım klavuzlarımıza bakınız)...*
- İnternet üzerinden anlık (chat) soruların kayıtları ne kadar süreyle arşivlenmesi gerektiği ve bu arşivlere kimin erişeceği konularında karar vermek gerekmektedir. Bu arşivlerin, tüm kişisel bilgiler yok edilerek, kim olduğu bilinmeden, korunmasının gerekip gerekmediği karara bağlanmalıdır. Bu arşivi korumaya yönelik bir süreç ve şema oluşturulmalıdır.
- Okuyuculara, geri bildirim anketi, e-mailler v.b. gönderebilecekleri olanakları sağlayınız.

## 1.6 Yasal Konular

Kütüphanecilerin kendi bölgesindeki güncel kamu mevzuatı hakkında bilgi sahibi olmaları ve bu mevzuatın hizmet sunumuna etkisi olduğu takdirde, bu bilgiyi okuyucularıyla paylaşması önemlidir.

- Dijital Referans ve Bilgi Edinme Hakkı/Yerel Kültür.
- Ulusal Bilgi Politikası--Siyasi manzara nedir?
- Kamu Bilgi Mevzuatı.
- İlgili Mevzuat.
- Telif Hakkı.
- Özel Durum ve Gizlilik Konuları.
- Lisans Anlaşmaları.
- Konsorsiyum İşbirlikleri.

[Bakınız: Gözden Geçirilmiş IFLA Halk Kütüphane Rehberi  
<http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

### 1.7. Tanıtım ve Teşvik

- Esas kullanıcıları tanımlayınız.
- Kullanıcıların kafasında iz bırakacak logo/isim “tanımlaması” projesi geliştiriniz.
- Kütüphanenin tanıtımı ve kullanımı hakkında görevlileri öğrencilerle konuşmaya teşvik ediniz.
- Kütüphane web sitesinden stratejik bağlantılarını ve/veya bu sitenin potansiyel kurumsal ortaklarını oluşturunuz.
- Yerel medya ile - yerel gazete, kütüphane bülteni, yerel radyo, yerel eğitimciler ile iletişim kurunuz.
- Uzmanlara ve özel tartışma listelerine duyuru gönderiniz.

### 1.8 Değerlendirme

- Kullanıcılar ve görevliler için kullanıcı anketleri düzenleyiniz. Görevlilerden ve kullanıcılardan gelen endişeleri dikkate alınız.
- Teknik ve politika konularında olduğu gibi, hizmet etkinliklerinin istatistiklerini toplayınız ve değerlendiriniz.
- İstatiksel analizler yaparak, k t phaneciden ve kullanıcıdan gelen geri bildirimle bağlı olarak, hizmet uygulamalarında değişiklik yapınız.

### 1.9 İşbirliği

Elektronik araç olanaklarına sahip kütüphanelerin kendi kaynaklarını, benzer ya da tamamlayıcı diğer kurumlarla paylaşması gerekmektedir. Bu durum, kütüphanelerin kullanıcılarına çok çeşitli alanlarda hizmetler sunması demektir. Fakat işbirliği halinde çalışmak kolay bir Şey değildir. İşbirliği halinde olan kurumlar, aşağıdaki maddelere uymak zorundadırlar:

- Hizmetler konusunda ortak bir uzak görüşlülüğe sahip olmak, yeni bir bakış sağlayacaktır.
- Uygulamalar ve süreçlerle ilgili ortak rehberler geliştiriniz.
- Ortaklar arasında güven ve hesapverebilirlik ilkelerine dayalı bir işbirliği kurulmalıdır.
- Sorunların ulaşmasında bir sınırlama olabileceğini düşününüz.

- Kaynakların paylaşımı, örneğin: Telif Hakkı Yasası, Lisans Anlaşmaları, Taahüt, Ulusal Bilgi Politikaları gibi.

## DİJİTAL REFERANS UYGULAMASI

### 2.1 Genel Kurallar

Dijital referans hizmetleri, geleneksel referans hizmetleri standartları ile aynı olmak durumundadır. Görevliler aşağıdaki kurallara uymalıdır:

- Kullanıcıya en iyi yardımı yapmayı ilke edinmek gerekmektedir.
- Sorulara cevap verirken profesyonelce nezaket kurallarını uygulayın ve saygılı olunuz.
- Düşünce özgürlüğü ilkelerini benimseyiniz ve devam ettiriniz.
- Kullanıcı sorusu alındı belgesini onaylayınız. Kullanıcılara mümkün olduğunca geri dönüş sağlayınız. Mektup veya benzeri bir yolla gelen isteklere acilen ve nezaketle cevap verilmelidir (IFLA PL web sitesi).
- Geri bildirim politikası oluşturunuz ve bu politikaya bağlı kalınız.
- Özel kullanım kısıtlaması yanı sıra, elektronik ve basılı materyaller için lisans anlaşmalarına ve söz konusu materyallerle ilgili herhangi bir telif hakkı yönetimine uymak gerekmektedir.
- İyi araştırma stratejileri için uygulama yapınız.
- (Bakınız RUSA doküman: [Referans ve Bilgi Hizmetleri Uzmanlarının Davranış Performansı Rehberi](#). Bölüm 4.0 Araştırma. RASD Ad Hoc Referans ve Bilgi Hizmetleri Davranış Rehberi Komitesi. RASD Yönetim Kurulu tarafından onaylandı, Ocak 1996.
- Yüzde yüz değerlendirilen sorulara cevap verilmelidir. Tam cevap verilemiyorsa, sadece şu denebilir “Üzgünüm bilmiyorum, ama deneyebilirsiniz...”

### 2.2 Rehberin Kapsamı

- Dijital referans hizmeti bilgilendirici olmalıdır. Referans hizmeti, kullanıcıların sorularına nasıl cevap bulacakları konusunda, bilgi okur-yazar olmalarını teşvik etmelidir.
- Cevap verirken tarafsız olunuz. Konu içerisine ya da sorunun doğal durumuna kendi değerlendirmelerinizi katmayınız.
- “Gerçek soruyu” belirlemek için mülakat tekniğindeki gibi doğal bir soru kullanın ve bu soru bir kez belirlendikten sonra, uygun uzunlukta, düzeyde ve tam olarak okuyuculara verilecek kesin bir cevap elde etmiş olursunuz. Eğer bu soru olumsuz bir durumla ilgili ise, soru konsorsiyum ortaklarına gönderilebilir.
- Sorular için çok daha detaylı cevaplar gerektiğinde, uygunsa, bir yardımcı sağlanabilir. Daha detaylı cevaplar bulmak için, toplam zaman içerisindeki araştırmanın süresi sınırlı olmalıdır.
- İyi yapılmış bir cevap yazısı başlık, gövde ve sona sahiptir.
  - **Başlık:** Öncelikle kullanıcıyı selamlayınız. Genel bir ifade olarak “teşekkür ederiz bu hizmeti kullandığınız için” ibaresini kullanınız. Doğrudan kullanıcının isteği olan konuya değininiz. Örneğin: “Bilgi



şurada \_\_\_\_\_ bulunabilir \_\_\_\_\_,” bu bilgi hakkında daha fazla bilgi \_\_\_\_\_, öneririz \_\_\_\_\_”

- **Gövde:** Alıntı yapılan kaynakçalar tam ve tutarlı bir şekilde belirtilmelidir. Tüm materyalleri, varsa, tanımlayın ya da email gövdesinin altında belirtin veya ekli dosya halinde olduğunu açıklayın. Gönderme yapılan kaynağın nasıl bulunduğunu, önerilen bu kaynağın yeri ile ilgili, eğer acil değilse, açıklama yapınız.
- **İmza:** İmza her mesajın sonunda bulunmalıdır. Kütüphanecinin imzası, kütüphanecinin adını veya ad soyad baş harflerini, ünvanını, kurumunu ve herhangi bir iletişim bilgisini içermelidir. Örneğin: “Sağladığımız bilginin araştırmalarınıza yardımcı olacağını umuyoruz”; “Umarız bu bilgi size yardımcı olur”; “Umarız bu cevaplar sorularınızın karşılığıdır. Eğer daha fazla sorunuz olursa, lütfen bizimle iletişime geçiniz. Size ek yardım sağlamaktan mutluluk duyacağız...”
- Argo, kısaltmalar ya da internet kısaltmaları kullanmaktan kaçınınız (örneğin: BTW, IMHO).
- Tüm yanıtların açık ve mümkün olduğunca isteklerin içeriği ile aynı düzeyde olmasına özen gösteriniz.
- Yanıtlar tam olmalıdır—Kaynakların gerçekliğini kontrol ediniz ve bildiğinizden emin olunuz, değerlendirme yapınız.
- Yanıtların yazım kurallarına uygunluğunu kontrol ediniz, URLS ile doğrulayınız.
- Sadece dünya genelinde kabul görmüş kaynaklardan seçim yapınız ve alıntı gösteriniz:
  - Basılı kaynakları değerlendirme ölçütleri: Yazar, Yayın Yılı, Baskı Sayısı ya da Gözden Geçirme, Yayıncı, Başlık, Hedef Kitle, Kapsam, Yazım Şekli.
  - Gözden geçirme ölçütleri: Doğruluk, Otorite, Güncellik, Tarafsızlık.
  - Web kaynaklarını değerlendirme ölçütü: Yazar, İçindekiler, Alan Adı, Son Gözden Geçirme Tarihi, Tarafsızlık, Otorite ve Doğruluk.
  - Kaynakça bilgileri daima tam olmalıdır. Web sayfası mı, referans kitabı mı, veritabanı mı ya da diğer kaynaklar mı olduğu belirtilmelidir. Mümkünse dünya genelinde kullanılan kaynakça gösterme şeklini kullanınız.
- Kütüphaneci, yaptığı analizlerden, tanımlamalardan, anahtar kelimelerden, değişik ifadelerden ya da diğer yollardan, bunların her birinden bilgiye değer katmalıdır.
- Kütüphaneci, her soru için, en azından, en iyi önerisini ya da tesbitini yapmalıdır.

### 2.3. İNTERNETTEN ANLIK REFERANS HİZMETİ(CHAT) REHBERİ

- İdeal olanı, kullanıcı sohbet listesinde görünür görünmez konuşulmalıdır.
- Sohbet sırasındakilere sırasıyla yanıt verilmelidir.
- Bu hizmeti veren kütüphaneciler, konuşma başladığında hemen kendilerini tanıtmalıdır. [2.3.8. dâhil]
- Kullanıcının beklediğinin farkında olunmalıdır. (Çeşitli sohbet projelerinden belirtilen ortalama bekleme süresi 15 dakika olmasıdır. Kütüphaneciler bu süreyi kendi kanaatlerine göre kullanabilirler)
- Araştırma yaparken, kullanıcının halen bağlantıda olduğunu ara sıra kontrol ediniz
- URL(Uniform Resource Locator=Standart Kaynak Bulucu)’lerin yer işaretlerini sık kullanınız.
- Uygun büyük harf, gramer ve yazım düzeltmelerini kullanın- “Sohbet penceresine yazılanlar” resmi düz bir yazıdan daha çok genel konuşmadır.



- Kütüphanecilerin zamanlarından tasarruf sağlamaları ve kurum içerisindeki tutarlı bir hizmet şekli belirlemek için kurum kısaltmalarını genel hale getirin. Hizmet yöneticisi kurum kısaltmalarını onaylamalıdır.
  - Aşağıdaki gereksinimler için, her bir görevliyi kısaltmaları geliştirmeleri konusunda teşvik ediniz:
    - Diğer kullanıcılardan benzer cevaplar içeren soruları, onları bekletmemek için, kabul ediniz.
    - Özel konuları kendi belirlediğiniz kısaltmalarla saklı tutunuz.
    - Başka bir kurum, dernek, kaynak ya da web sitesi için aynı referansı kullanınız.
    - Kurumsal yapıya veya kısaltma adı taşıyan gruba göre belirlenmiş tutarlı bir selamlama ya da kapanış oluşturunuz.
  - Eğer cevap verme süresi mesai saatini aşarsa ve/veya başka bir kullanıcı sıradaysa, tahmini bir sürede email ile cevap verileceğini belirtiniz. Örneğin, "Cevabı araştırmaya devam ediyorum ve X dakika ya da saat içerisinde bir email göndereceğim"; "Bu başlangıç için yeterli mi?" "Email yolu ile bir cevap gönderebilir miyim?"
  - Eğer uygunsa, birden fazla kullanıcıya cevap veriniz. Kendiniz için uygunsa, ikinci bir kullanıcıya da yanıt verebilirsiniz (ayrı bir arama motoru kullanılması tavsiye edilir). Örneğin, "Şuanda diğer kullanıcıya yanıt veriyorum. Bu yanıtı bitirir bitirmez, size döneceğim." "Lütfen 5 dakika bekler misiniz?"

## 2.4. Anlık Referans Hizmeti (Chat) Oturumu

- Gerekli olan bilgiyi anlaşılır hale getiriniz. Yanıt vermeden önce kullanıcının bilgi gereksinimini tam olarak açıklayıcı şekilde elde etmesini sağlayınız.
- Kullanıcılara, isteklerini detaylı olarak belirtmeleri yönünde teşvik edici, açık uçlu sorular sorunuz. Örneğin, "Lütfen konunuzla ilgili daha çok şey söyleyiniz" ya da "Bana verebileceğiniz ek bilgiler nelerdir?" veya "Ne kadar bilgiye ihtiyacınız var?"
- Arama sorgusunu sadeleştirmek için sorular kullanınız. Örneğin, "Şu ana kadar hangi bilgileri bulabildiniz?" ya da "Ne tür bir kaynağa ihtiyacınız var (kitap, makale, gibi)?" veya "Güncel mi yoksa eski bilgiye mi ihtiyacınız var?"
- Uzun cevaplarda, paragraflar arasında boşluk bırakınız (örneğin her boşluk 30 kelimelik hacim kadar olabilir). Uzun bir ara vermeden, cevap vermeyi sürdürürken, kullanıcı, verdiğiniz yanıtları okumaya başlayabilir.
- Yaptığınız araştırma işlemlerini kullanıcıya açıklayın ve mümkün olan sürede ne tür kaynak bulduğunuzu tanımlayın. Kullanıcının sizi göremediğini unutmayınız. Ne aradığınızı ve nerede arama yaptığınızı bilgisini kullanıcıya veriniz.
- Eğer basılı kaynakları kontrol ediyorsanız ya da soru bir kaç dakikayı alacaksa, kullanıcıyı, hem kaynağa bakmaya yönlendiriniz hem de email seçeneğini sununuz.
- Kaynakçaları eksiksiz olan kaynakları kullanınız.
- Eğer bir istek diğer bir kütüphaneciye yönlendirilmeyi gerektiriyorsa, kullanıcıya kime sorması gerektiği, nasıl iletişim kuracağı ve ne soracağı ile ilgili ayrıntılı bilgi veriniz.
- "Uygunsuz davranış": Kullanıcı uygunsuz davranış sergilediğinde (kurum rehberinde belirtildiği gibi), kısa uyarı mesajı gönderin ya da konuşmayı sonlandırın. Tekrar etmesi durumunda, olay rapor edilmelidir.
- Konuşuyor gibi yazınız, bir konuşma ortamında gibi.
- Kullanıcının ismini kullanınız ve uygun olduğu zaman onlara sorular sorunuz.

- Evet/hayır cevaplardan kaçınınız. Sadece yüz yüze referans hizmetinde olduğu gibi, evet/hayır cevabı soğuk, yani dostça olmayan mesajlar olarak algılanabilir.
- Karmaşık haldeki terminolojiyi açıklığa kavuşturunuz ve aşırı bir şekilde mesleki dil kullanmaktan kaçınınız. Kullanıcının anlayabileceği terminolojiyi kullanınız.

## KAYNAKLAR

### Taslak Oluşturulurken Kullanılan Kaynaklar:

1. IFLA Halk Kütüphanesi Rehberi(gözden geçirilmiş)  
<http://archive.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm> [01/12/2006 erişildi].
2. Kongre Kütüphanesi. **SoruNoktası Kullanıcı Grupları Rehberi**(TASLAK)
3. Lipow, Anne G. **Sanal Referans Hizmet için Kütüphanecinin El Kitabı**. New York: Neal-Schuman Yayınları, 2003.

### Soru Noktası Görevlileri Rehberi:

4. <http://www.questionpoint.org/policies/membersguidelines.html> [1/12/2006 erişildi]
5. Referans ve Kullanıcı Hizmetleri Derneği [RUSA], Amerikan Kütüphane Derneği.  
[Procedures for Developing Guidelines](#): [01/12/2006 erişildi]  
[Reference Guidelines](#): [01/12/2006 erişildi]
6. Sloan, Bernie, ed. Dijital Referans Hizmetleri: Bibliyografya. Graduate School of Library and Information Science, Illinois at Urbana-Champaign Üniversitesi.  
<http://alexia.lis.uiuc.edu/>[01/12/2006 erişildi]

### Sanal Referans Masası:

#### Dijital Referansın Kalite Yönü

7. Uyarlama 4 - Ekm 2000: <http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml> [01/12/2006 erişildi]
8. Uyarlama 4 - Haziran 2003: <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> [01/12/2006 erişildi]
9. **K-12 Dijital Referans Hizmetleri Uzmanları için Rehber**. Hazırlayan Abb S. Kasowitz (1998)
10. <http://www.vrd.org/training/guide.shtml> [01/12/2006 erişildi]