



T.C.

ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**HALK KÜTÜPHANESİ HİZMETLERİNİN KULLANICI
BAKIŞIYLA DEĞERLENDİRİLMESİ: VAN İL HALK
KÜTÜPHANESİ**

Burcu PİRHASANOĞLU

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman

Prof. Dr. Mehmet Ali AKKAYA

Çankırı-2023

ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**HALK KÜTÜPHANESİ HİZMETLERİNİN KULLANICI
BAKIŞIYLA DEĞERLENDİRİLMESİ: VAN İL HALK
KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ**

Burcu PİRHASANOĞLU

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman

Prof. Dr. Mehmet Ali AKKAYA

Çankırı-2023

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ.....	vii
TEZ KABUL VE ONAY.....	viii
ÖNSÖZ	ix
ÖZET.....	xi
ABSTRACT.....	xii
TABLolar LİSTESİ.....	xv
RESİMLER LİSTESİ	xvi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xv

1.BÖLÜM

GİRİŞ	1
1.1. Konunun Önemi	1
1.2. Amaç ve Hipotez.....	4
1.3. Kapsam.....	5
1.4. Yöntem.....	6
1.5. Araştırmanın Düzeni	8
1.6. Literatür Özeti	8

2.BÖLÜM

BİLGİ MERKEZİ TÜRÜ OLARAK HALK KÜTÜPHANELERİ.....	13
2.1. Halk Kütüphanesi Tanımı	13
2.2.Halk Kütüphanesi Tarihçesi	15
2.3.Halk Kütüphanesinin: Amaç, Görev ve İşlevleri	18
2.3.1.Amaçları.....	18
2.3.2.Görevleri	21
2.3.3.İşlevleri.....	26
2.4.Halk Kütüphanesi Temel Unsurları	28
2.4.1.Halk Kütüphanesinde Kullanıcı	29
2.4.2.Halk Kütüphanesinde Personel	30
2.4.3.Halk Kütüphanesinde Derme	31

2.4.4.Halk Kütüphanesinde Bina	32
2.4.5.Halk Kütüphanesinde Bütçe.....	34
2.5.Halk Kütüphanesi Hizmetleri.....	35

3.BÖLÜM

YENİ ROLLER YÖNELİMLER VE KAVRAMLARLA DEĞİŞEN HALK KÜTÜPHANESİ ANLAYIŞI.....

3.1.Hizmet Geliştirme Süreci	39
3.2.Hizmet Geliştirme Sürecini Etkileyen Faktörler.....	40
3.3. Halk Kütüphanelerinin Yenilikçi Hizmet ve Yaratıcı Anlayış Kavramlarına Yaklaşımı	41
3.3.1.Halk Kütüphanelerinde Yenilikçi Hizmet ve Yaratıcı Anlayışın Önemi.....	43
3.3.2. Yeni Hizmet Anlayışında Teknoloji ve Halk Kütüphaneleri	44
3.4.Yenilikçi Hizmet Anlayışında Türkiye’de Halk Kütüphaneleri	45
3.5. Dijitalleşme ile Değişen ve Gelişen Halk Kütüphanesi Anlayışında Ön Plana Çıkan Kavramlar	52
3.5.1. Yaşam Boyu Öğrenme	52
3.5.2.Okuryazarlık ve Okuma Alışkanlığı	53
3.5.3.Üçüncü Mekân Kütüphane.....	58
3.5.4.Yaşayan Kütüphane	60
3.5.5.Makerspace (Yaratıcı Mekân).....	61
3.5.6.Sosyal Medya	65

4.BÖLÜM

KULLANICI ODAKLI HİZMET ANLAYIŞIYLA VAN İL HALK KÜTÜPHANESİ VE BU ANLAYIŞIN KULLANICILARA YANSIMASI

4.1.Van İl Halk Kütüphanesine Dair.....	69
4.2. Van İl Halk Kütüphanesinin Değişen Hizmet Anlayışı	78
4.3. Van İl Halk Kütüphanesi Hizmetlerinin Değerlendirilmesi	85
4.4. Bulgular.....	85
4.4.1. Van İl Halk Kütüphanesinin Yönetim ve Personel Açısından Değerlendirilmesi	86
4.4.2. Van İl Halk Kütüphanesinin Kullanıcı Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi	90
4.4.2.1. Demografik Değişkenler	90

4.4.2.2. Kütüphane Unsurları, Bilgi Kaynakları ve Teknolojik Donanım	94
4.4.2.3. Kütüphane Hizmetleri	97
SONUÇ VE ÖNERİLER	101
KAYNAKÇA	112
EKLER	126
ÖZGEÇMİŞ	148

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek lisans tezi olarak hazırladığım “*Halk Kütüphanesi Hizmetlerinin Kullanıcı Bakışıyla Değerlendirilmesi: Van İl Halk Kütüphanesi Örneği*” adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlanmasına kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığım bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

.../.../2023

İmza

Burcu PİRHASANOĞLU

TEZ KABUL VE ONAY

ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Burcu PİRHASANOĞLU tarafından hazırlanan *Halk Kütüphanesi Hizmetlerinin Kullanıcı Bakışıyla Değerlendirilmesi: Van İl Halk Kütüphanesi Örneği* başlıklı bu çalışma, .../.../2023 tarihinde yapılan tez savunma sınavı sonucunda [oybirliği/oy çokluğuyla] başarılı bulunarak jürimiz tarafından *Bilgi ve Belge Yönetimi* Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

TEZ JÜRİSİ ÜYELERİ (Unvanı, Adı ve Soyadı)

Danışman	: Prof. Dr. Mehmet Ali AKKAYA	İmza:
Üye	: Prof. Dr. Hasan S. KESEROĞLU	İmza:
Üye	: Prof. Dr. Coşkun POLAT	İmza:

ONAY

Bu Tez, Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 07/04/2023 tarih ve 2023/16-14-A sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Coşkun POLAT

Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

Geçmişten günümüze kadar süre gelen insanlığı şekillendiren çağ geçişleri, toplumsal dönemler, teknoloji ile birlikte parçası olduğumuz bilgi çağının giderek yaygınlaşmasına öncülük etmiştir. Tarım ve endüstri çağından sonra yaşadığımız çağ bilgi çağı olarak tanımlanmış ve tanımlamayla kendine yer edinmiştir. Enformasyon çağı olarak da tanımlanan bilgi çağında bu yer edinme ile birlikte yenilikçilik ve yaratıcılık ifade ettiği değerler, teknolojinin de yardımı ile günümüzün en değerli kavramları haline gelmiştir. Bu çağ geçişlerinde süre gelen verimlilik çağı, kalite çağı ve günümüz olan yenilikçi çağ birbirini ardı ardına izlemiştir. Bilginin makine-dijital ortamdaki varlığı, bireylerin ihtiyaç duyduğu bilgileri bireysel yeterliliklerinin yanı sıra, kurumların desteği ile birlikte karşıladığı gerçeğini vücuda getirmiştir. Bu bağlamda, bilgi kurumları içinde önemli bir yere sahip olan halk kütüphaneleri, toplumda yer alan her bireyin gelişimine destek veren, ileriye yönelik bilinçli bireyler yetiştirmeye olanak sağlayan yerlerin en başında gelmektedir. Birey, toplum ve kurum etkileşimi dikkate alındığında, yenilikçilik ve yaratıcılık kavramları da halk kütüphanesi gibi kurumlar için ne kadar anlamlıysa, toplum olarak halk kütüphanesini kullanan bireyler içinde o kadar önemlidir. Bu önem ise süreklilik getiren bir faaliyetin anahtarını ifade etmektedir. Günümüzde halk kütüphaneleri çağın gereği olan yaşam boyu öğrenme yaklaşımı temeli kapsamında bireylere ihtiyaç duydukları her türden bilgi kaynağını ücretsiz sunmanın yanında, verdikleri hizmetlerin yenilikçi ve yaratıcı değeri ile kullanıcıların yaşamında ve bilgi gereksinimini giderme sürecinde dönüşüm yeteneğine sahip kültür kurumları olmak durumundadır.

Bu çalışmada, halk kütüphanelerinde sunulan hizmetlerin kullanıcı bakışıyla değerlendirilerek, sunmuş olduğu hizmetlerde yaratıcı ve yenilikçi hizmet anlayışının, günümüz bilgi merkezlerin ayırt edici kimlikleriyle, halk kütüphanelerin bu yöndeki yetenek ve yeterliliklerinin sorgulanmasını da çok yönlü ele alabilecek olan ve en etkili çözüm sağlayıcı yaklaşımlardan birini de Van İl Halk Kütüphanesi örneği üzerinden, sunmuş olduğu hizmet anlayışının ne ölçüde kullanıcılarda tatmin yarattığı, değer gördüğü, sürdürülebilir kılındığı, hizmet sürekliliği bağlamında kullanıcı memnuniyetinin nasıl etkilediği ve gelecek planlamasında yönlendirici gücünün ne olabileceği sorularının yanıtları ortaya konulmaya çalışılmıştır. “Halk

Kütüphanesi Hizmetlerinin Kullanıcı Bakışıyla Değerlendirilmesi: Van İl Halk Kütüphanesi” başlığı ile kurgulanan çalışma kapsamında, araştırmada kullanılan araştırma teknikleri ile elde edilen veriler ışığında konuya ilişkin öneriler sunulmuştur.

Bu çalışmanın hazırlanmasında yardımlarını esirgemeyen, her daim bana destek olan, karşılaştığım tüm problemlere en içten tutumuyla çözüm üreten, mesleğime karşı vizyon kazandıran saygıdeğer hocam Prof. Dr. Mehmet Ali AKKAYA’ya sonsuz teşekkür ederim. Lisans eğitimim boyunca bana kazandırdığı her bilgiye, yüksek lisans sürecimde de mesleki olarak gelişmemde çok büyük katkısı olan hayatımın her alanında olduğu gibi bu çalışmamda da ilgi ve desteğini hiç esirgemeyen fikirleriyle, görüşleriyle ve en önemlisi insanlığıyla bana daima rol model olan sayın hocam Prof. Dr. Hasan Sacit KESEROĞLU’nada sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Yine çalışma sürecimde tüm yorgunluklarıma rağmen moral ve motivasyonumu en üst seviyede tutmaya çalışan, benimle yorulan, uykusuz kalan, her daim yardımını esirgemeyen, manevi olarak her zaman yanımda olan sevgili eşim Halil PİRHASANOĞLU’na teşekkürlerimi sunuyorum.

Son olarak çalışmamın başından sonuna kadar manevi desteklerini esirgemeyen aileme ve arkadaşlarıma da şükranlarımı sunarım.

.../ .../2023

Burcu PİRHASANOĞLU

ÖZET

Tezin Başlığı: Halk Kütüphanesi Hizmetlerinin Kullanıcı Bakışıyla Değerlendirilmesi: Van İl Halk Kütüphanesi Örneği

Tezin Yazarı: Burcu PİRHASANOĞLU

Danışman: Mehmet Ali AKKAYA

Anabilim Dalı: Bilgi ve Belge Yönetimi

Tezin Türü: Yüksek Lisans

Kabul Tarihi:19.04.2023

Bu çalışmada, Van İl Halk Kütüphanesi örneği üzerinden var olan hizmetlerin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi, yürütülen etkinliklerin çeşitlendirilmesi ve yenilikçi kavramın günümüz halk kütüphanelerinin hizmet felsefesi çerçevesinde yarattığı değişimler, yenilikler, kullanıcı üzerindeki olumlu-olumsuz unsurlar, halk kütüphanelerinin önemi için kütüphane hizmetlerinin artırılması ve bunların sürdürülebilirlik süreci bağlamında incelemek ve ele alınarak, sürecin kullanıcı üzerindeki memnuniyeti üzerindeki etkisinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu kapsamda yürütülen çalışmanın örneklemini, Van İl Halk Kütüphanesinde görev yapan kütüphane yönetimi ve 110 kullanıcı oluşturmaktadır. Çalışmada betimleme yöntemi kullanılmış olup, ortaya konan mevcut durumun tezin amacı ile ilişkilendirilmesi noktasında ise yüz yüze görüşme(yönetim-personel) ve anket tekniklerinden yararlanılmıştır. Elde edilen bilgilerin analizinde SPSS 20 programından yararlanılmıştır. Çalışmada nitel verilerinin analizinde ise içerik analizi yöntemi kullanılmıştır.

Araştırmanın sonunda, Van İl Halk Kütüphanesinin bilgi ve bilişim teknolojileri başta olmak üzere, bilginin dünyasını şekillendiren temel dinamikleri dikkate alarak kendini kurumsal anlamda yenilikçi kalmaya yoğun çaba sarf ettiği, bu çabanın kullanıcılarda da bir karışıklık uyandırdığı ve kullanıcı memnuniyeti açısından sürekli bir iyiyeye gidişin olduğu yargısına varılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Halk Kütüphanesi, Van İl Halk Kütüphanesi, kütüphane hizmetleri, kullanıcı memnuniyeti, yenilikçilik.

ABSTRACT

Title of the Thesis: Evaluation of Public Library Services from User's Perspective: The Case of Van Provincial Public Library

Author: Burcu PİRHASANOĞLU

Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Mehmet Ali AKKAYA

Depermant: Information and Records Management

Thesis Type: Master's Thesis

Date: 19.04.2023

In this study, the improvement and development of the existing services, the diversification of the activities carried out, and the changes created by the innovative concept within the framework of the service philosophy of today's public libraries, innovations, positive and negative factors on the user, increasing the library services for the importance of public libraries and their sustainability through the Van Provincial Public Library Example. It is aimed to examine and deal with the process in the context of the process and to reveal the effect of the process on the satisfaction of the user. The sample of the study carried out in this context consists of the library management and 110 users working in the Van Provincial Public Library. The descriptive method was used in the study, and face-to-face interview (management-personnel) and survey techniques were used to relate the present situation with the aim of the thesis. SPSS 20 program was used in the analysis of the information obtained. Content analysis method was used in the analysis of qualitative data in the study. At the end of the research, it was concluded that the Van Provincial Public Library made great efforts to remain innovative in the institutional sense by taking into account the basic dynamics that shape the world of information, especially information and information technologies, this effort caused confusion among users and there was a continuous improvement in terms of user satisfaction. judgment has been reached.

Keywords: Public Library, Van City Public Library, library services, user satisfaction, innovation.

KISALTMALAR

ABD:	Amerika Birleşik Devleti
AKT:	Aktaran
BBY:	Bilgi ve Belge Yönetimi
DAKA:	Doğu Anadolu Kalkınma Ajansı
DPT:	Devlet Planlama Teşkilatı
EUROSTAT:	Avrupa İstatistik Kurumu
IFLA:	International Federation of Library Associations and Institutions (Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kuruluşları Federasyonu)
ISBN:	International Standart Book Number (Uluslararası Standart Kitap Numarası)
İOS:	İphone Operating System(Iphone İşletim Sistemi)
KÜYAP:	Kütüphane Yaz Programı
KYGM:	Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü
OECD:	Organisationfor Economic Co-operation and Development (İktisadi İşbirliği ve Gelişme Teşkilatı)
OPAC3:	Online Public Access Catalog3 (Çevrimiçi Genel Erişim Kataloğu 3)
OSS:	Open Source-Software (Açık Kaynaklı Yazılım)
ss.:	sayfa sayısı
s:	sayfa
SMS:	Short Message Service (Kısa Mesaj Servisi)
SPSS:	Statistical Package for the Social Sciences (Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi)
STEM:	Science, Technology, Engineering and Mathematics (Fen Bilimleri, Teknoloji, Mühendislik ve Matematik)

T.C.:	Türkiye Cumhuriyeti
TKD:	Türk Dil Kurumu
TÜİK:	Türkiye İstatistik Kurumu
TÜBİTAK:	Türkiye Bilimsel ve Teknik Araştırma Kurumu
UNESCO:	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü)
vb:	ve benzeri
yy:	yüz yıl

TABLOLAR LİSTESİ

<u>Tablo No:</u>	<u>Sayfa</u>
Tablo 3. 1: Halk kütüphanelerindeki kitapların konulara göre dağılımı	49
Tablo 3. 2: Halk kütüphanelerindeki kitapların kullanıcı gruplarına göre dağılımı.....	49
Tablo 4. 1: Halk kütüphanesindeki kitapların konulara göre dağılımı.....	74
Tablo 4. 2: Kaynakların kullanıcı gruplarına göre dağılımı.....	75
Tablo 4. 3: Kitapların dillere göre dağılımı.....	76
Tablo 4. 4: Yaş faktörünün kütüphane kullanım sıklığı arasındaki ilişki	91
Tablo 4. 5: Kullanıcıların kütüphane ve eğitim durumu arasındaki ilişki.....	91
Tablo 4. 6: Meslek ve kütüphane kullanımı arasındaki ilişki	92
Tablo 4. 7: Kullanıcıların kütüphaneyi kullanma sıklıkları	93
Tablo 4. 8: Kullanıcıların kütüphaneyi kullanım amacı.....	93
Tablo 4. 9: Kütüphanenin fiziki durumu açısından kullanıcı memnuniyeti.....	94
Tablo 4. 10: Teknolojik olanaklar açısından kullanıcı memnuniyeti.....	95
Tablo 4. 11: Bilgi kaynakları açısından kullanıcı memnuniyeti	96
Tablo 4. 12: Personel açısından kullanıcı memnuniyeti	97
Tablo 4. 13: Kütüphane hizmetleri açısından kullanıcı memnuniyeti	97
Tablo 4. 14: Kütüphaneye üye olan kullanıcı oranları	98
Tablo 4. 15: Kütüphanenin yeni hizmetler sunma konusundaki başarısının değerlendirilmesi.....	99
Tablo 4. 16: Kütüphanenin genel olarak değerlendirilmesi	99
Tablo 4. 17: Kütüphaneyi yakınındaki kişilere önerme durumu.....	99

RESİMLER LİSTESİ

<u>Resim No:</u>	<u>Sayfa</u>
Resim 4.1: Van İl Halk Kütüphanesi Eski Binası	71
Resim 4.2: Van İl Halk Kütüphanesi Yeni Binası.....	72

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil No:

Sayfa

Şekil 3.1: Halk kütüphanelerinde kullanıcı sayısı	45
Şekil 3. 2: Halk kütüphanelerinde kayıtlı üye sayısı	46
Şekil 3.3: Halk kütüphanelerini toplam personel sayısı ve kütüphaneci sayısı	47
Şekil 3.4: Yıllara göre halk kütüphanelerindeki toplam kitap sayısı	48
Şekil 4.1: Van İl Halk Kütüphanesi personel sayısı.....	73
Şekil 4.2: Van İl Halk Kütüphanesi alan mezunu (Bilgi ve Belge Yönetimi [BBY]) çalışan sayısı.....	73
Şekil 4.3: Yıllara göre Van İl Halk Kütüphanesi sayısı.....	74
Şekil 4. 4: Van İl Halk Kütüphanesi kullanıcı sayısı.....	77
Şekil 4. 5: Van İl Halk Kütüphanesine kayıtlı üye sayısı	77

1.BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. Konunun Önemi

İnsanlık, geçmişten günümüze hemen her alanda sürekli bir değişim yaşamaktadır. Hatta değişim, insanı tanımlayan en önemli hususlardan biri olmuştur. Tarım ve endüstri toplumlarının ardından bilgi teknolojilerinin büyük bir yer edindiği günümüz bilgi toplumunda bilginin yeri, önemi, anlamı ve erişimi toplumun kilit anahtarı olmuştur. İnsanoğlunun sürekli en iyiyi arama çabası, merakı, yaşamak istediği hayat şartları, refahı insanlığın yaşam boyu ortak isteklerini oluşturmaktadır. Giderek artan bu beklentiler bireylerin ihtiyaç ve isteklerine göre değişkenlik göstermektedir. Bu istekler bireylerin ne kadar bilgili oldukları ile beraber şekil almaktadır. Söz konusu yetkinlik bilgiye dayalı öğrenme arzusunun da kaynağıdır. Yaşam boyu öğrenme bireylerin ihtiyaç duydukları bilgiyi arama, bulma, kullanma ve bilgi becerilerini geliştirmek için yaşamı boyunca elde ettiği her bilgiyi öğrenme olarak ifade edilebilir. Bir diğer yaklaşımla yaşam boyu öğrenme bireylerin günlük yaşamdaki problemlerini çözme ifadesiyle tanımlanabilir. Bireyler, bilgiyi kullanma gereksinim ve arzularını gerek kendi çabalarıyla, gerekse bilgi hizmeti veren kurum ve kuruluşların destekleriyle karşılamaya çalışmaktadır.

Bireyin bilgi gereksinim ve arzusunu karşılayan kurum ve kuruluşların en başında halk kütüphaneleri gelmektedir. Halk kütüphaneleri kültür ve toplum açısından bireylerin kendini tanıma ve farkındalık yaratabileceği yerler olarak tanımlanabilir. Halk kütüphanelerinin bilgi toplumunda ve teknolojinin yoğunlaştığı bir değişim dönemiyle birlikte öneminin arttığı günümüzde, her kesime hitap eden, verdiği hizmetlere yenilerini ekleyerek, bireylerin ilgisini kendine doğru çeken hizmetler doğrultusunda, kütüphaneler bireylerin merakının artmasına, yeteneklerinin farkına varmasına ve en önemlisi bilgi temelli oluşumuna katkı sağlayacaktır. Var olan hizmetlerine yenilikçi ve yaratıcı bir yaklaşımla yöneldiğinde kütüphaneler bireylerin isteklerini daha çok karşılayarak kendi kurumsal kimliğini de sürdürebilir kılacaktır.

Gelişmenin her zamankinden daha hızlı ve sürekli olduğu çağımızda bireylerin bilgiyi kullanma istekleri artış göstermektedir. Bu artışın sebebini de bireylerin

bilgiye olan ihtiyacının sürekli değişmesi ve derinleşmesi oluşturmaktadır. Söz konusu nedensellik bağlamında günümüzde halk kütüphanelerinin bireylerin ihtiyaçlarını karşılarken yenilikçi ve yaratıcı fikirler üretmesi, ürettiği bu fikirleri geliştirerek bireylere sunması, bireyleri

istedikleri yönde ihtiyaçlarını karşılaması gerekmektedir. Bu kapsamda bahsedilen yaratıcı ve yenilikçi hizmet kavramları halk kütüphaneleri açısından; halk kütüphaneleri kullanıcılarının yaratıcılık kavramı ile sorunlarını çözme, alacakları kararlara yardımcı olma ve kendilerini her koşulda en iyi şekilde ifade etmelerini sağlamalıdır. Yenilikçi hizmet kavramı ile birlikte de verilen hizmetlerin üstüne yenilerinin eklenmesini sağlamak, başarı temelini oluşturmak, değerini arttırmak, iyileştirmek ve daha verimli yollar üretmek gibi hedefler temel alınmalıdır. Çünkü bir halk kütüphanesi yaratıcı ve yenilikçi hizmetlere ayak uydurarak bu iki kavramı bünyesinde benimseyip, sunması başarı temelli yeni üretilen fikirlerin hizmete sunulmasında ortak adım atmalarını sağlayacaktır.

Yaratıcılık kavramını ve yenilikçi hizmet anlayışını yukarıda söz edilen söylemler dâhilinde yeni bir hizmet oluşturmak, var olan hizmete yeni bir bakış açısı kazandırarak yeni bir hizmet sunmak, kişisel ve bölgesel olarak ihtiyaçlara yönelik ortaya çıkan yeni bir hizmet olarak gruplandırmak mümkündür. Bu yaklaşımlar halk kütüphanelerinin hizmet serüvenin de yarınların ufkunu belirleyecek görünmektedir. Her kurum ve kuruluşta bu özellikler farklılık göstereceği için halk kütüphanelerinin bütçesi, dermesi, personeli, binası, kullanıcısı, hedef kitlesi, teknolojik alt yapısı vb. farklılık göstereceğinden yenilikçi ve yaratıcı anlayış halk kütüphanesinin yerel çevresiyle uyumlu olmalıdır.

Popüler kavram olarak “yaratıcı anlayış” ve “yenilikçi hizmet” Türkiye’deki halk kütüphaneleri göz önüne alındığında henüz yeterince anlaşılamamış, anlatılamamış ve bu konuda kurum–kavram ilişkisinde eksik kalınan bir yön olarak dikkat çekmektedir. Konu kapsamında çalışmanın evrenini oluşturan Van İl Halk Kütüphanesinin, hizmet verdiği alanlarda kendine özgü yenilikçi ve yaratıcı bir yapısının olduğu savunusundan hareket edilmiştir. Kurum ve yöneticileri kütüphaneyi tanımlarken, verdiği hizmetlerde farkındalık yarattığını, kullanıcıların beklentilerini önemsediğini ve bu yönde gelişmeler gösterdiğini, mevcut hizmetlerin

kullanıcı gözünde yeterli olduğunu ve bu yönde sürekli değişimler yaptığını vurgulamaktadır.

Halk kütüphaneleri; yukarıda özetlenen yaklaşımlar doğrultusunda bireyin sürekli gelişen bilgi çağında topluma ayak uydurmasını sağlamak, üreteceği yeni fikirlerle soru ve sorunlarına çözüm arayabilecek ya da etkin cevaplar sunabilecek bireyler yetiştirmeye, kullanıcı profili oluşturmaya gayret göstererek bu yönde sorumluluklar alabilmelidir. Bu sorumlulukları alırken de bireye uygun ortamı sağlamalı, kullanıcı gruplarını belirlemeli, kullanıcının istekleri ve ihtiyaçları doğrultusunda hareket etmeli, buna uygun bütçe, derme ve politikalar üretmeli bu etmenler doğrultusunda yaratıcı anlayış ve yenilikçi hizmetler geliştirmelidir. “Geliştirilen hizmetlerin bireylere yönelik olması, hizmette sürekliliğin olması ve bireyleri bu yönde memnun ederek algı oluşturulması, kurumsal varlığın devamlılığı ve başarısı açısından önem taşıdığı için kütüphaneyi kullanan kullanıcıların profili çıkarılarak, sunulacak olan yenilikçi hizmetlerin kullanıcı temelli stratejilerin geliştirilmesi gerekmektedir”(Alaca, 2015, s.41).

Çalışma, kullanıcıları ile birlikte var olabilen ve toplumsal kabulü ile sürekliliği açısından öncelikli olarak kullanıcılarına gereksinimi olan halk kütüphanelerinin yetenek ve yeterliliklerinin asıl unsur kimliğiyle “kullanıcıları” tarafından değerlendirmesine olanak sağlaması açısından önemlidir. Ayrıca deprem gibi, ağır yıkıcı etkiye sahip afet ve acil durum süreçlerinin ardından, kütüphanenin kurumsal ve toplumsal normalleşme sürecinde üstlendiği rolün nitel ve nicel verilerle analiz edilmesi çalışmanın diğer önemli yanlarından biridir.

Bu çalışma kapsamında, Van İl Halk Kütüphanesinin sunduğu hizmetler doğrultusunda kütüphaneye kayıtlı olan kullanıcıların oranı, kütüphanenin kullanım sıklığı, yenilik ve yaratıcı anlayış yaklaşımıyla sunulan etkinliklerin özgünlüğü ve sürekliliği kapsamında kullanıcılara uygulanan memnuniyet anketi ve kurum yöneticileri ile gerçekleştirilen görüşmeler doğrultusunda analiz edilmiştir. Elde edilen veriler doğrultusunda hizmet kavramının kütüphane açısından nasıl anlaşıldığı, benimsendiği ve nasıl uygulandığına, bunun yanı sıra kullanıcıların kütüphane binasından personeline kadar olan unsurlara yönelik memnuniyetine ve kütüphaneyi kullanma sürecine ilişkin ayrıntılar ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırmanın sonucunda Van İl Halk Kütüphanesine yönelik olarak yenilikçilik

bağlamında günümüz bilgi toplumunda var olan yeniliklerden, verilmesi gereken hizmetlerin getireceği değişim kullanıcılara nasıl yansıtılacağı, bu sürecin nasıl kullanıcı memnuniyetine dönüştürüleceği ve ortak geleceğe dair beklentiler konusunda önerilerde bulunulmuştur.

1.2. Amaç ve Hipotez

Yaratıcı anlayış ve yenilikçi hizmet felsefesi günümüzde her türden var olan tüm kurumlar açısından önemli olsa da halk kütüphaneleri açısından daha büyük ve öncelikli bir anlam ve değere karşılık gelmektedir. Halk kütüphanelerinin bu iki kavramı kendi bünyelerinde benimseyerek uygulamaya koyabilmesi, kütüphanelerin toplumsal sürekliliğinin adeta ön koşuludur. Bu yapısal düşünce ile toplumun gereksinimleri ve isteklerini karşılayacak halk kütüphanesi aynı zamanda toplumsal kabulünü de güçlendirecektir. Bu düşüncenin tam tersi şeklinde bir yol izlerse, yani toplumsal açıdan bireylerin isteklerini ve gereksinimlerini karşılayamazsa, kütüphanenin kültürel önemi ve sürekliliği değer yitimine uğrayacaktır. Bu nedenle halk kütüphanelerinin toplum gözünde ki kültürel amaçlarını kaybetmemesi gerekmektedir.

Bu bağlamda araştırmanın amacı, Van İl Halk Kütüphanesinin sunduğu hizmetler ve yürüttüğü etkinliklerin kullanıcıların bakış açısıyla nasıl değerlendirildiğini ortaya koymaktır. Çalışmada aynı zamanda on yıl önce yaşanan deprem sonrasında hizmetler anlamında normalleşme sürecini sürdürmeye devam eden kurumun, kütüphaneciliğin temel unsurları bağlamındaki değişim ve gelişimin analiz edilmesi amaçlanmıştır.

Araştırmanın hipotezi; “Van İl Halk Kütüphanesi, kentte yaşanan deprem sonrasında, sunduğu hizmetlerin yanı sıra, farklı içerik ve kapsamda yürüttüğü etkinliklerle de kullanıcılarında olumlu bir kütüphane algısı yaratmayı başarmıştır” şeklinde kurgulanmıştır.

Alt Hipotezler;

- H.1. Van İl Halk Kütüphanesi, kentte yaşanan depremin ardından tüm unsurları açısından yetkinliklerini arttırmıştır.

- H.2. Van İl Halk Kütüphanesi, sunduğu hizmetleri ve kütüphane dışında gerçekleştirdiği etkinlikleri kullanıcıların beklentilerini dikkate alarak gerçekleştirmektedir.
- H.3. Van İl Halk Kütüphanesi, kütüphane dışında gerçekleştirdiği etkinliklerle kullanıcılarında olumlu bir kurum algısı yaratmaktadır.

Araştırmanın Soruları:

- Van İl Halk Kütüphanesi, 2011 yılında yaşanan depremde sonra tüm unsurları ile bir “iyileşme” ivmesi kazanabilmiş midir?
- Van İl Halk Kütüphanesinin sunduğu hizmetler ve yürüttüğü etkinlikler kullanıcıları tarafından onaylanmakta mıdır?
- Van İl Halk Kütüphanesi, sunduğu hizmetler ve yürüttüğü etkinlikleri planlarken kullanıcılarının beklentilerini dikkate almakta mıdır?

Çalışma kapsamında hazırlanan anketin ve görüşme sorularının içeriği ve kurgulanmasında, belirlenen hipotez ve alt hipotezlerin tamamının yanıtlarının bulunmasına hizmet edecek soruların olmasına özen gösterilmiştir.

1.3. Kapsam

Bu çalışmada, Van İl Halk Kütüphanesi örneği üzerinden kütüphanenin sunmuş olduğu hizmetleri ve yürüttüğü etkinlikler üzerinden kütüphane yönetiminin, personelinin ve kullanıcısının bu konudaki yaklaşımları ve önemsemeleri ortaya konulmuştur. Elde edilen bilgiler ışığında Van İl Halk Kütüphanesi yönetiminin hizmet geliştirme ve kullanıcı memnuniyetini esas alarak halk kütüphanelerinin geliştirdiği fikir ve uygulamaların, değişen bilgi toplumu ile birlikte vermiş oldukları hizmetlerin kullanıcı üzerindeki etkisi, yarattığı rolü ve beklentilerinin ortaya konulması tespitine çalışılmıştır. Söz konusu yönelim bağlamında çalışmanın kapsamı Van İl Halk Kütüphanesi ve bu kütüphanenin son yıllardaki hizmet-etkinlik performansı ile sınırlıdır. Çalışmanın evrenini oluşturan il halk kütüphanesi kullanıcıları içinden belirlenen örneklem grubunun rastgele seçim yönteminden yararlanılmıştır. Saptamalar sonucunda kütüphane yönetiminden kullanıcısına kadar olan yapılaşmada var olan ilkeleri, yeni hizmetler geliştirmeleri ve planlanacak

olan etkinlikleri uygulamada ne derece etkin oldukları ve bu konudaki istekleri doğrultusunda hangi yolları izledikleri, ortaya konmaya çalışılmıştır.

Hizmet ve etkinlikler kütüphane yapısının ve kütüphanenin ortaya koyduğu fikirlerin ve hizmetlerin uygulanabilirliği açısından kilit role sahiptir. Bu yaklaşımla, çalışma dâhilinde halk kütüphanesi hizmetlerinin kullanıcı bakış açısıyla değerlendirilmesi konusunda sunulmuş ve sunulacak fikirlere yönelik çözüm önerilerine ve konuya dair farkındalığın artırılması yönünde katkı sağlamasına yönelik kurgunun da verilmesine özen gösterilmiştir. Söz konusu önem ve özen kesişimi dikkate alınarak, bu hassasiyet de çalışmanın kapsamına dâhil edilmiştir.

1.4. Yöntem

Bu çalışmada, var olan bir durumu ortaya koyma, eksiklikleri belirleme ve çözüm önerisi sunmaya yönelik bir içerik düşünülerek kurgulandığı için, ilk adım olarak elektronik ve basılı kaynakların taranması ve toplanması yöntemiyle kaynak taraması yoluna gidilmiştir. Tezin kavramsal bölümünün kurgulanmasında ve bulguların yorumlanarak değerlendirilmesinde ise betimle yönteminden yararlanılmıştır. Betimleme yöntemi: “geniş gruplar üzerinde yürütülen, gruptaki bireylerin bir olgu ve olayla ilgili görüşlerinin, tutumlarının alındığı, olgu ve olayların betimlemeye çalışıldığı araştırmalardır”(Karakaya, 2012, s.59).

Araştırmada anket, gözlem ve görüşme teknikleri kullanılmıştır. Anket, “belli bir konuda saptanmış hipotezlere ya da sorulara bağlı olarak bir evren ya da örneklemi oluşturan kaynak kişilere sorular yönelmek suretiyle sistemli veri toplama tekniğidir” (Armağan, 1983 akt. Balcı, 2005, s.146) olarak tanımlanmıştır. Çalışma kapsamında daha önce Erdiñ Alaca tarafından hazırlanan anket izin alınarak, anketi oluşturan 6 bölüm ve 62 soru Van İl Halk Kütüphanesi’ne kayıtlı 32.531 üye sayısı içinden rastgele seçilmiş 110 kişiye, 1 bölüm ve 53 soru ise yönetimde yer alan 2 kişiye uygulanmıştır. Anket verileri, rastgele örneklem olarak seçilen 110 kişi ile 27 Haziran- 27 Temmuz tarihleri arasında veriler toplanmıştır. Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004) ‘e göre evren büyüklüğü 100 kişi ile 100 milyon arasında olan bir grubun $\pm\%0,05$ hata payı ile evreni temsil edecek örneklem sayısı 381’dir. Ural ve Kılıç (2011)’a göre ise 2800 kişi ile 100 milyon arasında olan bir grubun $\pm\%0,05$ hata payı ile evreni temsil edecek örneklem sayısı 379’dur. Kütüphane yönetimine ve

kullanıcıya yönelik olarak hazırlanan anket sorularıyla kütüphane yönetiminin çalışma yapısına, hizmetlerine, kullanıcıların kütüphaneye neden ihtiyaç duyduklarına, ne sıklıkla kullandıklarına yönelik verilerin derlenmesi amaçlanmıştır. Anketin diğer kısmında kullanıcıların kütüphaneyi fiziksel, teknolojik, derme, personel ve hizmetler açısından değerlendirilmesi sağlanarak memnuniyet düzeyleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Anketin en son kısmında ise Van İl Halk Kütüphanesinin geliştirdiği yenilikçi hizmetler ve yaratıcı fikirlerin kullanıcı açısından ne önem arz ettiği, kullanıcının beklentilerine olan uygunluğa ilişkin veriler elde edilmiştir. Çalışmada kullanılan bir diğer veri toplama tekniği olarak gözlem ise “sistematiik olarak önceden hazırlanmış ve neyi, aradığını bilen ve tanımlanmış bir yaklaşımla, çizelgeler ve ölçekler kullanılarak, bir oluşumu göz dâhil duyularla izleyerek veri toplama tekniği”(Kozak, 2001, s.67) olarak tanımlanmaktadır. Çalışma kapsamında kütüphanenin fiziksel durumu, kullanıcı profili, kullanıcı-kütüphaneci ve kütüphane yöneticisi-kütüphaneci iletişimi gözlemlenmeye çalışılmıştır. Bir diğer teknik olan görüşme tekniği ile de görüşme “önceden hazırlanmış soruları sorulduğu ve karşısındaki kişinin sorulara yanıtlar verdiği amaçlı bir söyleyiş”(Kuş, 2003, ss.55-54) olarak tanımlanan görüşme ise Van İl Halk Kütüphanesi müdürü, müdür yardımcısı ve kütüphanecileri ile gerçekleştirilmiştir. Yapılan görüşmelerle; kütüphane yönetiminin, günümüz olanakları göz önünde bulundurularak yapmış olduğu yenilikçi hizmetler ve yaratıcı anlayış felsefesi kavramına olan yaklaşımı gözlemlenmiştir. Yine kütüphanenin ürettiği yeni fikirlerin ölçütlerine, kullanıcı beklentilerine ne kadar karşılık verdiğiine, bu süreçte yaşadığı olumsuzluklara değinilmiştir. Dünya ve Türkiye’deki yenilikçi hizmetlere ve yaratıcı anlayışın ilerleyişine, bu ilerleyişin halk kütüphaneleri açısından önemine, eksiklikleri varsa bunu nasıl çözümleyeceğine dikkat ederek, personel ile yönetim arasındaki ilişkiye bakılarak yönetim-personel-kullanıcı üçlüsünün iletişimine ve etkileşimini takip ederek, vermiş olduğu hizmetlerin kullanıcıları ne derecede memnun ettiği gibi durumlara ilişkin veriler sağlanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde SPSS (Statistical Programming for Social Sciences) programından yararlanılmıştır.

1.5. Araştırmanın Düzeni

Çalışma giriş ve sonuç bölümleri dâhil toplam 5 bölümden oluşmaktadır. Giriş bölümünde araştırmanın konusu ve önemi, amacı ve hipotezi, kapsamı, araştırmanın düzeni ve literatür özetine yer verilmiştir. İkinci bölümde bilgi merkezi türü olan halk kütüphanelerine ilişkin tanımı ve tarihçesi, amaç, görev ve işlevleri, temel unsurları (kullanıcı, derme, personel, bina, bütçe) ve halk kütüphanesi hizmetlerine değinilmiştir. Üçüncü bölümde yeni roller yönelimler ve kavramlarla değişen halk kütüphanesi anlayışı başlığı altında hizmet geliştirme süreci ve bu süreci etkileyen faktörler, halk kütüphanelerinin yenilikçi hizmet ve yaratıcı anlayış kavramlarına yaklaşımı, halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet ve yaratıcı anlayışın önemi, yeni hizmet anlayışında teknoloji ve halk kütüphaneleri, yenilikçi hizmet anlayışında Türkiye’deki halk kütüphaneleri, dijitalleşme ile değişen ve gelişen halk kütüphanesi anlayışında ortaya çıkan kavramlar olan, yaşam boyu öğrenme, okuryazarlık ve okuma alışkanlığı, üçüncü mekân, yaşayan kütüphane, sosyal medya, makerspace (yaratıcı mekân) kavramlarına yer verilmiştir. Bu bölüm diğer bölümlerin daha iyi anlaşılmasını ve kavram karışıklığını önlemek için temel alınmıştır. Dördüncü bölümde sunduğu hizmet ve yürüttüğü etkinlikler bağlamında Van İl Halk Kütüphanesi örneği üzerinden kütüphaneye dair bilgiler, yeni yönelimler ışığında değişen hizmet anlayışı, değişim süreci, değişim sürecine etki eden unsurlar, değerlendirmeler, bulgular, kullanıcılar açısından değerlendirilmesi ve yönetici ve çalışanlar tarafından değerlendirilmesi konularına yer verilmiştir. Bu hizmetler doğrultusunda genel olarak sağlanan hizmetlerden bahsederek karşılaşılabilecek ve karşılaşılan sorunlar ele alınarak önerilerle desteklenmiştir. Son olarak beşinci bölümde elde edilen sonuca, değerlendirmelere ve bu konuda verilecek önerilere değinilmiştir.

1.6. Literatür Özeti

Teknolojinin hayatımızda her geçen gün daha fazla yer edinmesi ve gelişmesiyle birlikte bilgi kavramı giderek anlam kazanmaktadır. Bu yaklaşımla birlikte Çağlayan’ında ifade ettiği gibi bilginin düzenlenmesi, kaydı, denetimi, toplumun bilgiye erişimi konusunu da beraberinde getirmekte olup, en önemli alanını da kullanıcı odaklı çalışmaların oluşturulduğu düşüncesi yatmaktadır (2011, s.380). Halk kütüphaneleri bilginin tüm aşamalarından itibaren, kullanıcıya ulaşmasına

kadar geçen zaman diliminde bilginin organizasyonunu ele almaktadır. Halk kütüphaneleri başta amaç, görev, işlev, politika ve hizmetleriyle var olsa da bu etmenlerin kullanıcı odaklı olarak karşılanması, kullanıcı gereksinimlerini ve beklentilerini en üst düzeyde tutmaktadır.

Halk kütüphanesi hizmetlerinin neleri kapsadığını bilmek, halk kütüphanesinde yürütölen sistemsel yaklaşımı değerlendirmemize katkı sağlayacaktır. Kütüphane Hizmetleri Esasları Genelgesi'ne göre (Költür ve Turizm Bakanlığı, 2012b) Türkiye'de halk kütüphanelerinde materyal seçimi yayın inceleme komisyonları tarafından gerçekleştirilmektedir (Karadeniz, 2019, s.71). Son zamanlarda halk kütüphanelerine ilişkin toplamda hazırlanmış üç adet rapor bulunmaktadır. Bunlardan birincisi 2009 tarihinde Yılmaz tarafından hazırlanarak, dönemin Költür ve Turizm Bakanı'na sunulan rapor olmakla birlikte ulusal bir halk kütüphanesi politikasının eksik olduğu konusu üzerine bir değerlendirme yapılmıştır (Yılmaz, 2014). İkinci bir rapor ise Hacettepe-Teknokent- Teknoloji Transfer Merkezi ve Költür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü'nün ortaklığı ile Cumhurbaşkanlığı'nın himayelerinde yürütölen Bill ve Melinda Gates Vakfı Köresel Kütüphaneler Girişimi tarafından desteklenen "Kütüphan-e Türkiye" Projesi ihtiyaç analizi çalışmaları için hazırlanarak, kütüphanelerin tarihçesi, mevcut durumu ve yapılan çalışmaları kapsamaktadır (Kütüphan-e Türkiye, 2014a). Üçüncü ve son rapor ise 2014 yılında Türk Kütüphaneciler Derneği tarafından oluşturularak Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğüne sunulmuş olup, hizmet içi eğitim, kütüphane personel politikaları, kütüphanelerin teşkilat yapısı vb. başlıklar altında ayrıntılı konulara değinilmiştir. (Türk Kütüphaneciler Derneği, 2014).

Halk kütüphanelerinde sunulan hizmetlerin yenilikçi hizmet ve yaratıcı anlayış konusunda ise fazla çalışma bulunmasa da halk kütüphaneleri kavramı altında konuca yer vermeye çalışılmıştır. Bilgi ve Belge Yönetimi bağlamında yenilikçi hizmet ve yaratıcı anlayış kavramları teknolojiadaki gelişmelerin hızlanması doğrultusunda yapılan birçok çalışmaların katkısıyla son zamanlarda daha çok önem kazanmıştır. Alanda, çoğunlukla teorik olarak yer alan öncöl çalışmalar sonrasında yer verilen istatistiksel çalışmalar dâhilinde elde edilen sonuçların yorumlandığı ve değerlendirmelerin analizlerinin yapıldığı araştırmalara olan yönelimlerin fazlaştığı görölmektedir.

Yenilik ve yaratıcılık kavramı son yıllarda tüm alanları içine alarak hızlı bir yaygınlaşma göstermiştir. Bu yaygın kullanım sonucunda kavramlar genişlemekte ve bir araç olarak görülmektedir. Yenilik kavramı Türkçe de iki terime karşılık gelmektedir; yenileşim ve yenilik. Türk Dil Kurumu yenileşimi “günümüz koşullarına ayak uydurmak için toplumsal, kültürel ve yönetsel alanlarda ortaya konulacak yeni yöntemlerin kullanılması”(Güncel Türkçe Sözlük, 2023) olarak tanımlanmıştır. Akalın ise bu kavramı “yenileşim ve iyileşme kavramının ikisini de karşıladığı için “yenileşim” kavramı (Akalın, 2007, ss.483-486) şeklinde ele alınmasını önermektedir.

Yenileşme anlamında kullanılan “novation” kavramı Avrupa’da ilk kez 13. yüzyılda hukuk alanında literatüre girmiş, borç sözleşmesinin yenilenmesi anlamında kullanılmıştır” (Taymaz, 2016, s.2). Kavram teknolojinin yoğun gelişme gösterdiği zamana kadar yaygın şekilde ele alınmamıştır. Çünkü 13. yy’da bu kavram “değişimi ifade ettiği için kilise ve devlet yönetiminde bu kavram bir olumsuzluğufade eder. 18. yüzyılda sanayi devriminin yaşanması ile birlikte yenilik ve değişim kavramları olumlu yönde kullanılmaya başlanmıştır. Özellikle buluş ve teknolojik yenilikler kavramları yaygınlaşma göstermiştir. 19. yüzyılın bazı iktisatçılarına (Smith, Ricardo ve Marx) teknolojik gelişmeler süresince yenilikçilik kavramını ön plana çıkarmalarına rağmen, “innovation” kavramının olumlu bir içerikle benimsenmesinde en önemli rol Schumpeter’e aittir (Taymaz, 2016, s.3). Schumpeter’in 1911 yılında Almanca ve 1934 yılında İngilizce yayımlanan “Theory of Economic Development” kitabı yenilik kavramının ilk çalışması olarak kabul edilmiştir. Daha sonra, 1942 yılında yayımladığı “Capitalism, Socialism and Democracy” başlıklı çalışma ile bu konudaki ikinci kaynağı kamuya sunmuştur.

Yenilikçilik kavramı 2. Dünya Savaşından sonra yaygınlaşmaya başlamıştır. 1950 ve 1960 yıllarında yapılan çalışmalarda teknolojinin gelişmesiyle birlikte bilimsel, ekonomik ve teknolojik gelişmeler olan Lineer bir süreç olarak yayılmaya başlamıştır. Lineer bakış açısı toplumun ekonomik politikalarına yön vermiştir. ABD’de bilim politikalarının var oluşuna bağlı olarak Vonnevar Bush gerçekleştirdiği ve 1945 yılında ABD Başkanı olan Franklin Delano Roosevelt’e sunulan “Science: The Endless Frontier” raporu (Bush, 1960, s.45) tamamlanmıştır.

1970’li yılların sonlarından itibaren teknolojinin gelişmesiyle ekonomi gelişme göstermiş ve iktisat alanında köklü bir değişim kazanılmıştır. 1982’de yayımlanan Nelson ve Winter’in “An Evolutionary Theory of Economic Change” (Nelse ve Winter, 1982, s.16) adlı kitap bu değişimin temelini oluşturmuştur. Bu değişimler ve dönüşümler sonucunda Rosenberg “lineer modelin 1980’lerden sonra terk edildiğini” (Rosenberg, 1994, s.38) ifade etmiştir. Bu konuda yapılan çalışmaların en kapsamlısı olarak OECD bünyesinde yapılmış çalışmalar, 1992 yılında elkitabı olan Oslo Kılavuzunda derlenmiştir. Kılavuzun 1997’de 2. baskısı yayımlanmıştır. 2005 yılında yayımlanan 3. baskıda teknoloji- dışı yenilikler tanımlanmış olup, hizmet sektörleri için teknoloji-dışı yenilikler tanımlanmış olup Oslo Kılavuzu’nun 3. baskısı TÜBİTAK tarafından Türkçe olarak (OECD ve Eurostat, 2006) yayımlanmıştır. Teknolojinin gelişmesiyle beraber teknoloji politikaları ön plana çıkmıştır. Bu ön plana çıkmayla beraber 2000’li yılların başlarından itibaren “yenilik politikası” oturmaya başlamıştır.

Bir diğer kavram olan “yaratıcılık” ise 1913 yılında Poincare tarafından ortaya atılan bir teori ile varlığını göstermiştir. Bu teori ile Poincare “aniden gerçekleşen aydınlanmanın, hızlı, uzun ve bir o kadarda bilinç dışı bir ön çalışma” (Akt. Ronning, 1989, s.5) olduğunu ileri sürmüştür. Waller ise “yaratıcılığı problem çözme süreci olarak kabul etmiş ve bu süreci hazırlık, kuluçka, düşüncenin aydınlanması ve sonuçların doğrulanması evrelerine (Yavuz, 1989, s.10) ayırmıştır. 1931 yılında Rossman ve 1962 yıllarında Wallas yaratıcılık sürecini topluma açıklamaya çalışmıştır. “Bilimsel yaratıcılık ananısındaki çalışmalar, incelemeler ve uygulamalar Wallas ve Rossman’ın problem çözmedeki adımları konusunda ortak karar birliği yönünde (Ronning, 1989, s.5) olmuştur.

Stein ise yaratıcılığı boyut olarak değerlendirenler arasında yer almıştır. Yaratıcılığı yer aldığı toplumda kültürel terimler ile tanımlanması gerektiğini belirterek, kültürün önem verdiği düşünceyle beraber “yeni ya da yenilik” içermesi gerektiğini (Stein, 1953, ss.311-322) düşünmektedir. Rogers’de yaratıcılığın kendisi gerçekleştirme, pozitif benlik imajı ya da kişisel gelişimi sağladığı (Rogers, 1959, ss.249-260) görüşündedir. Yaratıcılık ile ilgili araştırmalardan biri Harris’e aittir. Bu araştırmasında da altı farklı aşamayı dile getirmiştir: 1) İhtiyacın bilinmesi, 2)

Bilginin derlenmesi, 3) Bilgiyi işleyen düşünce yapısı, 4) Çözümlerin planlanması, 5) Doğrulama, 6) Uygulamaya dökmedir (Rouquette, 1994, s.18).

Geçmişten günümüze kadar birçok yaratıcılık kavramı tanımı, araştırması vb. yapılsa da yaratıcılığı konu alan çalışmalar 1960'lı yıllarda ele alınmaya başlamıştır. 1990'lı yıllara gelindiğinde ise yaratıcılık tam anlamıyla ortaya çıkmıştır. Bu çalışmalar gerek yenilikçilik alanında gerek yaratıcılık alanında olsun günümüze kadar aşamalı şekilde ulaşmıştır. Teknolojinin giderek yaygınlaşması sonucunda toplumun istekleri ve ihtiyaçları doğrultusunda gelişme gösteren kavramlar genel çalışmalar kapsamında yukarıda verilmeye çalışılmıştır.

2.BÖLÜM

BİLGİ MERKEZİ TÜRÜ OLARAK HALK KÜTÜPHANELERİ

Çalışmanın bu bölümünde, kütüphane dünyasının en yaygın ve bilindik türü olan halk kütüphaneleri hakkında genel ama çok yönlü bilgilerin verilmesi amaçlanmıştır. Buna bağlı olarak, tanımdan başlayarak halk kütüphanelerinin günümüz dünyasındaki anlam ve önemine varana kadar sistemli bir ele alış planlaması yapılmıştır. Toplumsal kültür kuru kimliği ile halk kütüphanesini ele almaya başlamanın doğru ilk adımın, halk kütüphanesi tanımı ve tarihçesi üzerinde durmak olduğu değerlendirilmiştir.

2.1. Halk Kütüphanesi Tanımı

İnsanlığın köklü kültürel edinimlerden biri olan halk kütüphaneleri, toplum içinde sürekli gelişme göstermesi ve bilinçlenmesi ile birlikte yaşam boyu öğrenmenin rol aldığı toplum algısında bireylerin gereksinim duyduğu hizmeti sunmayı hedeflemektedir. Bu hedefler doğrultusunda kütüphaneler geliştirdikleri hizmetleri uygulayabilmek için teknolojinin varlığını sürdürdüğü bir yaklaşım dâhilinde birden fazla halk kütüphanesi tanımına yer verilmiştir. Çalışmanın sınırlılıkları nedeniyle, birçok tanım içinden halk kütüphanesini en genel anlamda ele alan tanımlardan bazılarına yer verilmiştir.

Baysal (1991, s.7), *kitap ve kütüphane tarihini ele aldığı çalışmasında halk kütüphanesini “her tür materyali bünyesinde barındıran ve bu materyalleri kullanıcısının kullanabileceği şekilde düzenli koleksiyon haznesine sahip olarak sunan, kütüphanenin uzman kütüphaneciler tarafından vermiş olduğu hizmetleri içinde barındıran kurum ya da kuruluşlar” şeklinde tanımlamaktadır.*

Keseroğlu (1989, s.5) ise halk kütüphanelerini “herkesin yararlanabileceği, tüm materyallerin tüm kullanıcı gruplarına yönelik şekilde kullanıma sunulmasını, en elverişli şekilde yararlanmasını sağlayan araçları ve yöntemleri sunarak çevresindekilere ulaştıran kurumlar” şeklinde nitelemiştir.

Karadeniz (2019, s.13) ise “halk kütüphaneleri çeşitli sosyal gruplar arasında toplumsal süreçlerin ortaya çıktığı, bağlantı kurma ve buluşma yeri; öğrenme ve kültür yeri; kültüre, bilgiye ve öğrenime arabuluculuk yapan üçüncü mekânlar” şeklinde ele almaktadır.

Halk kütüphanesi kavramını tanımlamaya yönelik yaklaşımların en kapsamlı ve en çok kabul görenlerinden birinde Sağlamtunç halk kütüphanesini oldukça geniş ele alarak şu şekilde tanımlamıştır;

“Halk kütüphaneleri, hiçbir ayırım gözetmeden her türlü kütüphane materyalini, çeşitli iletişim yolları aracılığıyla kültür ürünleri ile birlikte bilgiyi insanlara ücretsiz sunan, onlara yaşam boyu eğitim ve boş zamanlarının değerlendirme olanağı sağlayan, toplumla harmanlanıp, sağlıklı bir kamuoyunun oluşmasına olanak oluşturan, toplumun her alanında kalkınmasına yardımcı olan, dünyada barış temelli kuruluşlardır (2010, s.179).

Bilgibilim disiplinin önemli sivil toplum örgütlerinden biri olan Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kurumları Federasyonu (International Federation of Library Associations and Institutions [IFLA])’nun halk kütüphanesi için yaptığı tanım ise şu şekildedir; Çeşitli kaynaklar ve hizmetler aracılığıyla bilgi, enformasyon, yaşam boyu öğrenme ve hayal gücü ürününün birçok çalışmaya erişimi sağlayan halk kütüphaneleri; ırk, yaş, cinsiyet, din, dil, engellilik, ekonomik düzey, statü ve eğitim düzeyi farklılığı gözetmeksizin toplumun bütün üyelerine eşit olarak hizmet veren kurumlar (IFLA public library, 2010, s.1).

Halk kütüphaneleri, eğitim, bilgi ve kültür kavramlarını içine alarak, yaşam boyu toplumsal değerin artmasını, düşün ve sanat alanında yaratıcılığını kullanması, ülkesinin teknik alanda kalkınmasını sağlayarak halkın isteği doğrultusunda hizmet vermeyi amaçlamaktadır. Bu hizmetleri günümüz şartlarına denk olacak şekilde yeniden tasarlamak, hizmet geliştirme politikası olarak dijitalleşme, yenilikçilik ve yaratıcılık kavramlarıyla desteklenmelidir.

Halk kütüphanelerinin geçmişten günümüze kadar olan sürecini dikkate alındığında hizmet politikasındaki özlülükler nasıl olursa olsun, varlığın asıl amacı toplumu var eden tüm bireylerin bilgi gereksinimlerini karşılamaktadır. Bu gereksinimi ortaya

çıkaran unsurlardan bağımsız olarak ve hiçbir önkoşul ortaya koymadan kapılarını mevcut ve potansiyel tüm kullanıcılarına açmakla mükellef olan halk kütüphaneleri, hizmetlerini ücretsiz sunan, örgün eğitimi bütünleyen ve hizmet sürekliliğini yaşamın içinde tutmak zorunda olan toplumsal kültür kurumlarıdır.

2.2.Halk Kütüphanesi Tarihçesi

Kütüphaneler geçmişten günümüze kadar bulundukları dönemlerin özelliklerini beraberinde getirirken, en küçük temelini, içinde yer aldıkları toplumun sosyal, siyasal, ekonomik ve kültürel yapısı ve parçaları oluşturmaktadır. Bu yapı ve parçalar, kütüphanelerin doğuşu olarak rol almaktadır. Halk kütüphaneleri de eski çağdan günümüz çağına kadar yer aldığı toplumun özelliklerini barındırarak gelmiştir. Halk kütüphanesi türleri içinde en çok bilinen ve en yaygın olanıdır. Diğer türlerin ortaya çıkması kolay görülürken, halk kütüphanesinin doğuşu bu denli kolay olmamıştır. Chowdhury, Burton, McMenemy ve Poulter'in de belirttikleri gibi halk kütüphanesi konusuna ilişkin çoğu şey karmaşık bir yapıya sahiptir(2008, s.89). Bu yüzden halk kütüphanesinin tanım ve kapsamı ile evrimini “halk” ve “herkese açık” olma kavramları ile ele almak gerekir. Yıldız benzer bir yaklaşımla halk kütüphanelerini kamuya açık kütüphaneler kavramı şeklinde kullanarak, bu türden kütüphanelerin tümünü ya da büyük bir kısmını bugünkü anlamda bir halk kütüphanesi olarak değerlendirmemektedir. (1985, s.vı) Bu şekilde değerlendirmemesinin nedeni ise; bazılarının kurum ve kuruluşlara bağlı olması, diğer bir kısmının da halkın yararlanabileceği düzeyde olması bu kavramın verilmesine zemin hazırlamıştır.

Yunanca da “demos” sözcüğü, “halk” kavramının karşılığı olarak çevrilerek günümüze kadar etkileşim gücünü de koruyarak kullanılmaya devam eder. Bu kavramdan etkileşimle Latince “populus” ve “poplicus” kelimelerinden İngilizcedeki “public” sözcüğü doğar ve kullanılmaya başlar. Fransızcada yine Latince “populus” kelimesinden peuple sözcüğü kullanılmaya başlanmıştır. Her iki dilde de halk bir toplumda yaşan herkes ve herkesin paylaşımına açık olan anlamına gelmektedir.(Keseroğlu, 1989, s.25)

Türkçede kullanılan “halk” kavramı ise Arapça kökenlidir. Türklerde bu kavram yaratılış, yaratan, yaratılmış olarak ele alınmıştır. Türk Dil Kurumu sözlüğünde bu kavram için;

1. Aynı soydan gelen aynı ülkelerin uyruğu olarak yaşayan insan topluluğu: Yahudi halkı.
2. Bir ülke içerisinde yaşayan değişik soylardan insan topluluklarının her biri: Bağımsız Devletler Topluluğunun Hakları.
3. Belli bir yörede veya çevrede yaşayanların çoğu.
4. Bir ülkedeki yurttaşların bütünü vb. tanımlara yer verilmiştir (Güncel Türkçe Sözlük, 2023).

Günümüzdeki halk kavramı; Fransız Devrimi öncesinde, soylu olmayan anlamına gelen işçi, ruhban ve köylü sınıfını da içine alan “yurttaş/vatandaş” kavramları altında toplanmıştır. Fransız Devriminin kavramı olan yurttaş sözcüğünü insanların sahip olduğu toprak parçası belirlemektedir. Sovyet devrimi ile de halk kavramı yoldaş ve emeğe bağlılık olarak belirlenmiştir. Her ne kadar ortada belirli kavramlar olsa da halk, bir ülke içerisinde yaşayan herkesi kapsamaktadır. Osmanlı İmparatorluğunda ise halk kavramına rastlanmamaktadır. Çünkü devleti belirli bir zümre yönetir ve halk söz hakkına sahip değildir. İlk kez halk kavramı Mizancı Murat Bey tarafından 1890 yılında Fransızcada “peuple” sözcüğünün karşılığı olarak çevrilmiş ve kullanılmıştır (Mardin, 1983, ss. 21-48).

Sözcüğün evrimine bakıldığında, günümüzdeki anlamıyla halk kavramının ilk kez Fransız Devrimiyle kullanılmaya başlandığı söylenebilir. Yazılı belgelerin kullanılmaya başlandığı zamanda Fransız Devrimine kadar olan süreçte halk kavramı bugün ki anlamıyla kullanılmamış ve hiçbir kavram bugün ki gerçek anlamın yerini tutmamıştır. Bu ilişki halk kütüphaneleri içinde geçerlidir.

İlk kütüphaneler yayımlanmayan kayıtların arşivlenmesinden oluşmaktaydı. Bu arşivler aynı zamanda kütüphane kimliği taşıyordu. Kütüphane tarih boyunca sürekli yıkılıp ve sürekli kurulan geçmişi geleceğe taşıyan ve insanlara yön veren bir kavram olarak doğmuştur. En eski kütüphaneler Sümerlilere kadar dayanır. Kil tabletlerin ve saray arşivlerinin ön planda yer aldığı bu çağda günlük konuşmaların bile yer edindiği çivi yazısı ile birlikte her şey kayıt altına alınarak yazılı bir belge niteliği

taşımaktadır. Norris, konu hakkında kaleme aldığı çalışmasında, Ninova Asur Banipal Kütüphanesinin ilk halk kütüphanesi olduğunu; kütüphane dermesinden yararlanmak isteyen herkese açık olduğunu belirtir (Akt. Keseroğlu, 1989, s. 30). Persler ve Eski Yunanda kütüphaneler herkese açık değildir. Çünkü Eski Yunanda yurttaşlar, seçen ve seçilen kesimi oluşturmaktadır. Bu nedenle eğer ki bir kütüphanenin varlığından ya da bir kütüphane kurulmasından bahsedilip, işleve dökülecek ise buna yurttaşlar karar verirdi. Buradan da anlaşılacağı gibi çoğu antik toplumda “halk” ve “herkese açık” kavramlarının kütüphane ve hizmetleri özelinde bir araya gelmesi olanaklı değildir. “Eski Çağ kütüphanelerine ilişkin pek fazla bilgi yer almamaktadır. Var olan bilgilerde arkeolojik kazılara dayandırılmaktadır (Poşul ve Görecelioğlu, 2004, s.83). Bu çağda yer alan kütüphaneler “hem okuma salonu, hem de depo olarak” kullanılmaktaydı (Alpay, 1973, s. 38). Genel olarak “eski çağ kütüphane türlerinin “dinsel” ve “eğitim” kurumlarına bağlı olduğunu, bunların kimilerinin de halk kütüphanesi gibi hizmet verdiklerini; tapınak ve eğitim kurumu dışında doğrudan halka hizmet amacıyla başladığını belirtir (Keseroğlu ve Demir, 2016, s.372). Roma İmparatorluğunda ise bu iki kavrama yer verilmemiştir. Her ne kadar bu İmparatorlukta kütüphane sayısı çok olsa da köle ve yurttaş kavramları “halk” ve “herkese açık” kavramlarının çok daha önündedir.

“Ortaçağda halk kütüphanesi yoktur. Ne Batı Hristiyanlığında ne de Doğu İslam dünyasında herkese açık kütüphaneden bahsetmek mümkün değildir. Batıda manastır kütüphaneleri ve Doğuda Osmanlı İmparatorluğunun vakıf kütüphanelerinde ağırlıklı olarak dinsel dermeli yapıtlar yer almaktadır. Bu kütüphanelerin “üniversite, halk, okul” kütüphanesi işlevi yerine getirdiği öne sürülürken, Batıda manastır kütüphanelerin ağırlık olarak din adamları tarafından kullanılması, halk kütüphanesi sayılmasına engel olmuştur. Osmanlı vakıf kütüphanelerinde de “herkese açık olma” ve “halk” kavramı ile önemsemesini görmek imkânsızdır” (Keseroğlu, 2012, ss.365-386). Çünkü vakıf kütüphanelerinden yararlanma koşulları yoksul öğrenci, yalnız medrese öğrencileri vb. gibi sınırlılıklar taşıdığı için bu kavramları karşılamamaktadır. “ABD (Amerika Birleşik Devleti)’de ilk halk kütüphanesi, Peterborough ve New Hampshire kentlerinde 1833 yılında kurulur. Büyük bir kentte halk kütüphanesi ise 1848-1854 yıllarında Boston’da kurulmuştur. New Hampshire’de kurulan kütüphane kapsamlı ve etkin bir mevzuat çıkaran ilk eyalet

olur. Bu çalışmalardan sonra halk kütüphaneleri yavaş yavaş büyüme sergilemektedir” (Kevane ve Sundstrom, 2014, s.117). 17. yüzyılda bilim ve teknolojinin gelişmeye başlaması ile halk kütüphaneleri adına bazı çalışmalar yapılmaya başlanmıştır. Kütüphanelerden tam anlamıyla yararlanmak da 19. yüzyılda hız kazanarak günümüze kadar süre gelmiştir.

Yukarıda özetlenmeye çalışılan tarihsel süreç doğrultusunda halk kütüphanelerinin evriminde önemli olan köşe taşları şu şekilde ele alınabilir; Günümüzde halk kütüphanelerinin yerel yönetim ve merkezi otorite tarafından yürütülen uygulamaların ortaya konulması, bilişim teknolojilerinden doğrudan etkilenmesi, sürekli eğitim vermeyi hedeflemesi, hedefler doğrultusunda diğer kütüphane türleri ile işbirliğine daha çok gereksinim duyması, verilen kütüphane hizmetlerinin eksiksiz yerine getirilmek istenmesi, toplumsal ve kültürel koşullar ile birlikte gerekli görülen kurum ve kuruluşlardan mali destek sağlayarak yerel yönetime bağlı hizmet sunmayı amaçlayarak temel felsefesi olan hiçbir sınırlama ve ön koşul olmaksızın kapısına gelen herkesin bilgi gereksinimini giderme ve herkese açık olma özelliği hala en belirgin özelliği şeklinde devam etmektedir.

2.3.Halk Kütüphanesinin: Amaç, Görev ve İşlevleri

Bu başlık altında halk kütüphanelerini amaç, görev ve işlevlerine çalışmanın sınırlılıkları aşılmadan ve genel olarak değinilmiştir.

2.3.1.Amaçları

Halk kütüphaneleri ayırım yapmadan her türden kullanıcıya hizmet sağlayan kurumlar olarak değerlendirildiğinde amaçlarının da bu doğrultuda olması gerekmektedir. Amaçların belirlenmesi, kütüphanenin topluma vereceği hizmetlerin yeterliliğini, sürekliliğini ve hangi şekilde biçimlendireceğini gösterir. Amaçların tespit edilmesi kütüphanenin yaşam boyu belirleyeceği politikaları etkiler. Amaçlar doğrultusunda başarılı olmak için varılmak istenen hedeflerin ne olduğunu net bir şekilde bilinmesi gerekir. Yukarıda halk kütüphanesinin tanımına yer verilirken eski ve günümüz tanımları gözetilerek verilmişti. Şimdi de amaçlarını belirlerken aynı hareketle amaçlar, önemine göre verilmeye çalışılmıştır. Halk kütüphanelerinin de her kurum ve kuruluş gibi belli amacı hatta amaçları vardır. Keseroğlu (1989, s.47), halk kütüphanesinin amaçlarını şu şekilde listelemiştir;

- “Kişiler arasında ayırım yapmayarak toplumun tüm kesimine hizmet sunmak
- Bireyler üstünde baskı oluşturmada hizmet vermek
- Kişilerin bilgi başta olmak üzere kültürel ve eğitimsel gereksinimlerini karşılamak
- Yerel, ulusal ve uluslar arası sorunları tarafsız bir şekilde düşünce ve görüşleri toplumla paylaşmak
- Toplumun ayakta tutan tüm şartların topluma uygun şekilde katkı sağlamak
- İnsanlığın yaşamış olduğu deneyimleri kültürler arası ileriye taşımak için kitaplaştırarak kullanıma sunmak
- Kütüphane türleri ve diğer kurum kuruluşlar ile işbirliği yürütmek
- Ulusal kaynakları halka açık şekilde kullanılmasını sağlamak

Dünyada halk kütüphaneleri ve hizmetleri bağlamında hemen her açıdan en önemli rehber organizasyonlardan biri olan IFLA’da ise halk kütüphanelerinin amaçları şöyle sıralanmıştır (2007, ss.150-151).

- “Küçük yaşlardan itibaren çocuklarda okuma alışkanlığı yaratma ve bunu geliştirme,
- Bireysel ve kendi kendine eğitimi desteklemenin yanı sıra her düzeyde örgün eğitimi destekleme,
- Kişisel yaratıcı gelişim için fırsatlar sağlama,
- Çocukların ve gençlerin hayal gücünü ve yaratıcılığını harekete geçirme,
- Kültürel miras duyarlılığı, sanatsal, bilimsel başarı ve yeniliklere değer vermeyi artırma,
- Bütün gösteri sanatlarının kültürel anlatımlarına erişimi sağlama,
- Kültürlerarası diyalogu geliştirme ve kültürel çeşitliliği hoş görme,
- Sözlü geleneği destekleme,
- Vatandaşların, topluluk bilgisinin her türüne erişimini garanti etme,
- Yerel girişimci, dernek ve çıkar gruplarına uygun bilgi hizmetlerini sağlama,
- Bilgi ve bilgisayar becerilerinin geliştirilmesini kolaylaştırma,
- Tüm yaş grupları için edebi etkinlikleri ve programları destekleme ve ayrıca gerekli olursa bu etkinlikleri başlatma

Türkiye’de ulusal anlamda halk kütüphaneleri sistematığının yürütücü organı olan Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğünün ilgili mevzuatında halk kütüphanelerinin amaçları şu şekilde listelenmiştir (Halk Kütüphanesi Yönetmeliği, 2012);

- Halkın bilgi edinme gereksinimini karşılamalı,
- Bireysel ve yaşam boyu öğrenme çabalarını desteklemeli,
- Başta çocuklar olmak üzere, bölge halkında okuma kültürü ve kütüphane kullanma alışkanlığı yaratmalı ve güçlendirmeli,
- Toplumun bilgi okur-yazarlığı becerisi kazanmasını ve geliştirmesini sağlamalı,
- Her düzeyde örgün ve yaygın eğitimi desteklemeli,
- Çocuk ve gençlerin zihinsel yaratıcılıklarını geliştirmelerini desteklemeli ve bu yönde fırsatlar sağlamalı,
- Öncelikle bulunduğu bölge olmak üzere, toplumun kültürel ve sosyo-ekonomik kalkınmasına destek sağlamalı,
- Toplumda kültürel mirasa, sanata ve bilime karşı duyarlılık oluşturmak ve bu bilincin geliştirilmesini sağlamalı,
- Somut olmayan yerel kültür mirasının toplanması, düzenlenmesi, korunması, kullandırılması ve geleceğe aktarılmasına katkı sağlar ve sözlü geleneği desteklemeli,
- Kültürler arası diyalogu geliştirmeye katkı sağlamalı

Halk kütüphanelerinin amaç ve ereklerini oluştururken yapması gereken belli başlı fonksiyonları vardır. İlk olarak halk bilincinin oluştuğu bu mekânlar, her yaş grubu ve her düzeydeki kişilere, hizmetlerin çeşitliliği ne olursa olsun hizmet vermeye mecbur olan kurumlardır. Bu yüzden yukarıdaki amaçlar için her bir birey ücret vermeden yararlanması en doğal haklarındandır. Bu nedenle halk kütüphaneleri yer aldığı toplumun gereksinim duyduğu tüm bilgi ve bilgi kaynaklarını bularak, derleyerek, düzenleyerek ve kullanılır hale getirerek bireylerin ihtiyacı olan kaynakları kolay ulaşacak şekilde sunmalıdır. Gerekli görülen bilgi ve bilgi kaynakları için kütüphaneler başta olmak üzere diğer kurum ve kuruluşlarla işbirliği sağlanarak bireylerin gereksinim duyduğu bilgi ve kaynaklar temin edilmelidir. Hizmetler kullanıcı odaklı olmalıdır. Özellikle özel gereksinime sahip kullanıcılar

için her konuda daha özverili olunmalıdır. Genel hatlarıyla halk kütüphanelerinin amaç ve erekleri bulunduğu toplumun, bölgenin ve yörenin eğitim ve öğretimini, kültür seviyesini ve refah düzeyini en üst seviyeye çıkararak, sunduğu hizmetleri toplumun anlayacağı şekilde inşa etmelidir.

Yukarıda verilen amaçların birçoğu tüm halk kütüphanelerinde uygulanamayabilir. Çünkü bulunan ülkenin, bölgenin ve yörenin bilgi düzeyleri, ekonomik seviyeleri ve kültürel amaçları farklılık göstermektedir. Kütüphanelerin değişim göstermesi, bilginin anlamının ve öneminin değişerek güçlenmesi, kültürel yapının gelişerek farklı toplumlarla ele alınması belirlenen amaçları da değiştirmiştir. Halk kütüphanelerinde amaçlar belirlenirken erekler de göz önünde bulundurulmalıdır. Ereği gerçekleştiren kütüphane amacına da ulaşmış olacaktır.

Yer alan amaçlar doğrultusunda şöyle bir ifadeye yer vermek mümkündür. Bilgilerin doğru ve güvenilir şekilde bireylere ulaşmasını sağlayan halk kütüphaneleri, bireylerin yaşam boyu öğrenmelerinde etkilidir. Teknolojinin sürekli geliştiği bu çağda hizmetlerinde yenilikçi ve yaratıcı düzeyde çeşitlenmesi geleceğe bırakılacak bir mum demektir. Bu mumu söndürmemek için halk kütüphanelerinin varlığını ve işlevselliğini devam ettirmesi gerekmektedir.

2.3.2.Görevleri

Kullanıcı gruplarının en fazla olduğu kütüphane türü olan halk kütüphaneleri, herkesin kolay erişim sağlayabileceği, kullanıcı gereksinimlerine cevap verebileceği merkezi kurumdur. Halk kütüphanelerinin amaçları doğrultusunda yapması gereken bazı görevler mevcuttur. Bu görevler halk kütüphaneleri ve kullanıcıları için oldukça önemlidir. Çünkü bir kütüphanenin sunduğu hizmetler kullanıcı beklentilerini ve amaçlarını yansıtabildiği ölçüde işlevselliğini sürdürebilir. Bu yüzden halk kütüphaneleri gibi ön koşul olmaksızın kapılarını toplumun tamamına açan toplumsal kültür kurumlarının buna bağlı olarak görev tanımları ve sahaları oldukça geniştir. İlgili alan yazınına bakıldığında halk kütüphanelerinin görevlerinin 4 ana grupta tanımlandığı görülmektedir. Bu görev alanlarını Yılmaz ve Topçu “bilgi kaynaklarını korumak, eğitim ve öğretime yardımcı olmak, araştırma yapmak ve boş zamanları değerlendirmek” (2012, s.55) şeklinde ifade etmiştir. Bununla birlikte halk kütüphaneleri ve görevleri konusunda farklı yaklaşımların ve önceliklerin ortaya

konulduğu da görülmektedir. Bu noktada merkezi ve yerel yönetim bağılısı halk kütüphaneleri açısından rehber niteliğinde olan Halk Kütüphaneleri Yönetmeliğinde görevler şu şekilde maddelendirilmiştir.

- “Kütüphaneler amaçları doğrultusunda materyal seçimi yapar ve sağlar, bu yaklaşımla da teknik yöntemlerine göre kullanıcıya uygun olan hizmeti sunar.
- Kütüphane de bulunan kitap ve kitap dışı materyalleri kullanıcıya kütüphane dışında kullanmak üzere ödünç verir.
- Kullanıcıların gereksinim duyduğu materyalleri kendi olanakları ile sağlar ya da gereksinim duyulan materyal için diğer kütüphanelere yönlendirilir
- Bulunduğu bölgenin kültürel yapısı başta olmak üzere sosyal, tarihi ve ekonomik yapısı ile ilgili yerel derme oluşturarak ve hizmete sunar.
- Kullanıcısına rehberlik yapar ve danışma hizmeti sunar.
- Gerçek ve tüzel kişiler tarafından kurulmuş veya kurulacak olan halka açık özel kütüphanelerin teknik iş ve işlemlerine rehberlik eder.
- Tüm yaş grupları için sanatsal, bilimsel, eğitici ve kültürel etkinlikler düzenler, mevcut etkinliklere katılım ve destek sağlar.
- Kütüphane hizmetlerini daha iyiye taşımak için kurum ve kuruluşlar başta olmak üzere diğer kişilerle işbirliği sağlar.
- Merkezde yer alan kütüphaneden yararlanamayan bireyler için bulunduğu yere gezici kütüphane aracı ile hizmet sağlar.
- Engelli, hasta, yaşlı ve eve bağımlı kişiler için uygun hizmetler sunar.
- Kadınlara yönelik kütüphane içinde özel alternatifler sunar.
- Derleme işlerini, mevzuatta var olan kurallar dâhilinde gerçekleştirir.
- Yürürlükteki mevzuat doğrultusunda kütüphane hizmeti ile ilgili diğer görevleri yerine getirir”(Halk Kütüphanesi Yönetmeliği, 2012).

Halk kütüphanelerini diğer kütüphane türlerinden farklı kılan en önemli özelliği herkese açık olması ve toplumun kültürel değerlerini yansıtan, bu yönde toplumun tüm özelliklerini içine alarak koruyan ve önemini arttırmaya çalışan, bilgi ve bilgi kaynaklı hizmet sunan kuruluşlardır. Bu nedenle en belirgin özelliği toplumun gereksinimi olan bilgi ve bilgi kaynaklarını en güzel şekilde sunmak ve kullanıcıların

boş zamanlarını değerlendirebileceği mekân olması aynı zamanda kullanıcıların eğitim ve öğretimlerine, kültür ve sanat dallarına, bilim ve fikir görüşlerini de içine alarak gelişimlerine ve ilerlemelerine katkı sağlayacak faaliyetlerde bulunmasıdır. Halk kütüphanelerinin üstüne düşen görevleri en iyi şekilde yapması, kütüphanelerin kullanım oranını da arttıracaktır. Bu doğrultuda da kullanıcıların memnuniyeti halk kütüphanelerinin başarısında en belirgin özellik olarak yer alır.

Türkiye’deki halk kütüphaneleri genellikle merkezi yönetime bağlı olup, Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğüne bağlı olarak hizmetlerini gerçekleştirmektedir. Halk kütüphanesinde sunulan hizmetler Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmekte ve yönetilmekte; bu hizmet içeriğinde personel, derme, bina, strateji, standartlar, yasal yapı, denetim, yeni hizmet alanları oluşturma gibi etkinlikler merkezi olarak gerçekleştirilmektedir. Bir ülke ya da bölge de bilgi politikalarının uygulanabilmesi için konu ile ilgili yasal düzenlemelerin yürürlükte bulunması gerekir. Bilgi politikasının en önemli unsurlarından biri olan kütüphaneler bilgi politikalarının uygulanması gereken kurumlardır. Bu nedenle kütüphaneler açısından yasal düzenlemeler son derece önemli ve gereklidir. Bu açıdan bakılarak halk kütüphanelerinin gerekli bir mevzuat olarak ele alınması gerekmektedir. Mevzuat “bir devlette yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik bütünü (Güncel Türkçe Sözlük, 2023) olarak tanımlanmıştır. Ülkemizde halk kütüphaneleri yönetmeliğinin uzun zamandan beri olmayışı kütüphanecilik alanını olumsuz yönde etkilemiştir. Birçok kişi bu zamana kadar yapılan çalışmalara bakıldığında ülkemizde kütüphanelerin ve kütüphanecilerin hangi konumda olduklarının belirlenmesi için gerekli olan mevzuatta eksiklerin olduğunu, Türkiye’de genel olarak kütüphanelere ve kütüphanecilere yönelik mevzuat olmadığını savunmuşlardır.

Türkiye’de genel bir kütüphane kanununun, özellikle de halk kütüphanelerine ilişkin bir kanun olmaması var olan tüm mevzuatın (yönetmelik, yönerge, genelge) gözden geçirilmesi ve çağdaş bir niteliğe kavuşturulması gereksinimi doğurmuştur. Bu doğrultuda Türkiye’de halk kütüphanelerine ilişkin mevzuatın evrimini Akkaya şu şekilde listelemiştir (2018, ss.106-107):

- 1921 Maarif Vekâleti Kütüphaneler Müfettişliğinin kurulması,

- 1929 Maarif Vekâleti Hars Dairesi Kütüphaneler Müdürlüğünün kurulması,
- 1969 Maarif Vekâleti Hars Dairesi Kütüphaneler Müdürlüğünün Kütüphaneler Genel Müdürlüğü adını alması,
- 1965 Milli Eğitim Bakanlığına bağlı Kültür Müsteşarlığının kurulması ve Kütüphaneler Genel Müdürlüğünün bu müsteşarlığa bağlanması,
- 1974 Öncesinde sadece bir yıllık ömrü olan Kültür Bakanlığının yeniden kurulması ve Başbakanlığa devredilen Kültür Müsteşarlığının Kültür Bakanlığına bağlanması,
- 1981 Halk Kütüphaneleri Görev ve Çalışma Yönetmeliğinin yürürlüğe girmesi,
- 1981 Kütüphaneler arası Basma Kitapları Ödünç Verme Yönetmeliğinin yürürlüğe girmesi,
- 1982 Halk ve Çocuk Kütüphaneleri Yönetmeliğinin yürürlüğe girmesi,
- 1983 Kültür Bakanlığının Turizm Bakanlığı ile birleşerek Kültür ve Turizm Bakanlığı adını alması, Kütüphaneler Genel Müdürlüğünün de Yayınlar Genel Müdürlüğü ile birleştirilerek Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğüne dönüşmesi,
- 1998 Kültür Bakanlığı Yayın Seçme Yönetmeliğinin yürürlüğe girmesi,
- 2012 Halk Kütüphaneleri Yönetmeliğinin yürürlüğe girmesi,
- 2012 Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphane Hizmet Esasları Genelgesinin yayımlanması

Bu zaman döngüsünde teknolojinin de gelişmesiyle beraber bahsedilen mevzuatlar güncelliğini yitirmiştir. Bu gerekçelerle beraber halk kütüphaneleri hizmetleri için birebir ulaşabileceğimiz “Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği” 11.01.2012 tarihli ve 28170 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Yürürlükten kaldırılan ilgili yönetmelikler dâhilinde halk kütüphanelerinin yapısındaki karşılaştırmayı Karadeniz (2012, ss.4-9) şu şekilde özetlemiştir;

1. Halk Kütüphaneleri Görev ve Çalışma Yönetmeliği’nin kapsam başlığında halk kütüphaneleri genel olarak ifade edilmişken, Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği’nin kapsamı “Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı halk, çocuk ve ihtisas kütüphaneleri” olarak belirlenmiştir.

2. Eski yönetmelikte tanımlar az yere sahipken, halk kütüphanesi yönetmeliğinde mesleki kavramlar ön plana çıkmaktadır.
3. Halk Kütüphaneleri Yönetmeliğiyle, halk kütüphaneleri hizmetlerine yönelik uluslararası ilke ve standartların Türkiye şartlarına uyarlanarak ilk defa mevzuatta yer verilmiştir.
4. Eski yönetmelikte kütüphanenin görev, yetki ve sorumlulukları ayrıntılı yer kaplarken, yeni yönetmelikte genel çizgileriyle yer almaktadır.
5. Mesleki bilgi almış kişiler kütüphaneciliğe bakış açısından dolayı önem kazanmıştır.
6. Kütüphane materyalinin seçiminden kullanıcıya sunulmasına kadar olan süreçte, kullanıcının bilgiye zamanında istenilen ortamda ve doğru bir şekilde erişimini sağlamak üzere yürütülen kullanıcı hizmetleri eski yönetmelikten farklı olarak genel hatları ile ifade edilmiştir.
7. Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği ile ilk defa *Merkezi Üyelik* kavramı uygulanmaya başlanmıştır.
8. Eski yönetmelikler, kullanıcıların ödünç verme hizmetlerinden sadece ikamet ettikleri bölgedeki bir kütüphanede üye olabilmelerini zorunlu tutmuştur. Halk kütüphaneleri yönetmeliği ile bu durum ortadan kalkmış farklı bir ilde olması durumunda istediği kütüphaneye üye olabilmekte ve ödünç verme işlemini gerçekleştirebilmektedir.
9. Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği ilk defa hasta, engelli ve eve bağımlı kişiler ile kadınlara yönelik hizmet sunulmasına yasal olarak yer verilmiştir.
10. Kütüphanelerde kullanıcılara internet erişimi sunulması konusu yönetmeliğe ilk defa girmiştir. Kütüphane kullanıcılarının bilgileri yasal olarak güvence altına alınmıştır.
11. Kütüphane, araştırma yapmak, okumak ve ders çalışmak isteyen kullanıcılar için ortak bir payda oluşturmıştır. Eski yönetmelikte kütüphane kurallarına yönelik herhangi bir belge bulunmamaktadır.
12. Kütüphanelerde staj yapma, hizmet içi eğitim ve gönüllü çalışma ilk defa yürürlüğe girmiştir. Kütüphaneye yeni başlayan personele en az on beş gün hizmet içi eğitim verileceği belirtilmiştir.

13. Kütüphanelerdeki ciltleme işlemleri bulunduğu il halk kütüphanesinde gerçekleştirilecek olup, ciltleme yapılacak kaynakların il halk kütüphanesi müdürü ve komisyon tarafından belirleneceği ifadesine yer verilmiştir.

Yönetmelikte yer alan görevlere bakıldığında “neyi ve niçin” sorularının cevabını ön plandadır. Yapılan genel çalışma açısından ve incelenen kaynaklar ışığında kütüphaneler için “nasıl” sorusuna yanıt aranmamaktadır. Oysa bir bütün olarak ele alınması gereken ne, nasıl, niçin soruları kütüphane açısından değişimin çok hızlı yaşandığı bu çağda daha fazla yarar sağlayacak görüşü oluşturulmuştur. Yürürlükte var olan Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği’nin halk kütüphaneleri alandaki güncel gelişmeleri yansıtır bir içerik taşıdığı; kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesine, iyileştirilmesine, kütüphanelerin ve hizmetlerin en iyi şekilde denetlemesine yarar sağlayacağı söylenebilir.

2.3.3.İşlevleri

Halk kütüphaneleri parçası bulundukları toplumun çeşitli özellikler açısından hızla değişen ve gelişen kütüphanelerin toplumsal fonksiyonlarını, bilgi kaynaklarını koruma, eğitim-öğretim ve araştırma olarak değerlendirebileceğimiz gibi toplumu dikkate alarak bu çerçevede en ince detayına kadar analizler yaparak ve elde edilen bulgular doğrultusunda hareket edilmesi gerekmektedir. Bu açıdan bakılarak halk kütüphanesi hizmetlerini aşağıda verilen ana başlıklar çerçevesinde tanımlayarak ve değerlendirmek mümkündür. Ana başlıklarını *Halk Kütüphanesi Hizmetleri: Gelişim için IFLA/UNESCO İlkeleri* adlı çalışmadan çeviren Yılmaz halk kütüphanelerinin hizmet alanlarını şu şekilde sıralamıştır (Halk Kütüphanesi Hizmeti, 2004, ss.58-72);

- Çocuklar için hizmetler
- Genç yetişkinler için hizmetler
- Yetişkinler için hizmetler
 - *Yaşam boyu öğrenme
 - *Boş zamanları değerlendirme
 - *Bilgi ihtiyaçları
 - *Topluluk faaliyetleri
 - *Kültürel faaliyetler
 - *Zevk için okuma

- Bilgi hizmetleri
- Topluluğu oluşturan çeşitli gruplara hizmetler
- Özel gereksinim isteyen kullanıcı gruplarına hizmetler
- Topluluk içinde kütüphane
- Okumayı arttırma ve okuryazarlık

Yine aynı doğrultuda verimli bir halk kütüphanesi işlevi için IFLA aşağıda yer alan başlıkları önemli etkenler olarak belirtmiştir (IFLA Public Library, 2010, s.36);

- Potansiyel kullanıcıları tanımlama
- Kullanıcı ihtiyaçlarının analiz edilmesi
- Gruplar ve bireyler için hizmetler geliştirme
- Kullanıcı hizmet politikaları oluşturma
- Kütüphane kullanım eğitimini teşvik etme
- İşbirliği ve kaynak paylaşma
- Elektronik ağlar geliştirme
- Hizmetlere erişim sağlama
- Kütüphane binaları sağlama

Verimli halk kütüphanesi işlevi için yukarıda listelenen evrensel maddeler ulusal kimlikle ilişkilendirmenin yoğun biçimde gözlemlenmediği ilgili mevzuatta aşağıdaki şekilde ele alınmıştır (Halk Kütüphanesi Yönetmeliği, 2012);

- Halkın bilgi edinme ihtiyaçlarını fark eder ve bu doğrultuda karşılar.
- Yaşam boyu öğrenme süresince bireylerin vermiş olduğu çabaları tek tek destekler.
- Kültürel alanda başta çocuklar olmak üzere, toplumda yer alan her birey için okuma kültürünü yaygınlaştırarak, kütüphane kullanma alışkanlığı aşılar.
- Toplumun da bilgi okur-yazarlığı kavramını temel alarak bu yöndeki beceri kazanmasını ve geliştirmesini sağlar.
- Tüm eğitim çeşitlerine destek olur.
- Çocuk ve gençlerin zihinsel yaratıcılıklarını geliştirmelerini destekler ve bu yönde fırsatlar sağlar.
- Bulunduğu bölge başta olmak üzere, toplumun her alanında kalkınmasını sağlar.

- Toplumda kültürel mirasa, sanata ve bilime karşı duyarlılık oluşturur ve bu bilincin geliştirilmesini sağlar.
- Somut olmayan yerel kültür mirasının toplanması, düzenlenmesi, korunması, kullandırılması ve geleceğe aktarılmasına katkı sağlar ve sözlü geleneği destekler.
- Kùltürler arası etkili iletişimi destekler.”

İşlevlere bakıldığında, halk kùtùphanelerinin öncelikli amaçları olarak görùlen eğitim, boş zamanı değerlendirme, kùltür ve bilgi kaynağı sunma sorumlulukları ile örtüştüğü görùlmektedir. Bu da halk kùtùphanelerin süre gelen yapısı ile alakalıdır. Açılan her bir kùtùphanenin vermiş olduğı hizmet, belirlediğı kurallar ve ilkeler ile oluşturdıkları standartları belirlemek ve bunlara uygun hizmet üretmek için verilen maddelere ihtiyaç duymaktadır. Çünkü halk kùtùphaneleri topluma ne kadar yenilikçi ve yaratıcı hizmetler sunarak devamlılığını sağlaması bu yöndeki başarısının artmasını sağlayacaktır.

Halk kùtùphaneleri ortaya çıktığı zamandan günümüze kadar sürekli değişime uğramış ve sunduğı hizmetler sürekli değişkenlik göstermiştir. Bu yüzden de kendi bünyesinde var olan amaç, görev ve hizmetleri çağın getirdiğı yenilikler doğrultusunda gözden geçirerek düzenlemelidir. Bu yaklaşımla ileri görüşlü çalışmalar ortaya koyarak yenilikçi hizmet anlayışını temeline alıp, çağın gereğine uygun sürekliliğini ve güncelliğini sağlayacaktır.

2.4.Halk Kùtùphanesi Temel Unsurları

Halk kùtùphanelerinin oluşumunu sağlayan birden çok etmen vardır. Bu etmenler kùtùphanenin olmazsa olmaz öğeleridir. Bir kùtùphane kullanıcısı, personeli, dermesi olmadan kùtùphane olamaz. Bu kùtùphaneyi de oluşturmak için bina olmazsa olmazdır. Bu unsurları sunan kùtùphanelerin gerçekleştirmeyi amaçladıkları hedefler mevcuttur. Bu hedeflerin ilk başında da sunduğı hizmetleri kullanıcılara sunarken amaçlar doğrultusunda hareket etme prensipleridir. Bu prensipler doğrultusunda halk kùtùphanelerinin olmazsa olmaz beş temel unsuru bulunmaktadır. Bu unsurlar kùtùphanenin var olabilmesi ve hizmetlerini sunabilmesi için temel yapı taşıdır. Bu nedenle;“kùtùphaneler, var olduğı zaman diliminden itibaren basılı kaynakları

toplama, düzenleme ve yararlandırma biçiminde olan işlevlerini değişim göstermeden günümüze kadar taşımışlardır” (Üstün, 1994, s. 217).

Çağın sürekli gelişimi karşısında her şey gibi kütüphanenin yapısal unsurları olan derme, bütçe, kullanıcı, personel ve bütçe kavramları da yenilenmelidir. Çünkü verilen hizmetlerin veren kişiler ve mekân da dâhil olmak üzere tüm yeniliklere açık olması gerekmektedir. Bu çalışma bağlamında da halk kütüphanesinin temel unsurları klasik ele alışla beş alt başlıkta (kullanıcı, personel, derme, bina ve bütçe) gruplandırılmıştır.

2.4.1.Halk Kütüphanesinde Kullanıcı

Halk kütüphanesi kullanıcı grubu; çocuklar, gençler, yetişkinler ve özel gereksinimi olan bireyler gibi sınıflandırmanın ötesinde, kütüphane ile teması olan/olabilecek herkeştir. Halk kütüphanesi kullanıcıları bu yüzden oldukça geniş bir kitleyi kapsamaktadır. Gill, kütüphane kullanıcılarını “her yaş kategorisinde yer alan, çocuk, genç, yetişkin, engelli, özel gereksinim sahibi bireyler, her kültürden var olan kişiler, kurum ve kuruluşlar, organizasyonlar, gruplar...” (2004, s. 55) tanımı ile halk kütüphanesinin tüm kullanıcı gruplarını göz önüne alması gerektiği vurgulanmaktadır. Halk kütüphanesi kullanıcıları daha ayrıntılı bir ele alışla şu şekilde sıralanabilir;

- Bilgiye ihtiyacı olan kişiler
- Yerel bilgiye ihtiyaç duyan insanlar
- Ulaşım, konaklama vb. yerler ile ilgili bilgiye ihtiyaç duyan turistler
- Ebeveynlerin çocuk konusundaki bilgisel yaklaşımları
- Bilgi ihtiyacını kurum içerisinden karşılasa da dışarıdan destek arayan kurumlar
- Çocuklar
- Genç yetişkinler
- Yetişkinler
- Yaşlılar
- Engelliler
- Dışarı çıkamayacak türdeki insanlar

- Hastane ve cezaevlerinde yer alan insanlar
- İş dünyası
- Yerel yönetimler vb.

Bu gruplar göz önünde bulundurulduğunda, diğer kütüphane türlerine göre kullanıcı kitlesinin daha geniş olduğunu, bu yüzden kullanıcı farklılığına bağlı olarak verilen hizmetlerde değişkenlik göstermenin tercih olmaktan öte olduğunu belirtmek gerekir. Birden fazla kullanıcı grubunun bilgi gereksinimlerini karşılayacak güçte olan halk kütüphaneleri, toplumda bu özelliklere sahip kurumların başında gelerek, bireylerin rahat edebilecekleri ortamı sunan kütüphane türü olarak ön planda yer almaktadır.

2.4.2.Halk Kütüphanesinde Personel

Halk kütüphanesi temel unsurlarından biri de personeldir. Halk kütüphanelerinde personel denince birden fazla kişi akla gelmektedir. Ancak üniversitelerin ilgili bölümlerinde eğitim almış kişiler kütüphaneci/bilgi ve belge yöneticileri personel kavramının asıl üyeleridir. Gill'e göre halk kütüphanelerindeki personel, mesleki eğitim almış lisans ve lisansüstü nitelikli kütüphaneciler ve personel, kaynakların kütüphane dermesine katıldıktan sonraki tüm aşamalarda yer alan kütüphane yardımcıları, bilişim teknolojileri ve teknik alanda uzman personeller ve bunlara yardımcı olan destek personelinin”(2004, s.56) kapsamaktadır.

Halk kütüphanelerindeki personel grupları;

- Mesleki eğitime sahip kütüphaneciler
- Kütüphane yardımcıları
- Alanında uzmanlaşmış personel
- Destek personelinden oluşmaktadır (IFLA, Public Library, 2010, s. 84).

Halk Kütüphanesi Hizmeti: Gelişim için IFLA/UNESCO İlkeleri adlı çalışmada halk kütüphanesi personelinden beklenen en temel yeterlilikler şu şekilde ifade edilmiştir (2004, s.124)

- ✓ İnsanlarla olumlu ve etkili şekilde anlaşabilme kabiliyeti
- ✓ Kullanıcıların gereksinimlerini anlama kabiliyeti
- ✓ İşbirliği içinde olma kabiliyeti

- ✓ Kültürel kaynaşma ve kültürel aşılama
- ✓ Dermeye nasıl ulaşacağı ve kullana bileceği bilgisi
- ✓ Etkili bir kütüphane hizmeti sağlamada diğerleriyle çalışma yeteneği
- ✓ Yeni ve etkili kütüphane hizmeti sunmada işbirliği dâhilinde çalışma kabiliyeti (Halk Kütüphanesi Hizmeti, 2004, s.124).

Teknolojinin gelişmesi ile beraber yeterli, planlı, özgüvenli, alanında eğitim almış, donanımlı, teknik yönü güçlü, hizmet sunabilen, yenilikçi ve yaratıcı fikirler üreten çalışan olabilmek halk kütüphanesi personelinin yetenek ve yeterliliklerinden beklenenler olmuştur. Eski personel ise bu değişim sürecine ve yeniliklere ayak uydurmak zorundadır. “Personel kavramı halk kütüphanelerinde her geçen yıl önemini arttırmaktadır. Teknolojinin ön planda olduğu bu çağda, yenilikçilik bağlamında mesleki birikimin yetersiz, sürekliliği olmayan, etkisiz bir yapıda görülen halk kütüphanecileri anlayışı yerine, mesleki bilgi sahibi, donanımlı, teknik olarak yaklaşım gösteren, toplumun gereksinimlerine karşılık verebilmek için yenilikçi temelli düşüncenin kütüphaneci anlayışı yaygınlaşmaktadır” (Bitter, Verjans ve Bruijnzeels, 2011, s.35).

Bilişim teknolojisinden beslenen değişim sürecinin bilgi merkezlerine etkisi dikkate alındığında, halk kütüphanesi personeli için kolaylıkla adapte olabilecekleri hem de zorlanabilecekleri bir süreç döngüsünden bahsetmek kaçınılmazdır. Personelin günümüz gereklerine uygun performans ortaya koyabilmesi için “mesleki bilgi sahibi olan kütüphanecilerin bilgiyi paylaşmak ve hizmete sunmak gibi evrensel bir görev üstlenmesi, kendi sınırlarını aşması, gelenekselin dışına çıkması ve bunu yaşam tarzına dönüştürmesi gerekmektedir”(Büyükyıldız, 2014, s.38). Bu değişim sürecindeki başarı aynı zamanda kullanıcı memnuniyeti için de belirleyici bir anlam ve öneme sahiptir.

2.4.3.Halk Kütüphanesinde Derme

Halk kütüphaneleri kullanıcıları, her yaştan, herkesime, her türden bireyi, farklı meslek gruplarını kapsayan kurumlar olduğu için kütüphanenin sahip olduğu derme de herkesi kapsayacak genişlikte ve kapsamda olmak durumundadır. “Halk kütüphanelerini diğer kütüphane türlerinden ayıran en belirgin özelliği 7’den 70’e

herkesime hizmet veren dermesinin bilgi ve eğitici özelliğinin yanında kullanıcılara boş zamanlarını değerlendirme gibi aktivitelerin bünyesinde fazlasıyla yer vermesidir” (Köprülü, 2006, s. 79). Geliştirilecek dermenin halk kütüphanesinin bu en tipik özelliği ile örtüşecek nitelikte olması gerekir. Bir halk kütüphanesinin dermesi, en az üç ana kullanıcı grubunun ihtiyaçlarına karşılık verebilecek şekilde olmalıdır. Bu gruplar çocuklar, gençler, yetişkinler olarak sıralanabilir. Bir halk kütüphanesinin dermesi basılı ve elektronik kaynakları içine alan, kitap, süreli yayın, dergi, gazete, görsel işitsel kaynaklar, veri tabanları, vb. kaynakları içermektedir. Bakıldığı zaman bu kaynakların yanında kullanıcının gereksinim duyduğu dış yapıdan içyapıya kadar olan bir diğer ifadeyle “a” dan “z” ye kadar her şeyi kapsayan kaynakların bulunduğu yer olarak ele alınmalıdır. Halk kütüphanelerinde en önemli unsurlarından biri de dermedir. Derme halk kütüphanesi ile kullanıcı arasındaki bilgi ihtiyacını karşılayan araç olarak görülebilir. Bu yaklaşımla halk kütüphanesinin dermesinin kullanıcılarının özelliklerine ve bilgi ihtiyacına göre yapılandırılmış olması halk kütüphaneleri yönetimi açısından oldukça önem arz etmektedir. Halk kütüphanesi dermesinin niteliğinden genel olarak ifade edilirse;

- Dermede yer alan kaynaklar çocuk, genç, yetişkin ve özel gereksinime sahip kişiler göz önünde bulundurularak eşit şekilde sağlanmalıdır.
- Tüm çeşitli gruplara ihtiyaç duydukları dermeler geliştirilerek sunulmalıdır (Halk Kütüphanesi Hizmeti: Gelişim için IFLA/UNESCO İlkeleri, 2014, s.103).

Bu bakışla beraber halk kütüphanelerinin kullanıcı genişliği açısından dermenin de bir o kadar geniş olması gerekmektedir. Çünkü halk kütüphanesi, her düzeydeki bireye kaynak sağlayan kurumdur. Bu nedenle gelişen bu çağa ayak uydurarak kullanıcının ihtiyaçlarına her yönden destek olmalıdır düşüncesi her zaman ön planda olmalıdır.

2.4.4.Halk Kütüphanesinde Bina

Günümüzde kurumların kendilerini paydaşlarına ve topluma sunma ile dışarıya karşı yaratılacak ilk izlenimi oluşturma süreçlerinin önemli köşe taşlarından biri olan bina, mekân ve mimari özellikler artık finansman, yönetim, planlama ve uygulama felsefesi olan, kurumu var eden temel unsurlardan biridir. Kurumun hangi sektörde

faaliyet gösterdiği, sahip olduğu deneyim, amacı ve kuruma özgü diğer farklılıkların hiçbirini bu gerekliliği ortadan kaldırmaz.

Kâr amacı gütmeyen ve kapılarının genellikle herkese açık olması ile bilinen bilgi merkezleri içinde bu gereklilik geçerlidir. Zira toplumsal kültür kurumları olan bilgi merkezlerinin de var olabilmek için kendilerini müşterilerine sunmaları, onların hayatında bir anlam kazanmaları, saygınlık görmeleri ve en önemlisi potansiyel ve mevcut kullanıcıları tarafından kullanılıyor olması gerekir. Bilgi merkezleri içinde bina, mimarisi ve mekânsal özellikleri şüphesiz bu gerekliliği karşılayan en önemli kolaylaştırıcılardan biridir (Odabaş ve Akkaya, 2020, s.14).

Halk kütüphanesi için bina genellikle kullanıcı-kurum etkileşimi açısından ilk başlangıç ve sürecin devamının belirlendiği aşama olmaktadır. Çünkü binanın konumu, yapısı, esnekliği ve en önemlisi kullanılabilirliği kullanıcı açısından oldukça önemlidir. Kullanıcıların bir araya gelerek görüştükleri, birbirleri ile vakit geçirdikleri ve çok amaçlı kullanıma sahip binalar can alıcıdır. Dış görünüşünün oluşturacağı meraktan tutun içyapıda işlevsel olarak kullanılması ve toplumda yer alan öze gereksinim sahibi kişilere kolaylık sağlayacak bir yapıda olmalıdır. “Kütüphane binaları tasarlanırken, kütüphanede çalışan kütüphanecilerin, yönetimin kullanıcı görüşleri temel alınarak mühendisler ile ortak hareket ederek; kütüphanenin büyüklüğü, tasarımı, bölünmüş alanlar, ilgili ortamlar, erişilebilir raflar, yer-yön işaretleri, bahçe, park alanı, elektronik kaynaklar ve teknik ortam” (Gill, 2004, s. 84) gibi unsurları dikkate alması gerekmektedir. Halk kütüphanelerinde ki binaların önem taşıması bir bakıma yenilikçiliğin halk kütüphanelerinde farklı fiziksel ortamlar oluşturarak kullanıcılara yansıtılmasıdır. Bu fiziksel ortamı da üç grupta ifade edebiliriz; duygusal, davranışsal ve yansıtıcı ortamlar. “Ortamda var olan nesneler, hissedilen sıcaklık, ışıklandırma, samimi davranışlar vb. duygusal ortamlar ile ilgiliyken, nesnelerin kullanılabilirliği, anlaşılır olması ve kullanıcıda fiziksel ortamı uyandırması ise davranışsal ortamlar olarak kabul edilir. Yansıtıcı ortam yaklaşımı ise, kütüphane hizmetlerinin ya da ortaya çıkan ürünlerin kullanıcıya sosyal ve kültürel açıdan nasıl bir kimliğe sahip olduğu anlatan, kütüphane-kullanıcı etkileşimini artırarak hizmetlerin ve kütüphanenin özümseme sürecini hızlandıran, kullanıcıların düşünce yapısına etki edebilen bir yaklaşımdır. Fiziksel anlamda ortaya

konulan bu yaklaşımların halk kütüphanelerini yenilikçiliğe sevk edebileceği üzerinde durulmaktadır (McArthur ve Graham, 2015 ss.1-14). Başka bir ifade ile günümüzde halk kütüphanelerinin yetenek yeterliliklerinin yanı sıra, kullanıcı memnuniyeti açısından da kütüphane binası ve buna bağlı olarak mekânsal özellikleri ile mimarisi her geçen gün daha önemli ve tercih belirleyici hale gelmektedir.

2.4.5.Halk Kütüphanesinde Bütçe

Kütüphanelerin hizmetlerini kullanıcıya aktarabilmesi için birtakım harcamalara ihtiyaç duymaktadır. Halk kütüphanelerinde üç şekilde gelir sağlamaktadır; 1) bağlı bulunan kurumdan elde edilen kaynaklar 2) bağış yoluyla 3) çeşitli kişiler ya da kurumlardan gelen kaynaklar. Bütçe halk kütüphaneleri için önemlidir çünkü iyi bir bütçe yönetimi gelecek yıl içinde zemin hazırlayacaktır. Buda birden fazla gereksinim duyulan kaynakların teminini oluşturacaktır. Bakıldığı zaman halk kütüphaneleri vereceği hizmetleri kullanıcıya sunmak için gerekli olan bilgiler ve materyallere harcamalar yapması gerekmektedir. Bu yüzden de bütçe ne kadar iyi yönetilirse kütüphaneye o kadar katkısı artacaktır. Kütüphaneler sürekliliğini devam ettiren ve varlığını ispatlamak isteyen kurumlar olduğu için gelecek yıl sunacakları hizmetleri iyi bir temele oturtarak hazırlamaları açısından bütçe kullanımını iyi analiz etmeli ve iyi şekilde yönetebilmelidir.

Bunların yanı sıra halk kütüphaneleri için “sponsorluk” kavramı oldukça önem ifade etmektedir. Çünkü sponsorluk halk kütüphaneleri için bir bütçe geliştirme stratejisi olup, imkânları yetersiz olan kütüphanelere destek olarak, yapılmak istenen çalışmaların aksamadan kullanıcılara sunulması tercih odağı olmalıdır. Diğer yönden gelir getiren metotlar olan, üyelikler, yıllık abonelikler, fotokopi hizmeti, eski materyallerin satılması gibi kütüphane bütçesine katkı sağlayacak amaçlar ön planda tutulmalıdır (Konya, 2012, ss. 349-366). Halk kütüphaneleri gibi toplum yararına hizmet veren toplumsal kültür kurumlarının en önemli destekçilerinden biri de bizzat kullanıcıları ve onların gönüllü kütüphane hizmetlerinin aktif paydaşları olmasının sağlanmasıdır. Bu beceri aynı zamanda kütüphanenin toplumsal bilinirliğini ve kabulünü de kolaylaştıracaktır.

2.5.Halk Kütüphanesi Hizmetleri

Halk kütüphaneleri geçmişten günümüze kadar sürekli bir değişim sergileyerek gelmiştir. İlk başta kitap gibi gereksinim duyulan materyalleri kullanıcıya sunarken günümüzde kitap, süreli yayın, makale, dergi vb. birçok materyal sunmaya başlamıştır. İlk baştaki hizmet anlayışı günümüze doğru genişleyerek daha çok kullanıcıya ulaşmak, daha çok okuyucuya ulaşmak ve bu bireylere her türlü kültürel katkı sağlamak için halk kütüphaneleri bu yönde çalışmalar yapmayı planlamıştır

Bu amaçlar doğrultusunda halk kütüphaneleri felsefesi iki bölümde ele alınabilir; “birincisi teknik hizmetler ikincisi kullanıcı hizmetleri. Teknik hizmetler kütüphane materyalinin seçiminden hizmete hazır duruma gelişine kadar geçen süreçteki tüm işlemleri ifade etmektedir. Teknik hizmetler kapsamında gerçekleştirilen işlemler ise; Materyal seçimi, sağlama, kayıt, kataloglama ve sınıflama, yerleştirme, ciltleme, ayıklama ve düşümdür” (Alaca, 2015, s.24).

Halk kütüphanelerinde kullanıcı gruplarının çeşitli olması, farklı alanlarda gereksinim duyduğu hizmetlerin kullanıcıya sunulmasını kapsamaktadır. Campbell (1988, s. 109), farklı gruplara sunulan hizmetleri şu şekilde örneklendirmiştir: “Hizmet sunulacak her gruba yönelik, masal saatleri, film gösterimleri, şiir, kompozisyon yarışmaları, kitap okuma ve seslendirme, sınava hazırlık programları gibi hizmetler”.

Bunlar dışında yenilikçi sistem anlayışı ile birlikte halk kütüphanelerinde sunulan hizmetler; e-Hizmetler, e-Üyelik, e-Devlet Entegrasyonu, Mobil Kütüphane Uygulaması ve e-Kitap gibi teknolojinin getirmiş olduğu yeniliklerle halk kütüphanelerine farklı bir bakış açısı sunulmuştur. Mevcut olan halk kütüphanelerinde, 2014 yılından itibaren açık kaynak kodlu bir yazılım olan “KOHA Kütüphane Otomasyon Sistemi” kullanılmaktadır. Açık kaynak kodlu yazılım olan (Open-Source Software-OSS), telif hakkı sahibinin kullanıcılara yazılımı çalışma, değiştirme ve herhangi bir amaçla kullanma, değiştirme ve dağıtma haklarını verdiği, kaynak kodunun bir lisans altında yayımlandığı bir tür bilgisayar yazılımıdır (Laurent, 2004, s. 153). Açık kaynak kodlu yazılım, kapalı kaynak veya özel yazılımdan farklıdır. İkisi arasındaki en temel fark, açık kaynak kodlu yazılımı

değiştirme özgürlüğüdür (Reddy & Kumar, 2013, s.91). KOHA kütüphane otomasyon sistemi; açık kaynak kodlu olması, dolayısıyla sürdürülebilirlik maliyetlerinin düşük olması, kütüphaneci ve kullanıcıya daha fazla kontrol sağlaması ve geliştirme aşamasında ortak akıl ve işbirliği sayesinde yazılım performansının daha iyi olması gibi avantajlarından (Courant ve Griffiths, 2006, s.15) dolayı halk kütüphanelerinde kullanılmaya başlanmıştır. Halk kütüphanelerinde üyelik ile olan işlemler ve üyelik gerektirmeyen işlemler mevcuttur. Üyelik gerektirmeyen hizmetler;

- Kütüphane mekânının ihtiyaç duyulduğu şekilde kullanılması,
- Kütüphane dermesinde yer alan tüm materyalden yararlanma,
- Çevrimiçi kütüphane kataloğunun (OPAC3) tarama için kullanılması.

Üyelik gerektiren hizmetler;

- Ödünç ve iade işlemleri,
- Materyalin süresi uzatma, materyali ayırtma
- Dermede yer almayan kitapları e-kitap okuma uygulamasından indirme ve okuma
- Kullanıcıya SMS, e-posta, mobil uygulama bildirimi vb. bildirimlerin gönderilmesi.

Bunların yanında, Mayıs 2018 tarihinden itibaren *Kütüphane Otomasyon Sistemi* ile *e-Devlet Kapısı* entegrasyonu oluşturularak, kullanıcılara halk kütüphanelerine gitmeden internet aracılığı ile evden, işten vb. ulaşım ve üye olma gibi imkânlar sağlamıştır. Bu sistem üzerinden 15 yaş üstü olan herkes kütüphane hizmetlerinden yararlanabilmektedir. Bu sistem üzerinden kullanıcılara verilen hizmetler;

- Halk kütüphanesine e-üyelik ve önceden yapılan üyelik bilgisine erişim,
- Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü'ne bağlı bütün Halk Kütüphanelerinin iletişim ve hizmet bilgilerine erişim,
- Halk kütüphaneleri sistemi olan KOHA sisteminden materyal tarama işlemi,
- Ödünç ve İade işlemleri,
- Rezerv işlemleri,
- e-Devlet kapısı üzerinden okuma bilgilerine ulaşılması,
- Ödünç alınan kitapların sistem üzerinden uzatılması işlemleri,

- Kütüphane üyeliğinin istenilen Halk Kütüphanesine aktarılması işlemidir. (KYGM, 2018a).

Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğünün diğer bir yenilikçi uygulaması da “Kütüphanem Cepte” Mobil Otomasyon Sistemidir. Mobil Otomasyon Sistemiyle;

- Oluşturulan mobil uygulamalar (iOS ve Android uygulamalar) halk kütüphanelerine özel olarak, hem Türkçe hem de İngilizce ara yüzler şeklinde geliştirilmiştir.
- Mobil uygulama üzerinden kullanıcılar, KYGM’ye bağlı bütün kütüphanelerin iletişim bilgilerini, kütüphane harita bilgisini, çalışma gün ve saatlerini görebilmektedirler. Bunun yanı sıra kullanıcının o an bulunduğu konum bilgisi üzerinden, en yakınında bulunan kütüphane listesi görüntülenmektedir. Bu bilgiye erişim için kütüphane üyeliği gerekmemektedir. Tüm vatandaşlar bu listeleri görebilmektedir.
- Halk kütüphanesi üyeliğine bakılmaksızın tüm vatandaşlarca uygulama üzerinden katalog tarama işlemi yapılabilmekte ve tarama sonucunda tespit edilen kütüphane materyalinin hangi halk kütüphanesinde mevcut olduğu bilgisine ulaşılabilmektedir.
- Halk kütüphanesi üyeleri, kütüphaneye gitmeden, mobil cihazları (cep telefonu, tablet vb.) ile mevcut kişisel bilgilerini görebilmekte ve bu bilgiler üzerinde düzenleme yapabilmektedir.
- Halk kütüphanesinden ödünç alınan materyalin ödünç süresi, kütüphaneye gitmeden uzatılabilmektedir.
- Halk kütüphanesi kullanıcıları, uygulama üzerinden okuma geçmişlerini (daha önce ödünç aldıkları tüm materyali) görebilmektedir.
- Halk kütüphanesi üyeliği olmayan 15 yaş üstü vatandaşların, kütüphaneye gitmeden, uygulama üzerinden (e-Devlet kapısına entegre) üyelik gerçekleştirebilmeleri sağlanmıştır.
- Mobil cihazların kamerası kullanılarak, herhangi bir kitabın ISBN barkodu okutulduğunda, kitabın en yakın hangi halk kütüphanesinde mevcut olduğu ve ödünç verilebilir olup olmadığı bilgisi elde edilebilmektedir.
- Kütüphane üyeleri materyal süre uzatımı ve rezerv işlemleri yapılabilmektedir.

- Kütüphane üyelerine, varsa, ödünç aldıkları materyalin teslim edilmesi gereken tarih, bildirim mesajları ile hatırlatılmakta, hizmetler ile ilgili haber ve duyurular anlık olarak gönderilebilmektedir” (KYGM, 2018c).

Kasım 2017 tarihinden itibaren Bakanlık bağlısı halk kütüphanelerinde e-Kitap hizmeti verilmeye başlamıştır. Bu çalışmanın da odağını oluşturduğu şekliyle uygulamayla kullanıcıların yeni platformda sunulan her bilgiden ve materyalden haberdar olmaları ve kitap okuma oranını arttırması hedeflenmiştir. Işık'ın “Halk Kütüphanelerinde Yenilikçi e-Hizmetler: e-Üyelik, e-Devlet Entegrasyonu, Mobil Kütüphane Uygulaması ve e-Kitap adlı çalışmasında halk kütüphanelerinde verilen hizmetlerin yenilikçi sistem ile birlikte yaşam boyu devam ettirilme amacı ile “e” tabanlı hizmetlerin kullanıcıların elektronik tabanlı yayınları denemeleri ülkemizde okuma alışkanlığının arttırılmasını sağlayacak katkılarda bulunduğu belirlenmiştir.

Son dönemde uygulamaya konulan örnekler ve ayrıntılarıyla, halk kütüphanelerindeki kullanıcılar için sunulacak hizmetler kapsamında kullanıcıların ihtiyaç duydukları gereksinimler ve beklentiler açısından var olan hizmetleri iyileştirme, sürdürülen hizmetleri hızlandırma, erişimi kolaylaştırma, kullanıcıya zaman kazandırma ve yeni hizmetler geliştirme üzerine dikkat çekilmiştir. Halk kütüphanesinde sunulan hizmetler din, dil, ırk, cinsiyet, mevki vb. gözetmeksizin ücret talep etmeden her türlü imkânı ve ihtiyacı sağlamayı hedefler. Geliştirilecek yeni kütüphane hizmetleri ile söz konusu yükümlülüklerin tam uyumu, sürecin başarısı açısından birinci derecede önemlidir. Bu anlayış ve uygulama felsefesi, günümüz eğitim metodolojisini tanımlayan kavramlardan biri olan yaşam boyu öğrenmenin de gereğidir.

3.BÖLÜM

YENİ ROLLER YÖNELİMLER VE KAVRAMLARLA DEĞİŞEN HALK KÜTÜPHANESİ ANLAYIŞI

Çalışmanın bu bölümünde, halk kütüphanelerinin hizmet geliştirme süreci kapsamında teknoloji alanındaki gelişmeler ve internetin sunduğu olanaklar yenilik ve yaratıcı fikir kavramlarını içine alarak kullanıcılarına sunduğu hizmetlere ilişkin genel ve ayrıntılı bilgilerin verilmesi amaçlanmıştır. Buna bağlı olarak, hizmet geliştirme sürecinden başlayarak halk kütüphanelerinin bilgi kaynaklarındaki çeşitlilik, bilgiye erişim yolları ve günümüz dünyasındaki yenilik ve yaratıcı kavramlarına yaklaşım ile dünyadaki ve Türkiye’deki örneklerle zenginleştirilerek, değişen hizmet anlayışındaki yetkinliğin halk kütüphanelerinin toplumsal kabulü noktasındaki önemine dikkat çekilmeye çalışılmıştır.

3.1.Hizmet Geliştirme Süreci

İçinde yer aldığımız toplumun en belirgin özelliği, toplumda yer alan bireylerin, kurum ve kuruluşların teknolojiden ilham alan hızlı değişim sürecine ayak uyduracak yeni bakış açılarına ihtiyaç duymasıdır. Bu ihtiyaçların başında da elde edilecek başarı yatmaktadır. Yaşanan değişimlerin sürekliliği ve hızı hizmetlerin çok yönlü olmasını sağlamıştır. Hizmetlerin çok yönlü olması da yenilikçiliği ortaya çıkarmaktadır. Yenilikçilik de bilgi ve bilgi üretmeye dayanmaktadır. Bu anlamda “yenilikçilik; var olan ve bilinenin dışına çıkma demektir” (Demirel ve Seçkin,2008, s.189). Yenilikçiliğin teknoloji ile gelişmesi hizmetlerin gelişmesine katkı sağlayarak yenilikçi düşüncenin temel yapı taşı olması ve içinde yer aldığı toplumu ileriye taşıyarak, kültürel değerleri paylaşmayı gerekli kılmaktadır.

Hizmet geliştirme süreci kısaca; kurum ve kuruluşların kendisine özgü yapıların analizleri sonucunda, belirlediği hedef kitlesine uygun olarak hedeflediği amaçlar ve hedefler doğrultusunda, gereksinim duyulan bilgileri sunmaya yönelik hizmetler olarak tanımlayabiliriz. “Halk kütüphanelerinde hizmet geliştirme süreci, kütüphaneyi kullanan kullanıcılara, sunulan çeşitli bilgilerin, değişen kullanıcı beklentilerine hizmet verebilmesi, sosyal, kültürel ve ekonomik açıdan ilerlemelerine katkı sağlayacak yönelimlerde bulunması” (Alaca, 2015, s.26) olarak ifade edilebilir.

Halk kütüphanelerinde kullanıcı grupları oldukça çeşitlilik göstermektedir. Bu grupların hizmet kalitesini arttırmak için var olan hizmetlere yeni hizmetlerin eklenmesi elde edilecek başarının önemini ve değerini gösterecektir. Bu değeri de planlanan hizmetin sonucu belirlemektedir. Kemper'e göre planlama "bugün alacağımız kararların ileriye dönüklüğü ile ilgili bir işlem" (1970, ss. 208-210) olarak tanımlanmıştır. Koontz ise planlamayı "akılla yapılan ve mantıklı olan bir işlem, izlenecek yolların bilinçli ve farkında olarak belirlenmesi ve kararların amaçlara, gerçeklere ve iyi yapılmış tahminlere dayandırılması" (Koontz, 1970 ss. 94-98) şeklinde ifade etmiştir. Yapılan planlama ile kütüphane, toplumun gereksinim duyduğu bilgileri, hizmet yönetimini, kütüphanenin kapasitesini ve toplumun kültürel yapısı dikkate alarak gerçekleştirmesi gerekmektedir. Kütüphanecilik alanında en iyi hizmetlerin sunulması için kullanıcı istekleri dikkate alınmalıdır. İstekler doğrultusunda da teknolojinin etkisiyle hizmet geliştirme sürecinin bu yöndeki başarısını en iyi şekilde ortaya koyacağı düşünülmektedir.

3.2.Hizmet Geliştirme Sürecini Etkileyen Faktörler

Halk kütüphaneleri sunulan hizmetler çerçevesinde iç ve dış faktörlerden etkilenmektedir. İç faktör olarak ele alınan, kurumun yönetim şekli, amaçları ve hedefleri, hizmet politikası, kurumun yapısı, personelin bilgi ve becerisi bu sürece etki ederken, dış faktör olarak nitelendirilen, çevre, bireylerin gereksinimleri, siyasal, sosyal, kültürel, ekonomik ve teknolojik sınırlar hizmet geliştirme sürecinin gelişmesine katkı sağlamaktadır.

Kütüphanenin temeli olan bütçe, derme, kullanıcı, personel ve bina kavramlarının her biri kütüphaneyi etkileyen unsurlardandır. Hizmet geliştirme açısından bu unsurların en önemlisi kullanıcıdır. Çünkü kullanıcı sayısının istenen düzeyde olmaması, pasif olması, sadece kütüphaneye gelmek için gelmeleri, yenilik ve yaratıcılık peşine düşmeyen bireylerin yeni hizmetlerin gelişmesini etkilemektedir. Kütüphanede verilen genel hizmetlere yeni hizmetler, yeni etkili araçlar kullanıcılarla verimli bir noktada buluşturulmadığı zaman, ortaya konulacak yeni ve çeşitli hizmetlerinde oluşumu gölgelenecektir. Bu açıdan bakıldığında halk kütüphaneleri neler yaptığını ve neleri yapabileceğini tartarak kullanıcıya sunmalıdır. Türkiye'de bulunan halk kütüphanelerinin hizmet geliştirme yönündeki ilerlemeleri gelişmiş ülkeler kadar farklı ve başarılı olamadığı göz önünde bulundurulduğunda, bu konuda nelerin

başarılabileceği bizim tarafımızdan önem taşımaktadır. Özellikle teknoloji alanında yaşanan gelişmelerle birlikte, dünya genelinde halk kütüphanelerinde yürütülen hizmet çabalarının daha yoğun bir biçimde yenilikçi düşünce ürünü olduğu, söz konusu çabanın teknoloji ile doğru ilişkilendirilmesinin de kullanıcının ilgisini daha çok çektiği deneyimlenmektedir. Bu felsefe aynı zamanda yaratıcı hizmet anlayışının da kaynağını oluşturmaktadır.

3.3. Halk Kütüphanelerinin Yenilikçi Hizmet ve Yaratıcı Anlayış Kavramlarına Yaklaşımı

Yenilikçilik ve yaratıcılık kavramlarının herkes tarafından aynı netlikte anlaşılamaması kavram kargaşasına yol açmaktadır. Yenilikçilik yeni fikir ve uygulamaların bireyler tarafından var olan değerler kapsamında değişime dönüştürülmesidir. Barker'e göre yenilikçilik; "var olan üründen hariç yeni ürünleri ortaya koyma süreci, yeni ürünlerin oluşturulmasında kullanılan yöntemlerin açıklanması, teşekkür bir işlemin ismi, insanlık kavramını karşılayan bir terim" (2001, s. 22) olarak görülmektedir. Wolpert yenilikçiliği "ürün ve hizmetlerde yeniliğin peşinde gitmeyi, teknolojinin en gelişmiş halinden yararlanmayı, değişimi temel alarak sürekliliğini ifade eden bir kavram" (2003, s. 62) şeklinde ele alırken, Drucker ise bu kavramı "teşekkür içinde çalışan kişilerin farklı bilgilere ve yeteneklere sahip insanlarla verimli çalışmalar ortaya koyacak bilgilerin yararlı hale getirilmesi" (2003, ss. 119-134) olarak tanımlamıştır. Yenilikçilik kavramı risk almak, değişkenlik, süreklilik olarak ele alınmaktadır. Yenilikçilik ortaya konulan hizmetleri, yaratıcılığı, ileri görüşlülüğü, yeni ürün yaratmayı, meraklı ve keşfedici olmayı, dışa dönük olmayı, fırsat odaklı olmayı, bilgiyi temel alacak şekilde bakış açısı kazandırmaktadır.

Yeniliğin kültürel yapısı ve değeri, fikir ve duyguların toplumda çalışan bireyler açısından benimsenmesi, ortak payda da buluşması ve ilişkilendirilmesi göz önüne alınmalıdır. Yenilik süresi dâhilinde bilgi kaynakları paylaşımına dayalı bir yaklaşım sergilemektedir. Lin (2007, s.317)bu yaklaşımı " bireysel faktörler, örgütsel faktörler ve teknoloji faktörlerini bilgi paylaşım süreçleri" olarak ifade etmiştir. Yenilikçi düşüncenin benimsenip, paylaşılarak geliştirilmesi önemli bir nokta olarak görülmektedir.

Bu yaklaşımlara göre, yaratıcılık kavramı da sorunlara çözüm bulma, karar alıp, karar verme bu yönde kendini ifade etme süreçlerini kapsamaktadır. Yaratıcılık; “var olan ürünlerin dışında değişimi odak noktasına alarak yeniliğin benimsenmesi, fikir ve olasılıklara yer verilmesi, farklı düşünce tarzlarıyla teşekkülün dış dünyasında meydana gelen olayları fark etmesi ve elde bulunan ürünlerin geliştirilerek sunulması gibi eğilimleri içerir” (Duran ve Saraçoğlu,2009, s.58). “Yaratıcılık bir süreçtir; yaratıcı kişiler problem ve sorunlara çözüm bulma yönünde yoğun çalışır ve bu çabalarındaki aşamalı değişiklikler ve iyileştirmelerle fikir ve çözümlerini değiştirerek geliştirirler (Gürol, 2006, s.39). Yaratıcı anlayış bakıldığı zaman bireylerin şimdiye kadar elde ettiği fikirleri bütün hale getirerek ve üstüne yeni fikirler koyarak ortaya koyma şeklidir. Yaratıcı anlayışı benimseyen kütüphaneler bu hizmet anlayışını devam ettirdiği sürece ayakta durabilir. Bu yüzden yapacakları her bir hamle onları daha iyi bir noktaya getirecektir. Söz konusu değişim pozisyonu ve etkileşim ağı aynı zamanda bilgi toplumu olmanın bir ön koşuludur. “Birçok ülke bilgi toplumu olma yolunda ilerlemek ister. Bu nedenle bünyesinde var olan kurum ve kuruluşlar, teşekküller, üniversiteler, organizasyonlar, işletmeler gibi yönetsel yapılarla birlikte varlığını sürdürmek ister. Bu yaklaşımla birlikte yenilik sürecini izlemek, bu konuda çalışmalar üretmek, ürettiği ürünlerle başarıyı yakalamak ve insanlığın ileriye dönüklüğü konusunda garantiliciliğe oynayarak kişisel nitelikleri koruyan unsurlar arasındadır” (Önal, 2015, s. 162).

Halk kütüphaneleri açısından yaratıcı fikirler geliştirme kendi varlıklarını sürdürebilmeleri ve işlevselliklerinin devam ettirebilmeleri için kullanıcının gereksinim duyduğu ihtiyaçları ve bilgileri karşılayabilmesi açısından önem arz etmektedir. Yaratıcılığın halk kütüphanesi kültürüne dönüştürülebilmesi ve halk kütüphanelerinde yaratıcı anlayış sürecinin yaşam boyu olarak devamı sağlanabilmesi için belli başlı noktaların dikkate alınması gerekir. Yaratıcı bir düşünce için küçük fikirlerden başlayarak onları büyütme hedefi yer almaktadır. Halk kütüphaneleri de önüne gelen her fikri değerlendirmeli ve bunları topluma kullanılır hale getirmelidir.

3.3.1.Halk Kütüphanelerinde Yenilikçi Hizmet ve Yaratıcı Anlayışın Önemi

Halk kütüphaneleri toplumdaki her bireye hizmet vererek yaşam boyu kendilerini geliştirmelerine yardımcı olmaktadır. Bu nedenle halk kütüphaneleri her türlü fikri açıklığa ve yeniliğe açık olmalıdır. Kullanıcı tipine ve kullanıcı isteklerine göre olanaklar oluşturmalıdır. “Halk kütüphanelerinin temel işlevi olan kitap ve kitap dışı yayınların, kütüphane içinde ve kütüphane dışı yerlerde hizmete sunulması, kapsamlı bir hizmet haline dönüşmüştür. Halk kütüphaneleri sunacağı hizmet şekline göre, kültürel, eğlendirici-dinlendirici, görsel, yazılı, basılı, işitsel, eğitici ve sosyal hizmetleri desteklemekte, bu hizmetleri sağlayan kurum ve kuruluşlar ile işbirliği oluşturmaktadır”(Doğanay, 2001, ss. 446-449). Kütüphaneler kullanıldığı sürece var olurlar. Bu yüzden teknoloji ile beraber gelişen bilgi toplumu göz önünde bulundurularak yapılacak hizmetler yeniliği takip etmelidir. Çünkü her kullanıcının kütüphaneden istediği ihtiyaçlar farklıdır bu yüzden kütüphane hizmetleri fikirler oluştururken ilgi ve ihtiyaçlara göre hizmet sağlamalıdır. Kullanıcı temelli hizmet ortaya koymak kadar ortaya konulan hizmetin geliştirilerek niteliğinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi de önem taşımaktadır. Halk kütüphaneleri, sunacağı hizmetleri kullanıcı odaklı değerlendirerek, kullanıcıdan gelecek olumlu-olumsuz geribildirimler doğrultusunda hizmetlerini şekillendirerek şans olacaktır (Topçu ve Yılmaz, 2012, s. 54). Halk kütüphanelerinde yaratıcı anlayış ve yenilikçi hizmetlerin sunulması için belli aşamalar yer almaktadır. Bu aşamaları Yılmaz (2007, ss.75-87) tarafından şöyle sıralanmıştır;

- ✓ Kime hizmet sunmak istiyoruz?
- ✓ Hangi hizmetleri, nasıl sunacağız?
- ✓ Hizmeti nasıl duyuracağız?
- ✓ Bu hizmet ile ulaşmak istediğimiz hedef nedir?
- ✓ Bu hizmetin finansmanını nasıl sağlayacağız?
- ✓ Bu hizmeti ne kadar süre ile vereceğiz?

Bu süreç doğrultusunda hizmeti kime, nasıl sunacakları, nasıl duyuracakları, duyurmak istedikleri amaçlar ve hedefleri, finansman desteğiyle ne kadar kısa sürede sunacakları belirleyici faktörler olarak rol oynayacaktır. Kütüphanelerin yaşam boyu ayakta kalması için varlıklarını koruyabilmesi gerekmektedir. Gelişen çağla birlikte kendini de geliştirme yolunda seyretnmelidir. Dolayısıyla kütüphaneler de hizmet

anlayışlarında yenilikçi ve yaratıcı anlayışı kendilerine aşilayarak bu sürece ayak uydurmaları gerekmektedir.

3.3.2. Yeni Hizmet Anlayışında Teknoloji ve Halk Kütüphaneleri

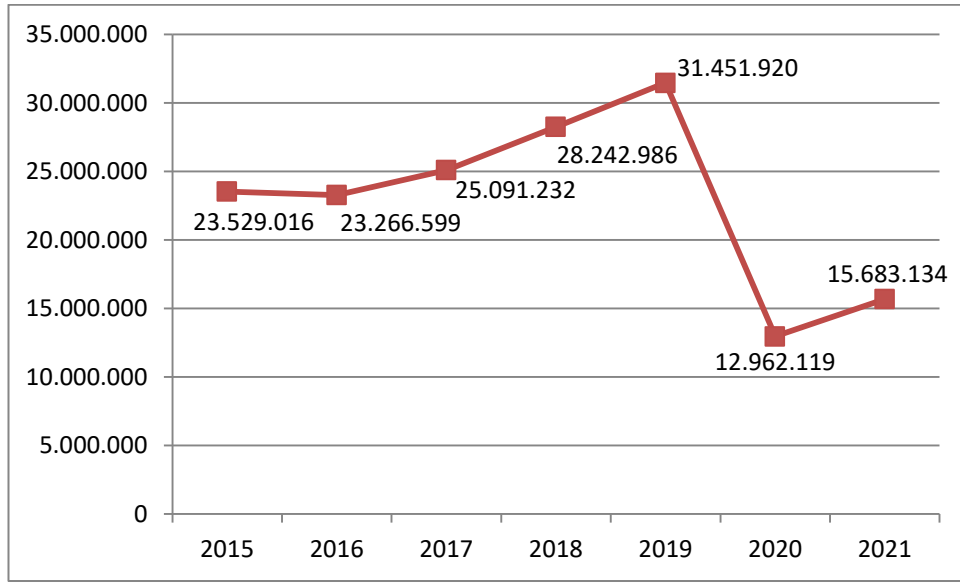
Teknolojinin hızla gelişimi, hayatın her noktasında farklı seçenekler sunduğu gibi kütüphaneleri de bu yönde etkilemektedir. Teknoloji ile birlikte bilginin kayıt edildiği ortamlar değişerek yeni bilgi ortamlarını da beraberinde getirmiştir. Teknoloji kavramını Türkcan “bir şeyin nasıl üretildiği, nasıl tüketildiği veya kullanıldığına dair, belirli bir sistem çerçevesinde oluşturulmuş bilgileri kapsamaktadır”(2009, ss.21-22) şeklinde ele almaktadır. Türk Dil Kurumu ise teknolojiyi; “Bir sanayi dalı ile ilgili yapım yöntemlerini, kullanılan araç, gereç ve aletleri, bunların kullanım biçimlerini kapsayan uygulama bilgisi, uygulayım bilimi” ve “İnsanın maddi çevresini denetlemek ve değiştirmek amacıyla geliştirdiği araç gereçlerle bunlara ilişkin bilgilerin tümü” (Güncel Türkçe Sözlük, 2023) şeklinde tanımlamaktadır. Bu yaklaşımdan hareketle teknoloji genel olarak insanların doğadaki yaşamlarını sürdürmek için gösterdiği çaba ve kullandığı yöntem, araç-gereç ve bilgi üretmeleri şeklinde ifade edilebilir.

“İnsanoğlunun gerekli gördüğü ihtiyaçlarından doğan, zamanla bilimle bütünleşerek, bilimin temel noktası olarak görülen teknoloji bilimin etkisiyle hızlı bir gelişim sergilemiştir” (Uygur, 2002, ss.40-41). Yüzyıllardır süre gelen bilgi ve bilim ile birlikte teknolojide bu iki kavrama paralel şekilde varlığını sürdürmüştür. Ortaya konulan her türlü teknolojik çalışma bir diğer çalışmayı tetikleyerek gelişim döngüsünü oluşturmaktadır. “Tarihsel süreçten günümüze kadar sosyal, kültürel ve ekonomi alanında topluma yardımcı olan ve toplumunun kalkınmasını biçimlendiren öğelerden birisi, teknolojidir. Toplumun bir parçası olan kütüphanelerde yer aldığı toplumdaki teknolojik gelişmelerden etkilenmektedir” (Dalkıran, 2013, s.173). Kütüphaneler, 1960 yılından sonra vermiş olduğu hizmetleri daha verimli ve başarı temelli sunmak amacıyla, bilgi teknolojilerine yönelerek evrime uğramıştır. Kütüphanede yer alan kil tablet, parşömen, papirüs, görsel ve işitsel kaynaklar, mikroformlar, elektronik kaynaklar vb. olmak üzere değişim sergilemiştir. Günümüzde teknolojiden ilham alan ve halk kütüphaneleri dünyasını da doğrudan etkisi altına alan değişimin asıl aktörü şüphesiz internet ve beraberinde getirdiği

diğer unsurlardır. İvmesi sürekli artan bu değişim ile beraber teknoloji çağının sunmuş olduğu e-tabanlı bilgi kaynakları popüler nitelik taşımaktadır.

3.4.Yenilikçi Hizmet Anlayışında Türkiye’de Halk Kütüphaneleri

Çalışmanın bu başlığı altında, Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı hizmet veren halk kütüphanelerinin mevcut durumu KYGM verileri dikkate alınarak (2015-2021)¹ yıllarını kapsayan yedi yıllık verilerle birlikte karşılaştırmalı olarak sunulmaktadır. Verilerin gösteriminde, kütüphaneciliğin beş temel unsuru olan; kullanıcı, personel, derme, bina ve bütçe sınırlılıkları dikkate alınmıştır.

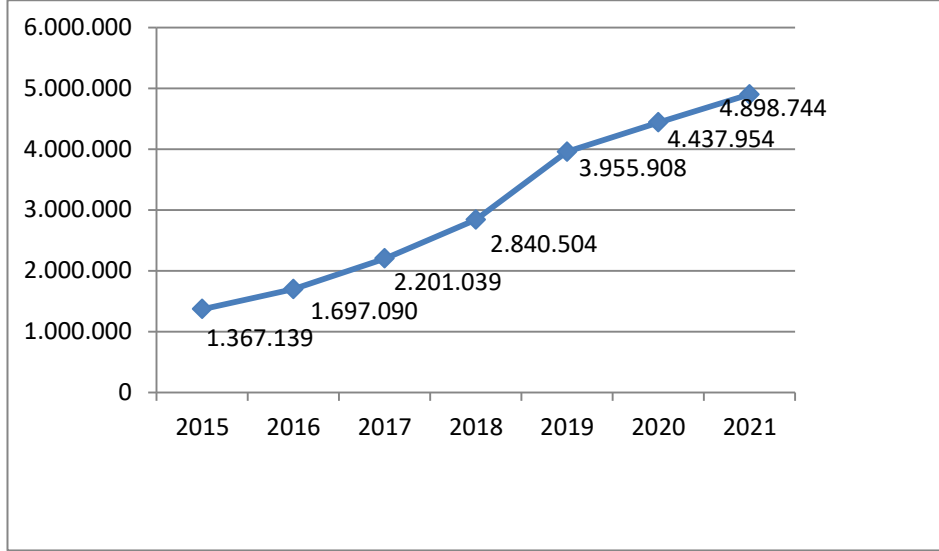


Şekil 3.1: Halk kütüphanelerinde kullanıcı sayısı

Halk kütüphanelerinde kullanıcı yelpazesi oldukça geniştir. Hizmet anlayışında birebir kişileri ele aldığı için, aynı kullanıcı kütüphane için birden fazla istatistikte yer alabilmektedir. Bu yüzden verilerin iyi anlaşılabilir olması ve değerlendirilebilmesi için analiz edilebilmesi için kullanıcı sayısı ve kayıtlı üye sayısının ayrı ele alınması gerekmektedir. Şekil 1’de Türkiye’deki halk kütüphanelerinin 2015-2021 yıllarına ilişkin kullanıcı sayısı gösterilmiştir. Şekil 1’deki veriler incelendiğinde, 2018 yılında küçük bir düşüş görülse de 2019 yılına kadar kullanıcı sayısının arttığı düzenli olarak arttığı ve 2020 yılından sonra ise hızlı bir şekilde düştüğü görülmektedir. 2019 yılında ülkemizde yaşanan COVID-19 her ne kadar olumsuz bir durum olsa da bireylerin dijital ortamda kütüphaneye üye

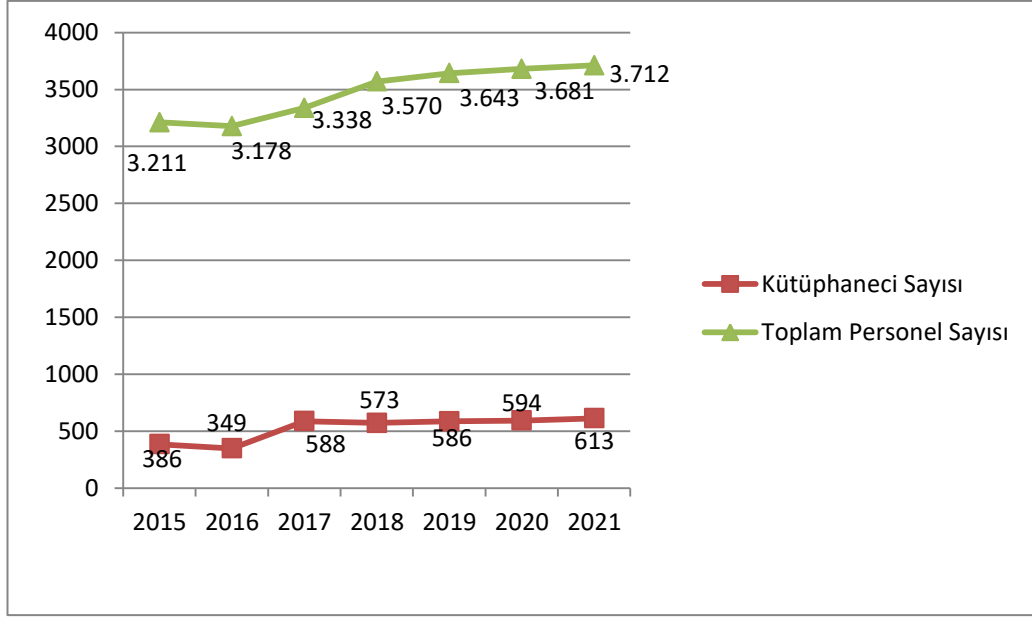
¹ Çalışmanın bu bölümünün kaleme alındığı dönemde henüz 2022 yılı verileri resmi olarak kamu ile paylaşılmadığı için, verilerin gösterim aralığı 2015-2021 yılları olarak belirlenmiştir.

olmalarına katkı sağlamıştır. Bu doğrultuda da kullanıcı sayısı ve üye sayısı paralellik göstermektedir. Halk kütüphaneleri tarafından sunulan bilgi hizmetlerinin geniş bir kitleye hitap etmesi potansiyel kullanıcıları da beraberinde getirmektedir.



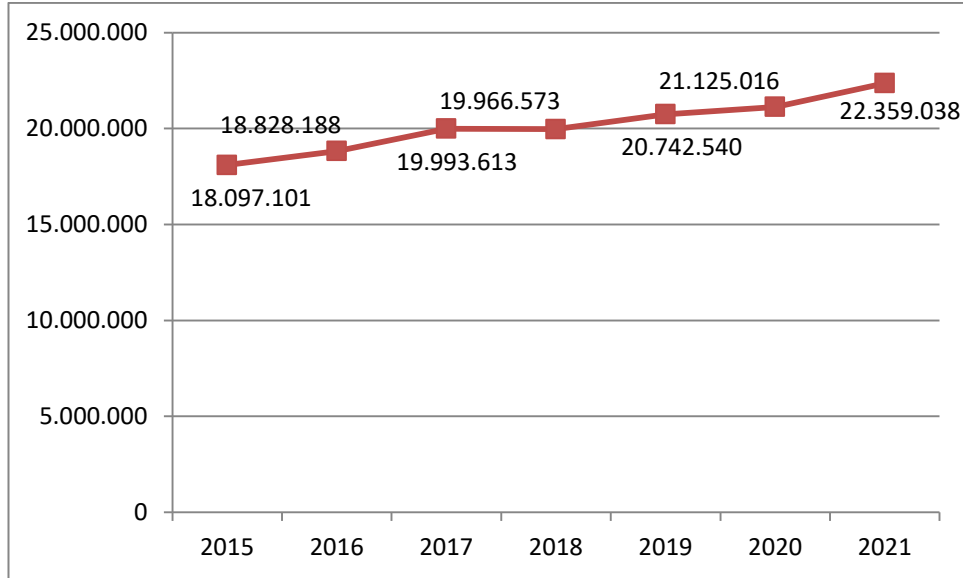
Şekil 3. 2: Halk kütüphanelerinde kayıtlı üye sayısı

Şekil 3.2'deki veriler incelendiğinde, 2015 yılından 2021 yılına kadar kütüphanelerin kayıtlı üye sayısının düzenli olarak arttığı görülmektedir. Bu durum kütüphane-kullanıcı arasındaki etkileşimde arttığının göstergesi olarak değerlendirilebilir. Kullanıcıların kütüphaneye olan ilgilerin artması, kütüphanenin göstermiş olduğu başarı, personelin bilgi ve tecrübesi vb. halk kütüphanelerine üye olan kişi sayısını arttırmaktadır. Bu yaklaşım ile birlikte boş vakit geçirme başta olmak üzere, çeşitli sebeplerin var oluşu kişileri halk kütüphanelerine çekmektedir.



Şekil 3.3: Halk kütüphanelerini toplam personel sayısı ve kütüphaneci sayısı

Halk kütüphanesi personeli kütüphanenin olmazsa olmaz unsurlarından biridir. Hizmete doğrudan katkı sağlayan bir ögedir. Bu doğrultuda, Şekil 3.3’de 2015-2021 yıllarına ilişkin halk kütüphaneleri kütüphaneci sayısına ve toplam personel sayısı verilerine yer verilmiştir. Halk kütüphanelerinde çalışan kütüphaneci personelin çalışma hızında belirgin artış görülmesine de toplam personel sayısındaki artış daha belirgin şekilde görülmektedir. Kütüphanelerde kütüphaneci sayısının az olması kütüphanelerde sunulan hizmet kalitesinin de olumsuz etkilemektedir. Her kütüphanenin personel ihtiyacı farklılık gösterse de bilgi ve tecrübe sahibi personel başta olmak üzere, destek personeli gibi çalışanların giderek artması gerekmektedir.



Şekil 3.4: Yıllara göre halk kütüphanelerindeki toplam kitap sayısı

Dermenin oranı, konu ve kullanıcı gruplarına ilişkin verilere şekil ve tablolar halinde değinilmiştir. Halk kütüphanelerinde 2021 yılı kapsamında 22 milyonun üzerinde kitap bulunmaktadır. Yıllar geçtikçe kitap oranlarında ve koleksiyonunda artış görülmektedir.

Halk kütüphanelerinde bulunan bilgi kaynakları, kullanıcıların ihtiyaç duyduğu bilgiye aramalarında ve bulmalarında, kişisel gelişiminde rol oynamasında etkili olmaktadır. Halk kütüphanelerini düşündüğümüzde birden fazla kesime ve kullanıcıya hitap etmesi ile birden fazla ihtiyacının karşılanacağı ve ilgi alanlarına yönelik bilgi kaynaklarına ulaşabileceği kanısı dikkat edilmesi gereken bir durumdur. Bu nedenle birden fazla ihtiyaca cevap alabilmek için halk kütüphanelerinin konu bakımından geniş bir alana yayılması ve sayısının ne kadar değerli ve önemli olduğu ortaya konulmaktadır.

Tablo 3. 1: Halk kütüphanelerindeki kitapların konulara göre dağılımı

Konu Sınıflaması	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Genel	1.351.773	1.312.094	1.266.935	1.129.377	1.073.860	1.018.156	972.547
Felsefe ve Psikoloji	523.626	563.259	617.473	619.863	651.840	671.037	731.611
Din	839.666	950.446	1.107.175	1.153.688	1.232.582	1.259.464	1.370.415
Toplum Bilimleri	3.303.381	3.458.271	3.671.977	3.360.548	3.878.194	3.956.735	4.236.890
Dil ve Dilbilim	337.121	343.979	364.236	346.864	356.296	368.520	390.728
Doğa Bilimleri ve Matematik	392.496	403.706	418.871	385.855	395.721	433.717	463.649
Uygulamalı Bilimler ve Teknoloji	634.951	660.306	699.350	642.543	667.261	688.822	739.538
Sanatlar	778.731	801.154	837.190	821.558	836.070	931.438	961.201
Edebiyat ve Retorik	7.815.752	8.195.663	8.822.823	9.067.090	9.486.750	9.632.749	10.269.860
Coğrafya, Tarih ve Yardımcı Disiplinler	2.119.604	2.139.310	2.187.583	2.139.187	2.163.966	2.164.378	2.222.599

Halk kütüphanelerinde kaynak sınıflaması için, 10 ana sınıf altında yer alan alt sınıflar içerisinde ilgili olduğu alan numarasının verildiği *Dewey Onlu Sınıflama Sistemi* kullanılmaktadır. Buna göre kitap sayısının en çok 800 kodlu Edebiyat ve Retorik alanında olduğu görülmektedir. Kullanıcıların çoğunun roman ve hikâye kitaplarını tercih etmesi bu sınıflamayı yüksek çıkarmaktadır. 2014 yılı itibariyle sadece genel konulardaki kaynaklarda düşüş görülmektedir. Kütüphane dermelerinin giderek büyümesi raflarda yer alacak kitapların, dergilerin, süreli yayınların vb. oranlarını arttırmaktadır. Halk kütüphanesinde dermelerin konusal analizi üç gruba (çocuk, genç, yetişkin) göre şekillenmektedir. Konu dağılımında farklı bakış açılarını ve düşüncüyü yansıtmaları bir diğer unsur olarak kabul edilir. Bu oranların yıllara göre değişkenlik göstermesinin en temel sebebi de bulunduğu toplumun gereksinimlerine ve halk kütüphanelerinin rollerine göre değişmesidir.

Tablo 3. 2: Halk kütüphanelerindeki kitapların kullanıcı gruplarına göre dağılımı

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Çocuk	Erkek	5.018.701	4.796.414	5.000.733	5.464.129	5.887.017	2.248.097	2.532.122
	Kız	6.043.969	5.953.414	6.125.563	6.668.105	7.075.526	2.700.826	3.071.121
Yetişkin	Erkek	5.757.308	5.637.638	6.237.521	7.209.414	8.250.264	3.641.268	4.576.633
	Kız	6.721.038	6.879.133	7.727.415	8.901.338	10.239.113	4.371.928	5.503.258

Genel Toplam	Genel Toplam	23.529.016	23.266.599	25.091.232	28.242.986	31.451.920	12.962.119	15.683.134
-------------------------	-----------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

Kitapların kullanıcı gruplarına göre dağılımı incelendiğinde 2015-2021 yılları içerisinde çocuk-yetişkin kitapları hemen hemen eşit durumdadır. Kitapların ihtiyaçlar yönünde karşılanması verilen oranları arttırıp-azaltmaktadır. Cinsiyet olarak bakıldığında ise erkek-kız oranları eşit görünse de kız kullanıcıların istekleri ve kullanımları daha fazla olarak görülmektedir.

Ülkemizdeki halk kütüphanelerinin, bireylerin ihtiyaç duyduğu bilgi iletişim teknolojilerine erişme bilmesi için hizmet sunan “Kütüphan-e Türkiye Planlama ve Pilot Uygulama Projesi” kapsamında halk kütüphanelerinde kullanıcılara eğitim temelli sunulan ve özellikle teknolojik hizmetler açısından yenilikçi olarak nitelendirilebilecek hizmetler şu şekilde belirlenmiştir;

- ✓ Teknolojik hizmetlerin kullanılmasına dair eğitimler,
- ✓ Temel bilgisayar eğitimi,
- ✓ CV, Özgeçmiş vb. belgelerin hazırlanması konusunda eğitim,
- ✓ e-mail kullanımı eğitimi,
- ✓ Ofis uygulamaları eğitimi,
- ✓ e-devlet, e-üyelik gibi e-tabanlı hizmet uygulamaları eğitimi,
- ✓ Yabancı dil ve diğer diller üzerine eğitim,
- ✓ Web kullanım eğitimi,
- ✓ Elektronik ortamda konuşma eğitimi (Al ve Soydal, 2015, s. 446)

Bu başlıklar, proje dâhilinde kullanıcıların halk kütüphanesi tarafından hizmete dâhil edilmesi gereken maddelerdir. Bu projenin amacı ise bireylerin ihtiyaç duyduğu bilgileri yaşam boyu öğrenme süresince kalıcılığı sağlamasıdır. Genel olarak bu çalışma kapsamında Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü olarak ders veren üniversiteler incelenmiştir. Zira yaratıcı anlayış için hizmet verme mantığı ilk olarak üniversitelerin bu bölümlerinde ele alınmalı ve bu bilinç yerine oturtulmalıdır. Bu alanın genel olarak dersleri ortak biçimde ele alındığında ilk sıralardan birinde halk kütüphanelerinde yaratıcı bakış açısı ve yenilik temelli hizmet kavramı yer almalıdır. Yılmaz yaratıcılık kavramı konusuyla ilgili çalışmada kütüphane hizmetlerine ilişkin fikirlerini şu şekilde listelenmiştir;

- Kütüphane kullanım posterleri,
- Ödünç materyalin taşınması için kütüphanenin adı olan çantaların hediye edilmesi,
- Şehirde yapılacak etkinlerin bireylere ulaştırılması,
- Çocuklar için ortamların oluşturulması,
- Bireylere elektronik ortamda kitap rezervasyonlarının oluşturulması sağlama,
- Tiyatro, sinema gibi etkinliklerin çoğaltılması,
- Film günlerinin düzenlenmesi,
- Doğal çevreyi ayrıntılı görebilmek için teleskop kulelerinin oluşturulması,
- Yollara kütüphaneyi gösteren işaretlerin koyulması,
- Topluma ait yerel ürünlerin sergilenmesi,
- Başta televizyon kanalları olmak üzere, yerel ve kültürel gazetelerde kütüphaneyi tanıtan çalışmalar yapılması,
- Okullarda okul yönetimi dâhil personel ve öğretmenlerine kütüphane kullanma alışkanlığı kazandırmak için programların düzenlenmesi,
- Kütüphanelerde her tür ve her gruptan gönüllü çalışanlar oluşturulmalı,
- Kütüphaneye gelemeyecek özel gereksinimli bireyler başta olmak şartıyla kütüphanede sunulan hizmetlerden yararlanmalarını sağlamak,
- Doğa gezileri planlanarak, uygulanması,
- Cadde ve sokaklarda kültür şenlikleri yapılmasını desteklemek,
- Kütüphaneye üye olan bireylere çeşitli hediyeler sunmak,
- Kütüphane üye olan bireylere eğitim desteği sağlamak,
- Toplumda yer alan yaşlıların anıları ile kültürel değerleri bir arada toplamak,
- Kütüphane hizmetleri ile ilgili bölgede belediyenin katkısı ile duyurular gerçekleştirmek,
- Kütüphanede sınava hazırlanacak bireylere motivasyon günleri düzenlemek,
- Gezici kütüphane aracının kentin en işlek yerinde bulundurulması sayesinde kütüphane hizmetleri hakkında bireylere bilgi verilmesini sağlamak (2007, s. 80-81).

Bu tarz çalışmaların sürekli olması için yapılan çalışmaların güncelliğini yitirmemesi gerekir. Oluşan ve gelişen bilgi toplumu için yenilikçi anlayışın zamana, şartlara ve uygulandığı coğrafya ya göre değişiklik göstermektedir. Yukarıda verilmiş örnekler

içinden güncelliğini koruyan ve bunlara yenisi eklenen birçok çalışma hayata geçirilmelidir. “Kullanıcıların gereksinim ve beklentilerindeki cevaplar yenilikçi ve yaratıcı hizmetlerle benimsenerek kültürel değerlerle kurum tarafından faaliyete dönüştürülmelidir” (Elçi, 2007, s. 22).

3.5. Dijitalleşme ile Değişen ve Gelişen Halk Kütüphanesi Anlayışında Ön Plana Çıkan Kavramlar

Halk kütüphanesi kavramını ele alırken geçmişten bu yana kadar süre gelen hizmeti de göz ardı etmemek gerekir. Çünkü kavramlar bütünün bir parçası olan halk kütüphaneleri “yaşam boyu öğrenme”, “okuma alışkanlığı”, “üçüncü mekân kütüphane”, “yaşayan kütüphane” gibi birden fazla kavramın sürdürülebilir olmasının temelini oluşturmaktadır. Gelişen bilgi toplumu ile birlikte teknolojinin hâkim olduğu bir çağda yaşam boyu öğrenme merakı ile bilinçlenen bir toplumu ve yaratıcı fikirler üretebilen kullanıcının bilgi ihtiyacına göre kütüphaneleri onların istediği ve verim alabileceği şekilde mekânlar oluşturmalı ve bu mekânları yaşanır hale getirmelidir.

3.5.1. Yaşam Boyu Öğrenme

Yaşam boyu öğrenme kavramı halk kütüphanelerinin doğduğu tarihten günümüze kadar hep yer edinmiştir. Fleet (1995, ss.395-421), halk kütüphanesini; toplumda hiçbir ayırım gözetmeden, her türden kullanıcıya yaşam boyu hizmet sunan ve bu amaçla varlıklarını koruyan kuruluşlar olarak ele almaktadır. Halk kütüphanelerinin faaliyetlerini devam ettirmesi için belli başlı etmenleri oluşturması gerekmektedir. Yalvaç, bu etmenleri eğitim ve öğretime yardımcı olan ortamlar, çalışma alanlarının yeterliliği, ilgili personel, e-kaynaklara katılım noktaları, bilgi teknolojilerine destek sağlama, bilginin planlanması ve uygulanması, elektronik ve fiziksel bilgi alanlarına erişim kolaylığı (2003, s.5) olarak gruplandırmıştır. Yaşam boyu öğrenme bu şekilde ele alınırken, temelinde bilgi okuryazarlığı kavramının olduğunu da atlamamak gerekir. Yaşam boyu öğrenme kavramı Türkiye’de birçok disiplin altında çokça çalışmanın yanı sıra ilgili bazı mevzuat unsurlarının da konusu olmuştur.

1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu, Beş Yıllık Kalkınma Planları, Milli Eğitim Şûraları bu kapsamdaki çabalara örnek olarak gösterilebilir. 1963-1967 yılında çıkan *Birinci Beş Yıllık Kalkınma Planı*’ndan, *Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı*na kadar

olan süreçte yaşam boyu öğrenme kavramına doğrudan yer verilmese de, her türlü birey eğitimi, örgün eğitim ve uzaktan eğitimin yaygınlaştırılması konusunda çalışmaların yapılması ve uygulanması gerektiğine değinilmiştir (Duman, 2005, s.35). *Sekizinci Beş Yıllık Planı*nda ise yaşam boyu öğrenme konusu, sürekliliği devam eden eğitim ve açık öğretim başlığı altında durularak, yaşam boyu öğrenmenin herkes tarafından amaç ve hedef olarak belirlenmiştir (Devlet Planlama Teşkilatı, 2001, s. 1). *Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı*nın birden çok maddesinde (570, 583, 594 vd) yaşam boyu öğrenme ve eğitim-öğretim kavramlarına yer verilmiştir (DPT, 2006, s.1). Türkiye 2004 yılında Avrupa Birliği'nin Eğitim ve Öğretim 2010 ve Avrupa Konseyi'nin 2002 tarihli yaşam boyu öğrenme programına katılmış ve yine aynı yılda bir rapor yayımlanmıştır (Hake, 2005, s.20). Birçok çalışmanın yer aldığı yaşam boyu kavramının temelinde bilgi okuryazarlığı kavramının temel olması kaçınılmaz bir sonuçtur. Bu tür çalışmalar kullanıcının hayatı boyunca sürdürebilmesi için aldıkları her bir eğitime destek olması için oluşturulmuştur.

3.5.2.Okuryazarlık ve Okuma Alışkanlığı

Okuma yazma kavramı ilk dönemlerden günümüze kadar birçok anlam ilişkisi kurarak gelmiştir. En kapsamlı ifade ile “okuma-yazma alfabe aracılığı ile yazılı metinlerin okunması ve yazılması” olarak tanımlanmaktadır (Longman, 2003, akt: Kurudayıoğlu ve Tüzel, 2010, s.284). Okuryazar kavramı gündelik hayatımızda sıklıkla karşılaştığımız, farklı anlamlarda karşımıza çıkan bir terimdir. Dilimizde okuryazar: “okuma yazmasını bilen kişi” (Yılmaz, 1989, s.48) olarak ifade edilmektedir. Okuryazarlık ise; “ toplumda var olan bilgileri, becerileri, birbiriyle paylaşma, yorumlama ve gelecek nesillere aktarma aracıdır” (Altun, 2005, ss. 1-180) şeklinde ele alınmıştır. Bir diğer tanımla Kellner okuryazarlığı “toplum tarafından anlamlı bulunan iletişimsel simgelerin kullanılabilirliği” (2001, ss.245-265) ifadesini kullanmıştır. Okuryazarlık genel anlamıyla, okuma ve yazma faaliyetlerinin olduğu her yerde, kişinin sürdürmüş olduğu yaşam tarzı ve bu tarz içinde olayları algılayışı, anlaması ve bunları sürdürebilmesini içermektedir.

Günlük sürekli kullandığımız okuma-yazma ve okuryazarlık kavramları arasında ilişki bulunsa da anlamsal olarak ayırım gözetilmelidir. Metin üzerinde yazılı olan bilgilerin çözümlenmesine dayalı olan okur-yazar faktörüne karşı anlamın ön plana

çıkıldığı okuryazarlık ile birlikte yeni terimlerde doğmaktadır. Bu terimleri Mete şu şekilde sıralamaktadır; “*görsel okuryazarlık, medya okuryazarlığı, bilgi okuryazarlığı, elektronik okuryazarlık, web okuryazarlığı, çevre okuryazarlığı, sağlık okuryazarlığı, internet okuryazarlığı, sayısal okuryazarlık vb.*” (2020, ss.110-111).

Toplumun bir kuru olan halk kütüphaneleri, ortaya çıktığından itibaren okuryazar temelli bir toplum kurumu olmuşlardır. Teknoloji alanındaki gelişmeler halk kütüphanelerini fiziksel alan başta olmak üzere, kullanıcı çeşitliliği ve sunmuş olduğu hizmetleri de değişime uğratmıştır. “Günümüzde halk kütüphaneleri, dijital içerikle iç içe yaşayan ve dijital kültüre sahip bireylerden oluşan bir topluma hizmet etmek durumundadır” (Ergün ve Güneş, 2022, s.397). Dijital Okuryazarlık Akkoyunlu ve Yılmaz’a göre “sayısal teknolojileri kullanarak bilgiye ulaşma, bilgiyi düzenleme, analiz etme, yorumlama, değerlendirme vb. sayısal metinlerin okunmasını içermektedir” (2010, s.752). Gilster (1997, s.31) ise “bilgisayar aracılığıyla sunulduğunda çok çeşitli kaynaklardan gelen çok sayıda formattaki bilgiyi anlama ve kullanma yeteneğidir” şeklinde tanımlamaktadır. Genel bir bakış açısıyla dijital okuryazarlık bilgiyi anlama, yorumlama, uygulama, ağlar üzerinden bireylerin işbirliği sağlaması, etkileşim ve bunları bütünleştirme işlevi şeklinde ele alabiliriz.

“Bilgi toplumunun doğuşuyla kütüphanelerin dijital okuryazarlık ile ilgili soru işaretleri 21. yüzyıl ile birlikte çeşitlilik göstermektedir” (McShane, 2011, s. 383). Bu durumla birlikte halk kütüphaneleri ve kullanıcıları bu platforma ayak uydurmalıdır. “Teknolojinin sunmuş olduğu teknoloji tabanlı etkileşimler geleneksel halk kütüphanesi hizmetleri ile bütünleştirilmelidir” (Gubbin ve Koontz, 2010, ss.1-2). Bu bütünleşme ile birlikte halk kütüphaneleri fiziksel açıdan dijital teknoloji ile ileri bir seviyeye taşınmalıdır. Dijitalleşmenin halk kütüphaneleriyle olan bağlantısında ilgili süreçleri Çakmak “gelişmiş bilgi ve iletişim teknolojilerinin yararlarını kavrama, yüksek hızda internet bağlantısına sahip cihazlara ve çevrimiçi içeriğe ulaşma, teknolojiler aracılığıyla sunulan ekonomik, sosyal vb. avantajlardan yararlanma” şeklinde ifade etmiştir” (2018, ss. 451-466).

Günlük hayatımızda sürekli bizimle beraber olan dijital teknoloji kavramı, toplumdaki bireylerin bilgiyi isteme, arama, bulma, kullanma ve bütünlüğü sağlayarak etkileşime yönelik davranışları senkronize etmektedir. Bu etkileşimler

doğrultusunda bireylerin bilgiyi sağladıkları kurum ve kuruluşlardan da beklentileri değişmektedir. Kullanıcı grupları içinde en kapsamlı çeşitliliğe sahip olan halk kütüphaneleri kullanıcısına sunduğu hizmetleri, teknoloji ile beraber geliştirmektedir. Kullanıcı beklentilerine cevap vermek için sunulacak olan hizmetler bir temele dayandırılmalıdır. Verilecek olan teknoloji tabanlı eğitimler, mobil uygulamalar vb. belirli ve sistematik bir alt yapıyla gerçekleştirilmelidir.

Teknolojinin hızlı gelişim gösterdiği bu çağda bilgi ve bilgi bilim teknolojileri, içinde yer aldığımız dönemin bilgi çağı olarak yer edinmesini sağlamıştır. Teknoloji ile birlikte yer alan bilgiler kısa bir süre sonra günceliklerini yitirmektedir. Bilgilerin güncel ve sürekliliğinin devam edebilmesi içinde yaşam boyu öğrenme becerisi, önemli bir etken olarak görülmelidir. Bireyler için toplumda ihtiyaç duyduklarını karşılamak ne kadar önemli ise okuma alışkanlığı da o kadar önem gerektirmektedir.

Okuma, “görme, dikkat, algılama, hatırlama, anlamlandırma, çözümleme ve yorumlama gibi farklı bileşenlerden oluşan, zihinsel bir süreçtir” (Çoşkun, 2002, s.231). Harris ve Sipay ise “yazı dilinin anlamlı olarak ifade edilmesidir” (1990, s.10). Odabaş, Odabaş ve Polat’a göre ise “dil kurallarına uyularak oluşturulmuş yazılı iletileri algılayıp kavrama, yorumlama, fikir yürütme ve yargıya varma evrelerinden oluşmaktadır” (2008, s.433).

Yenilikçi kütüphane anlayışınla beraber okuma kültürü denince kitap ile aramızdaki bağın kuvvetli olması gerekmektedir. Okuma farklı tarzlarda farklı yerlerde ve farklı amaçlar ile yapılmaktadır. Bu okuma eylemlerinin nedenlerini; “1) Zevk için okuma 2) Alışkanlığa bağlı okuma 3) Okumanın sürekliliği ve devamlılığı oluşturmaktadır (Özdil ve Demir, 2020, ss.528-547).

Kütüphane ortamı da okuma ile aynı kültür kavramını çağrıştırmaktadır. Kültür kavramı “ toplumda yer alan süreçlerin maddi ve manevi değerler ile gelecek nesillere taşımada toplumun değerini ölçerek sunan araçların bütünü olarak tanımlanmaktadır”(Güncel Türkçe Sözlük, 2023).

Halk kütüphanelerinin bilgi edinmede en önemli uğrak kurumlar olduğu, her türden bireye hizmet sunduğu, toplumun değişmesinde ve şekillenmesinde yaşam boyu öğrenme pratiğine sundukları olanaklarla toplumun kültür ikliminde önemli rol alması gerektiği sıklıkla tekrarlanan bir argümandır. Halk kütüphaneleri nasıl ki

toplumun kültürel başarısına katkıda bulunuyorsa, aynı şekilde okuma alışkanlığı ediniminde de başarılı bir rol sergilemek durumundadır.

“Okuma alışkanlığı, birbiriyle ilişkili ve birbirini tamamlayan birçok beceriyi içeren bir süreçtir. Bu sürecin ilk basamağını, okul öncesi dönem çocuklarının kitapla tanıştığı ve bu dönemde okumaya ilgisinin oluşmaya başladığı “*görsel okuryazarlık*”; ikinci evresini ilk öğretime başlayan çocukların okuma yazma becerileri kazanmasıyla başlayan, istediği yayınları okumaya başladığı dönem olan “*okuma-yazma becerisi edinme*” ve üçüncü evresini ise “*okuma alışkanlığı edinme*” süreci oluşturmaktadır”(Sever, 2015, s.8)

Okuma alışkanlığı, bireylerin okumayı öğrendikten sonra okumayı sürekli kıldığı ve bundan keyif alarak yapmasını sağlamak için kazanmaları gereken bir beceri olarak görülmektedir. Okuma alışkanlığı kazanma üzerindeki bir diğer süreç ailedir. Okul öncesi dönemde ailenin okul öncesi yaştaki çocuğuna, kitap okuması, kitaptaki görselleri göstermesi vb. çocuk için alışkanlık kazanacağı için, ileriki zamanlarda iyi bir okuyucu ve kütüphane kullanıcı olmasına fayda sağlayacaktır.

Çocukta okuma ilgisini ve farkındalığı yaratacak ilk kimlik tüm unsurlarıyla aile olmalıdır. Ülkemizde her biri ayrı birer bağımsız bilimsel çalışma olması gereken bazı sosyo-kültürel nedenlerle okuma alışkanlığı kazanımda aile yetersiz kalabilmektedir. İşte burada bilgiye ücretsiz olarak erişilebilecek yer alan halk kütüphaneleri devreye girmelidir.

Halk kütüphaneleri aracılığı ile okuma alışkanlığına sahip bir toplum yaratılma amacı söz konusu olduğunda ilk elde, anne ve babayı mümkün olduğu kadar yakından tanımak gerekir. Çünkü çocukların ilk başta kazandığı okuma alışkanlığı ve sevgisi anne ve babadan geçmektedir. Bu yaklaşımla bakıldığında kitap okuma alışkanlığı ve kütüphane kullanımı bir kültür olarak görülmektedir. Kitapla çocuk arasındaki bağın oluşması için ve sürekliliğinin sağlanması için çocuğun erken yaşlarda itibaren kütüphaneye teşvik edilmesi gerekmektedir.

“Okuma alışkanlığı; bireyin, yaşam boyu devam edeceği, sürekli ve planlı bir şekilde okumayı bir ihtiyaç ve keyif kaynağı olarak algılaması sonucu gerçekleştirmesidir” (Yılmaz, 1990, s. 5). Okumanın toplumsal, kültürel, eğitimsel, ekonomik ve zamansal nedenleri vardır (Yılmaz, 1992, ss.5-12). Bunlar; bireyin aile, okul,

öğretmen, kütüphane, arkadaş grupları, sosyal medya gibi kendisinden kaynaklanan faktörler ile yaşadığı toplumdaki sosyal, siyasal, tarihsel vb. dışarı da meydana gelen faktörlerdir” (İskender, 2013, s. 20). Ele alınan bu kavramsal tanımlar dikkate alınacak olursa, teknolojinin getirdiği internet üzerinden okuma alışkanlığı da bireyleri etkilemektedir. Bireye okuma alışkanlığı kazandırmak için doğuştan gelen bu içgüdüğü desteklemek gerekmektedir. Bireyin okuma alışkanlığı doğuştan başlasa da başta aile olmak üzere birçok etken söz konusudur. Bu etkenlerin en önemlisi de kütüphanelerdir. Yılmaz okuma alışkanlığı ile doğrudan ele alınacak hususları şu şekilde listelemiştir;

- Okuyan ve okumaya teşvik eden bir ebeveyn grubu,
- Çocuğun evde kendisine ve ailesine ait bir kitaplık,
- Okuyan bir akran grubu,
- Okuma alışkanlığı kazanmış bir toplum,
- Bireyleri okumaya teşvik edecek sürekliliği olan devlet politikasının varlığı,
- Bireylerin okuma isteklerini karşılayacak ekonomik düzeylere destek sağlanması,
- Okuma alışkanlığını temel alan eğitim-öğretim sistemi,
- Kurum ve kuruluşların üstlerine düşen görevleri yerine getirmesi,
- Okuma alışkanlığına yönelten kitle iletişim araçları,
- Okuma alışkanlığını destekleyecek okuma programları,
- Okuma alışkanlığı süresince gereksinim duyulacak okuma materyali,
- Okuma alışkanlığının oluşmasında etkisi büyük olan halk kütüphaneleri (2007, ss.223-244).

Okuma alışkanlığına ilişkin bazı ölçütlerinde belirlenmesi gerektiğine dikkat çeken Aksaçoğlu ve Yılmaz, söz konusu ölçütleri şu şekilde sıralamıştır (2007, s.s 3-28);

- Okuyucunun ne tür yayınlar takip ettiği,
- Ne sıklıkta okuduğu, okuduğu türlerin oranı,
- Bir defada ne kadar süre kitap ile baş başa kalabildiği,
- Hangi zaman diliminde okuma ihtiyacı duyduğu ve ne tür okumalardan hoşlandığı,

- Okuduğu kitapları nasıl elde ettiği,
- Okuma sırasında hangi tekniksel bilgilerden yararlandığı,
- Kitap okurken farklı uğraşlar ile uğraşıp-uğraşmadığı.

Bu maddelere bakarak yorum dile getireceksek birey yaşam boyu kendini geliştirerek ve topluma bunları aktararak bilginin ve okuma kültürünün topluma aşılması konusunda hayatının bir parçası olarak görmelidir. Bu parçayı da kütüphaneler ile birlikte sürdürerek hem kendine hem de topluma yarar sağlamalıdır.

3.5.3.Üçüncü Mekân Kütüphane

İnsanlar yaşamları boyunca değişim ve farklılık gösterirler. Bu değişim ve farklılıklara da mekânlar eşlik etmektedir. Mekân kavramı da diğer kavramlar gibi sürekli değişime uğrayarak günümüze kadar gelmeyi başarmıştır. İlk anlamıyla “yer, bulunan yer” anlamına gelmektedir. Mekân kavramı her grup için farklı adlandırılmıştır. Kütüphanecilik bilimi içinde bilgi kaynaklarının olduğu yer olarak adlandırılmıştır. “21. yüzyılın başlarında Roy Oldenburg isimli toplum bilimci tarafından üçüncü mekân kavramı ortaya atıldığında, kütüphanelerin birer üçüncü mekân olabileceği fikri doğmuştur”(Palo, 2018, s.266).

İnsanların ilk mekânları yaşadığı evdir. İkinci mekânları okul ve çalıştığı kurum ve kuruluşlardır. Üçüncü mekânları ise bireyin kendisini rahat hissedeceği, isteyerek gideceği ve sosyalleşme ihtiyacını karşılayacağı yerlerdir.

İnsanlar mekân kavramını evden-işe, işten-eve ya da evden-okula, okuldan-eve olarak sıradanlaştırmıştır. Oysaki geçmişten günümüze kadar sürekliliğini sağlayan mekân algısı bu ikilemler arasındaki stresten uzak, herkese açık ve kişiye özgü yapılandırılarak bireylerin resmi olma durumundan çıkarmaktadır. Üçüncü mekânlar bireylerin evdeymiş gibi samimi hissettirmesini, iş yerindeki sosyal rahatlama gibi imkânları sunmaktadır. Bu mekânları sağlayan kurumlardan bir tanesi halk kütüphaneleridir. Her ne kadar teknoloji ile kütüphanelerin dijital ortama taşınacağı düşüncesi var olsa da fiziksel anlamda kütüphaneler hep var olacaktır. Çünkü kütüphaneler öğrenme ve sosyalleşme imkânı sunan mekânlardır. Eskiden kütüphaneler sadece ödünç alma ve ders çalışılan yer olarak var olsa da günümüzde bunlara ek grupsal çalışmaların, kahve çay gibi insanları rahatlatan ve

odaklanmalarına yardımcı olan içeceklerin yudumlandığı ve birçok kişinin sosyal ortama katılmak amacıyla kütüphaneleri ziyaret ettiği bilinmektedir.

Mimar Jeffrey Scherer'in halk kütüphaneleri ve üçüncü mekân olmak ile ilgili düşüncelerini Harsis şu şekilde ifade etmiştir (2007, ss.145-152).

“Eğer kütüphaneler bir üçüncü mekân yaratmak istiyorsa, halk kütüphaneleri merkezi yerlerdir ve her seviyede toplumsal değişiklikleri etkileyebilen tek politik kurumdur. Doğası gereği kütüphaneler bir üçüncü mekân yaratmada önemli bir araçtır. Kütüphane aynı zamanda bireylerin hayatlarında en önemli dört elementi de içinde barındırmaktadır: yaşamak, çalışmak, oynamak ve öğrenmek”

Halk kütüphanelerinde kullanıcıların üçüncü mekân olarak görebilmesi için nasıl ki raflarda istediği kitabı alıp inceleyip yerine koyuyorsa, ders çalışmak için masaları birleştirmesi, fotokopi çekmesi, ödünç alması, seminer odasını ihtiyacı doğrultusunda kullanması vs. kendine göre dönüştürebilmesi, değiştirebilmesi gerekmektedir. Üçüncü mekânlarda yenilik ve yaratıcı hizmet sosyal etkinlikler ile birlikte kütüphane oluşumunda etkilidir. Çünkü bu iki element kütüphaneleri cazip ve rağbet gören bir yer haline getirmektedir. Bir kütüphaneyi üçüncü mekân yapan kullanıcı isteklerine cevap vermesidir. Bu yaklaşımla bir kütüphane kullanıcıya göre tasarlanmışsa üçüncü mekâna yaklaşmış demektir. Üçüncü mekânın genel özelliklerini Palo şu şekilde sıralamıştır (2018, s. 279);

- ✓ Ev, işyeri ve okula alternatif olarak doğan mekânlardır.
- ✓ Toplumsal ihtiyaçların yanında, yeme-içme gibi fizyolojik ihtiyaçların karşılanabileceği mekânlardır.
- ✓ Dönüşen, değişen ve her yeni insan potansiyeli ile gelişen mekânlardır.
- ✓ Hem fiziksel hem de duyumsal anlamda var olan mekânlardır.
- ✓ Toplumun her kesimini kucaklayan demokratik mekânlardır.
- ✓ Sürekli açık olan ve mesken tutulup uğrama alışkanlığı yaratan mekânlardır.
- ✓ Kolay erişilebilen ve iç kullanımı kolay olan mekânlardır.
- ✓ Bulunduğu yörenin kültürünü yansıtan, güven veren mekânlardır.

- ✓ Toplumda kendi imkânları ile hayatını sürdüremeyenler (engelliler, göçmenler ve diğer dezavantajlı gruplar) için fırsat eşitliği yaratan mekânlardır.
- ✓ Sosyalleşmeyi, toplumsal iletişimi arttıran mekânlardır vb.

Yukarıda yer alan maddeler doğrultusunda kütüphaneler yaşayan bir canlı organizmadır. İnsanların kendini rahat hissedebileceği bir ortam dâhilinde toplumun diğer fertleri ile beraber iletişim kurabileceği mekânlara ihtiyaçları vardır. Bu nedenle kütüphaneler bu bireyler için vazgeçilmez bir önem taşımaktadır. Herkesin rahat edeceği kendini evindeymiş gibi hissedeceği, iletişimini geliştirebileceği, zaman kısıtlaması olmadan istedikleri zaman bu mekânları kullanabilecekleri, arkadaşlıklarını geliştirebilecekleri gibi bireylerin kendini baskı altında hissetmeden kendi kararı ile kullanabilecekleri yerler olarak ifade edebiliriz. Bu özelliklere sahip halk kütüphanelerinin üçüncü mekân oluşturma ve yenilikçi hizmet yolunda ilerleme kaydetmesi olanaklıdır diyebiliriz.

3.5.4.Yaşayan Kütüphane

Halk kütüphaneleri herkesim için olmazsa olmaz kuruluşlardır. Çünkü halk kütüphaneleri kullanıcılarından bir şey talep etmeyen kurumlardır. Bununla birlikte halk kütüphaneleri ve örgün- özgün hizmet veren okullar/kurumlar bireylerin ihtiyaç duyduğu materyallere, bilgilere ulaşmasını sağlama, boş zamanlarını değerlendirme, eğitimlerine katkı sağlama gibi faktörleri oluşturup kullanıcılara sunmaktadır. Bu hizmetlere ek olarak halk kütüphaneleri, kullanıcıların akademik, dil ve kişisel gelişimlerinin tamamlanması ve bu yöndeki çalışmaları destekleyip bünyesinde bulundurması, her yaşa hitap edecek atölyelerin bulunması, eğitsel programların oluşturulması, ihtiyaca uygun kulüpler oluşturmaları ve bu çalışmaları yaparken kurum ve kuruluşlar ile birlikte işbirliği yapması gerekmektedir. Bu çalışmaları yaparken de belirli kurallara uyması gerekmektedir. Bunun ilk kuralıda halk kütüphanelerinin kullanıcı odaklı olmasıdır. Bu odağın olması kütüphaneyi kullanan kullanıcının bilgi, eğitim ve eğlence maksadıyla istediği materyallere serbestçe ulaşması yer almaktadır. Halk kütüphanelerinin faaliyet alanlarına bakıldığında; her türdeki kullanıcının kendi becerilerini geliştirme, aktif katılım sağlayabilecek ortamlar yaratmak, oluşturulacak bu ortamlar için merak duygusunu ön planda tutup

kullanıcıyı oraya çekmek, bireyin hem kendi güvenini hem de toplumda oluşturduğu güveni geliştirmek, halk kütüphaneleri olarak verdiği hizmet sınırını genişletecektir. Bu konuda halk kütüphanelerinin yapması gereken çalışmalar hizmet kalitesinin yüksek olması ve vereceği hizmetlere yaratıcı bir bakış açısı getirmesi gerekmektedir. Gök “halk kütüphanelerinde okuyucu alışkanlıklarındaki değişimler için ilk olarak “kullanıcıya okuma alışkanlığı kazandırılması gerektiğini, daha sonra topluma okuma alışkanlığının aşılması gerektiğini savunmaktadır. Bu alışkanlıkların oluşturulması için de kullanıcılara farklı programların hazırlanması, okuma saati etkinliklerinin yapılması, diğer kurum ve kuruluşlar ile işbirliği sağlanması, gönüllü kullanıcılardan oluşan eğitim temelli farklı platformların oluşturulması, eğitimlerin sunulacağı ortamların uygun olması, sunulacak hizmetlerin topluma ulaşması vb. etkenler yaşayan kütüphanelerin varlığının devamının en önemli teminatıdır” (Gök, 2013, ss.519-541) şeklinde ifade etmektedir. Yaşayan kütüphane olabilmek için kullanıcılarla birlikte ve hatta kullanıcılar için düşünebilmek, planlama yapabilmek, eylem gösterebilmek gerekir. Söz konusu gerekliliğin yerine getirilmesi ise bilinçli bir hizmet anlayışının üzerine inşa edilebilir.

3.5.5.Makerspace (Yaratıcı Mekân)

Son zamanlarda yaratıcılık kavramının ve ifade ettiklerinin çeşitlenmesiyle birlikte halk kütüphanelerinde de bu yaklaşım benimsenmiş ve bireysel hareket etmek yerine beraber üreten bir anlayış ortaya çıkmıştır. “Yaratıcı mekân” kavramı sorusuyla, ilk olarak ortaya çıkacak ürünün özgün olması ve daha önce hiç yapılmamış olması gerekir. Ayrıca başkaları tarafından da kullanılabilir olması ve değerinin olması beklenir.

Yaratıcılık, Türk Dil Kurumu sözlüğünde “her bireyde var olduğu kabul edilen, bir şeyi yaratmaya iten farazi yatkınlık” (Güncel Türkçe Sözlük, 2023) şeklinde açıklamaktadır. Bu doğrultuda ele alınan yaratıcılık kavramına yönelik bazı saptamalar şu şekildedir:

- ✓ Geleneksel yolların dışında düşünme
- ✓ Değişik bakış açılarıyla bakabilme
- ✓ Özgün olma

- ✓ Yeni şeyleri bir araya getirme vb.

“Yaratıcılık tartışmalarında iki kavram ön plana çıkmaktadır. Bunlar süreç ve üründür. Buradan hareketle yaratıcılık kavramını da bu iki kavramla ilişkili yaklaşımlarla incelemek mümkündür. Ürün odaklı yaklaşımda, sonuçta elde edilecek ürün ve o ürünün ne derece yaratıcı ve işe yarar olduğu önemlidir. Süreç odaklı yaklaşımda ise ürün değil, o noktaya gelene kadar yaşananlar, elde edinilen deneyim ön plandadır”(Güneş, 2017, s. 99).

Bireylerin yaşamları boyunca sahiplendiği sorumluluklar, çevre başta olmak üzere, yaşam koşulları, eğitimleri vb. hususlar yaratıcı düşünme potansiyellerini olumlu-olumsuz yönde etkilemektedir. Yaratıcı olan bireyler, orijinallği seven, yüksek zekâyâ sahip, yaratıcılık farkındalığı olan, mantıksal düşünen, sıra dışı düşünen, meraklı, sorgulayan, bilgili, tecrübeli, risk alan, enerjik, hayal gücü olan, açık görüşlü, sezgisel, duygusal, etik vb. özelliklere sahip bireyler yaratıcı olmaya yatkın kişilerdir.

Maker hareketi yaratıcılığının temelini oluşturmaktadır. Maker hareketi üretme, yapma, tasarlama ve yenilikçi düşünme gibi birleşenleri barındırır. Maker olarak nitelenen her birey, kendi düşünce yapısı, bakış açısı ve el emeğini aktif bir şekilde kullanarak planlayan, tasarlayan ve üreten bir bireydir (Akıncı ve Tüzün, 2016, s.61).

“Maker yaratıcı hareketinin felsefesini ortaya koyan Maker Movement 9 başlık içermektedir. Bunlar “üretmek”, “paylaşmak”, “armağan etmek”, “öğrenmek”, “alet kullanmak”, “uygulamak”, “katılmak”, “desteklemek” ve “değiştirmek” başlıklarıdır (Hatch, 2013). Bu başlıkları içeren özellikleri Burke (2015, ss. 497-504) şu şekilde özetlemiştir:

1. Bireysel yaratıcı fikirler sunan kişileri bir araya getirmeyi hedeflemektedir.
2. Kullanıcıların birbiri ile fikir ve görüşlerini iletebilmesine imkân sağlar.
3. Fikirleri planlama ve iletilmesine imkân sağlar.
4. Farklı proje ve uygulamalarda işbirliğini destekler.
5. Bireylerin deneme yanılma yöntemiyle elde edeceği keşiflere teknolojik olanaklar sağlar.

Maker bir ortam yaratmak için fiziksel bir ortamında uygunluğu gerekir. Makerspace (yaratıcı mekân) için kullanılan bu mekânlar üç terim şeklinde anılmaktadır. Bu terimler makerlab, hackerspace ve fablab terimleridir. “Fablab olarak anılan mekânlar dijital ve fiziksel araçların birlikte kullanılması üzerine tasarlanmış ve daha çok fiziksel ürünlerin prototipleşmesine odaklanmaktadır(Güneş, 2017, s.34). Hackerspace, “bilgisayar programcılarına ve hackerlara yönelmekte; bilgisayar, sosyalleşme ve işbirliği için olanaklar sunmaktadır. Yaratıcı mekân ise bireylerin; araç, bilgi ve fikir paylaşımı için kullanılan mekânlar olarak ifade edilmektedir (Burke, 2014, s.64). Hakerspaceler makerspace girişimlerin öncüsü niteliğindedir. 2005 yılında “Make: Magazine” oluşumu ile birlikte yaratıcı mekân uygulamaları da yaygınlaşmaya başlamıştır (Willingham ve De Boer, 2015, ss. 1-11). Yaratıcı mekân genel olarak altı önemli işleve sahiptir. Bunlar:

- Bilgi paylaşımı
- Araç-gereç paylaşımı
- Uygulamalı öğrenme ve keşfetme
- İşbirliği
- STEM (bilim, teknoloji, mühendislik ve matematik [science, technology, engineering and maths]) eğitimi
- Paylaşma kültürüdür (Burke, 2015, s.12).

Yaratıcı mekân kullanıcı grubu genel olarak çocuklara ve yetişkinler oluşturmaktadır. Çocuklara ve kendilerine bir şeyler yapma ve üretme fırsatının sunulmasının onların gelişimi için önemli olduğuna dikkat çekilmektedir(Güneş, 2017, s.54).

Yaratıcı mekânlar, kullanıcılarını; yaratma, kullanma ve paylaşma gibi aktiviteler aracılığı ile farklı bir yolla kütüphaneyi kullanmaya teşvik eden aktivite mekânlarıdır (Moorefield-Lang, 2015, ss.107-112). Bu mekânların kütüphanelerde olması kütüphanelerin gelişimi, kullanımı ve sürekliliği açısından önemlidir. Kullanıcıların bu mekânlar da kullanacakları araç-gereçler için bilgi sahibi olmasına gerek yoktur. Nasıl ki bu konuda bilgi sahibi personelden yardım alabiliyorsa yine aynı şekilde diğer kullanıcılardan yardım alarak kullanım sağlayabilir ve etkileşim ile birlikte sosyalleşme ve bilgi paylaşımına katkı sağlayarak önemini arttırabilir. Yaratıcı

mekân için alınacak araç-gereçlerin donanımlı bir şekilde olması için yüksek bir bütçe gerekmektedir. Bu sorunu gidermek için Willingham ve De Boer (2015, ss.107-112), yaratıcı mekânların kurulma aşamasında ürünlerin değil, işlevselliğin ve temanın önemli olduğunu vurgulamışlardır.

“Yaratıcı mekânların yer aldığı ortamlara bakıldığında; okul, halk ve üniversite kütüphanelerinin asıl rolü üstlendiği görülmektedir” (Demir ve Güneş, 2006, ss.52,71). Teknolojinin gelişmesiyle de kütüphanelere olan rağbet dijital ortamdan sağlanmaya başlanmıştır. Kullanıcılar kütüphaneleri ders çalışma ve sosyalleşme olarak görmektedir. Bunun yanında bilgi arama işlemini web üzerinden sağlayarak kütüphaneye olan ihtiyaç git gide azalmaktadır. Büyük kütüphanelerin ve büyük toplumların yenilik ve yaratıcılık ile oluşturulduğuna inanılmaktadır. Çünkü işlevsel olan ve yaşayan kütüphaneler çocuk, genç ve yetişkin üzerinde etkilidir. Bu yüzden sahip olduğumuz kütüphaneler ne kadar detaylı, donanımlı ve isteklere cevap verme de başarılı olursa o kadar etkili olur.

Yaratıcı mekânlar kütüphane kurumunun tasarım ve programlanmasında devrimsel adım olarak görülmektedir(Loertscher, Leslie ve Derry, 2013, ss.48-51). Kütüphanelerin var olan hizmetlere yenilik ve yaratıcılık hizmetlerini de eklemesi ve sürekliliğini sağlaması kütüphanenin başarısını arttıracaktır. Kütüphanelerin sadece kitaplardan ibaret olmadığını ortaya koyacaktır. “Kütüphane içerisinde fiziksel bir alan olan yaratıcı mekânlar bireysel ve işbirliğine dayalı öğrenmenin gerçekleştiği; evde kullanımı uygun olmayan teknolojiyi barındıran ve endüstri sanatı veya güzel sanatların herhangi bir birleşim kullanıldığı mekânlar” olarak tanımlanmaktadır (Bowler, 2014, s.59).

Halk kütüphaneleri herkesime hizmet sunduğu için yaratıcı mekân olarak en gözde yerler olarak görülmektedir. Kullanıcının yaşadığı problemi çözme, istediği bilgiye ulaşma vb. konuların teknoloji ile daha donanımlı hale gelerek sunulması yaratıcı mekân kavramını ön planda tutacaktır. Genel olarak baktığımızda yaratıcı mekanın kütüphaneler başta olmak üzere sağlayacağı yararlar şu şekildedir; öğrenme desteği, erişim sağlama, işbirliği yapma, kütüphane hizmetlerinin artması, gelecekteki kütüphane misyonu ve vizyonu, bireysel olarak yaratıcılığa destek verme, teknolojiye ayak uydurmak, çeşitli araç ve gereçlere sahip olmak vb. sıralanan bu maddelerle

kütüphaneler var olan misyon ve vizyonlarını geliştirerek, hizmet anlayışını değiştirerek hem kuruma hem de kullanıcılara katkı sağlayacaktır.

3.5.6.Sosyal Medya

“Sosyal medya, kullanıcıya çift yönlü bilgi paylaşımının ulaşmasını sağlayan sistemdir. Ayrıca sosyal medya; kişilerin internet üzerinde birbiriyle yaptığı diyaloglar ve paylaşımların bütünüdür” (Wikipedia, 2023). Sosyal medya; interaktif iletişim aracı ve aynı zamanda bilgi kaynağıdır. Bilgi kaynağı olma özelliği, bu platformu kütüphanelerin doğal iş birliği için yeterlidir.

90’lı yıllarda bilgisayar teknolojisinin hayatımıza girmesinden itibaren yaşanan değişim ve gelişmenin günümüz teknolojilerine kadar ucuzlayarak gelmesi ve boyutlarının da küçülmesi kaçınılmazdır. Bunun en somut göstergesi de mobil telefonlardır. Bu sayede insanlar tarafından kolay taşınabilmektedir. İnsanlar tarafından kolay taşınabildiği için bireylerin ihtiyaç duydukları bilgiyi hemen arayarak ulaşmasını sağlamaktadır. Teknolojini çok kısa bir sürede büyük gelişmeler göstermesi ve kullanıcılarında bunu yakından takip etmesi görülmektedir. Bu yüzden halk kütüphaneleri de kullanıcılarına mobil cihazlar üzerinde hizmetler sunmalıdır. Son zamanlarda bilginin daha çok elektronik ortamda olması halk kütüphanelerinin de hizmet alanını geliştirmiştir. “Bahsedilen uygulamalar incelendiğinde ise şu özelliklerin dikkat çektiği görülmektedir:

- ✓ “Kütüphane yönergesi: Kütüphane birimleri, görevleri, kuralları, hizmetleri ve kullanımı hakkında direktifleri içerirler.
- ✓ Kütüphane hesabım: Kullanıcıların ödünç aldıkları kaynakları görmesine ve istediği takdirde süresini uzatmasına, başka kullanıcılar tarafından ödünç alınmış kaynaklar için rezerve yapmasına imkân tanıyan çevrimiçi bir kütüphane hizmetidir.
- ✓ Kütüphane yardımı ve iletişim bilgileri: Kütüphane iletişim bilgileri, kütüphanenin konum bilgileri ve navigasyon entegrasyonu, sıkça sorulan sorular ve geri bildirim paneli bu sekmenin altında bulunmaktadır.
- ✓ Bildirimler: Kullanıcılara güncel duyuru ve etkinlikler hakkında haber vermeyi ya da; ödünç alınan kaynakların iade zamanından önce hatırlatılmasını sağlayan uygulama modülüdür.

- ✓ Katalog Tarama: Kullanıcıların mobil cihazlar vasıtasıyla çevrimiçi kütüphane kataloğunu taramasına olanak sağlar.
- ✓ Mobil cihazlar tarafından kullanılabilir elektronik derme: Bu uygulama, kullanıcıların kütüphanenin sahip olduğu elektronik derme üzerinde tarama yapmasına ve yararlandığı/yararlı bulduğu derme künyelerini kendi hesabı içinde yönetebilmesini sağlamaktadır.
- ✓ Kütüphanenin hizmet verdiği gün ve saatler: Kullanıcıların hangi zamanlarda kütüphaneden yararlanabileceği hakkında bilgi verilir.
- ✓ Toplantı ve grup çalışma odalarının durumu ve rezervasyonu: Kullanıcıların, çalışma ve toplantı odalarının müsaitlik durumlarını görmelerine ve çevrimiçi rezervasyon yaptırabilmelerine imkân tanır.
- ✓ Duyurular, haberler ve etkinlikler hakkında bilgi alma: mobil uygulamada yer alan, güncel duyuruların, haberlerin ve kütüphane etkinliklerinin yer aldığı sekmedir.
- ✓ Yeni ve popüler başlıkların listesi: Kütüphaneye kazandırılan güncel kaynakların listesini verir”(Odabaş ve Akkaya, 2018, ss. 7-8).

Yukarıda yer alan uygulamalar üzerinden kullanıcılar istediği hizmete ve aradığı bilgiye kolay bir şekilde erişim sağlayabilmektedirler. Bu hizmetler hem kullanıcıya yarar sağlayarak hem de kütüphane personeline yarar sağlamaktadır. Kullanıcı bu hizmetle aradığına kolay ulaşım sağlayacakken kütüphane personeli de kullanıcının sorularına daha az cevap vererek diğer hizmetlerin kalitesini arttıracaktır.

Türk Kütüphaneciler Derneği (TDK)’nin 53. Kütüphane Haftası kutlamaları kapsamında 31 Mart 2017’de MEF Üniversitesi ev sahipliğinde düzenlenen “Akademik Kütüphanelerde Sosyal Medya Çalışmaları: Sosyal Medya Politikası Çalıştayı” kütüphanecilik ve sosyal medya yakınsamasına ulusal çapta dikkati çeken etkinliklerden biridir. Çalıştay sonrasında TKD çatısı altında “Kütüphaneler İçin Referans Sosyal Medya Politikası” çalışmalarını yürütmek üzere kurulmuş olan *Sosyal Medya Politikaları Çalışma Grubu* çalışmalarını tamamlayarak “Kütüphaneler İçin Sosyal Medya Politikası” başlıklı rehberi yayımlamıştır. (Türk Kütüphaneciler Derneği, 2018)

Halk kütüphaneleri olarak da sosyal medya aracısını kullanmak kullanıcıya kütüphane hizmetlerini etkin ve hızlı bir şekilde sunmak, bilgiye erişimde zaman ve mekân engelini kaldırmak, yeni fikirlerle kütüphane ve kütüphane materyallerine dikkat çekerek daha fazla kullanıcıya ulaşmaktır. Halk kütüphanelerinin sosyal medya olarak kullandıkları platformlardan bazıları şunlardır;

- ✓ Twitter
- ✓ Facebook
- ✓ Instagram
- ✓ WordPress
- ✓ LinkedIn
- ✓ Blogger
- ✓ YouTube
- ✓ Google

Kütüphane sosyal medya hesapları aşağıdaki içerikleri paylaşabilir:

- ✓ (#)Etiket kullanımı
- ✓ Fotoğraf kullanımı
- ✓ Video kullanımı
- ✓ Poster kullanımı
- ✓ Açık erişimli makale vb. kullanımı
- ✓ Yararlı linklerin paylaşımı.

Sosyal medya, teknolojinin gelişimi ile beraber toplumda var olan bireylerin düşüncelerini diğer bireylerle birlikte paylaşmak için kullandığı en yaygın ortamlardan biridir. Bu ortamlar bireyler ve toplumlar arası etkileşimi güçlendirirken aynı zaman da geniş kitlelere de ulaşmasını sağlamaktadır. Bu yönde sosyal medya platformunun kurum ve kuruluşlar tarafından sunulan hizmetlerin ve oluşturulacak yeni hizmetlerin kullanıcı gruplarına ulaşmada etkili bir iletişim yolu olarak görülmektedir.

Kullanıcı gruplarının bulunduğu sosyal medya alanlarını, halk kütüphaneleri de sosyal medya ortamlarında hizmet sunmak için kullanmaktadır. “Sosyal medya üzerinden kurumsal sayfalarını oluşturan kütüphanelerin içerik geliştirmek ve geliştirilen içeriği en uygun şekilde kullanıcıya sunmak için politikalar geliştirdiği de bilinmektedir” (Çakmak ve Eroğlu, 2020, s.162).

Teknolojik gelişmelerin yanı sıra küreselleşmenin de toplum üzerindeki rolü kültürlerarası etkileşim üzerinde artış göstererek, kütüphanelerin sunmuş olduğu hizmet çeşitliliği üzerinde de etkili olmuştur. Sosyal medya platformu, kütüphaneler için var olan hizmetleri ve yeni planlanacak hizmetleri sunmak ve paylaşmak için kullanıcılara erişim sağlamanın en yaygın yolu olarak dikkat çekmektedir. Sosyal medya platformu, halk kütüphanelerinde genel olarak, iletişim, mesajlaşma, içerik paylaşımı, sunulan hizmetlerin kalitesini ölçmek adına geri bildirim alma, farkındalık yaratma, kullanıcı sayısını arttırma gibi amaçlarla kullanılmaktadır. Bunların dışında sosyal medya kütüphanelerde yer alan bilgi kaynaklarını tanıtmak ve bilgi hizmetlerini pazarlamada etkin bir rol oynamaktadır.

4.BÖLÜM

KULLANICI ODAKLI HİZMET ANLAYIŞIYLA VAN İL HALK KÜTÜPHANESİ VE BU ANLAYIŞIN KULLANICILARA YANSIMASI

Çalışmanın bu bölümünde Van İl Halk Kütüphanesinin tarihi, gelişimi, beş temel ögenin 2015-2022 yılları arasındaki değişimi hakkında bilgilere yer verilmiş, bu kapsamda yaşanan kurumsal değişim, kullanıcıların bakış açısı ile ilişkilendirilmiştir.

Van İl Halk Kütüphanesi yönetimi, kendini “*hizmette süreklilik ve yenilik ilkesini benimsemiş bir il halk kütüphanesi*” olarak nitelemektedir. 2011 yılında kentte yaşanan depremde sonra elindeki imkânlarla kullanıcılarına hizmet vererek bu güne kadar gelen kütüphane, 2022 yılında yeni binasına geçerek, kullanıcılarına en iyi şekilde hizmet verme sorumluluğu ile kendi adına bir dönüm noktası oluşturmuştur. Yönetime göre, bu değişimde kütüphane personelinin bilgi ve becerisinin yüksek olmasının, yapılan çalışmaların kütüphane ve kullanıcıların yararlanması adına verimin en iyi şekilde aksettirilmesinin, verilen çabaların başarısını getirerek kütüphanenin hizmet başarısını arttırmıştır.

Bu bağlamda, çalışmanın ilerleyen bölümlerinde, Türkiye’de dijitalleşme ile birlikte var olan hizmetleri geliştirme ve iyileştirme yaklaşımını hizmet politikasına dönüştürmüş, yenilikçi ve yaratıcı bakış açısıyla Türkiye genelinde halk kütüphanelerine ve farklı kurumlara örnek olmuş Van İl Halk Kütüphanesi yönetiminin düşünceleri ve bu sürecin nasıl ilerlediğine dair yaklaşımları değerlendirilmektedir.

4.1. Van İl Halk Kütüphanesine Dair

Türkiye’de yer alan halk kütüphaneleri Kültür ve Turizm Bakanlığı’na bağlıdır. Her ilde mevcut bir halk kütüphanesi yer alır. İlçe yerlerinde ise ilçe halk kütüphanesi mevcuttur. Hem il hem de ilçe merkezlerinde bu kütüphanelere bağlı gezici kütüphanelerde bulunmaktadır.

Van ili Türkiye'nin en kalabalık şehirlerinden biridir. “Doğu Anadolu Bölgesi, Yukarı Murat Van Bölümü'nde yer alır. Van ili nüfus bakımından bu bölgenin en büyük ilidir. Kuzeyden Ağrı, batıdan Bitlis, güneybatıdan Siirt,

güneyden Hakkâri illeriyle, doğudan da İran'la sınırlıdır” (Wikipedia, 2023). “Anadolu'nun en büyük kapalı havzası olan Van Gölü kıyısında toprakları verimli, akarsuları bol, iklim koşulları oldukça elverişli bir yerleşim merkezidir. Dünya'nın hala yaşanılan en eski kentlerinden biridir (Van Valiliği, 2023). 2021 yılı sonu istatistiklerine göre Van'ın toplam nüfusu 1.141.015'tir. Nüfusun cinsiyete göre dağılımında görece bir denge söz konusudur. Toplam nüfus içinde erkeklerin oranı%51 (581.945 kişi) kadınlar ise %49 (559.070 kişi)'dur. İlin yüz ölçümü 20.921 km²'dir.

İlde km²'ye 55 kişi düşmektedir. Yoğunluğun en fazla olduğu ilçe:km²'ye 356 kişi ile İpekyolu'dur. Van ekonomisi, tarım, küçükbaş hayvancılık ve hayvan ürünlerini işleyen sanayiye dayanır (TÜİK, 2022). Kentin en önemli ve köklü toplumsal kültür kurumlarından biride Van İl Halk Kütüphanesidir.

Van İl Halk Kütüphanesi, 1950 tarihinde Van merkezde yer alan kültür ve sanat merkezi bünyesinde, Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı olarak 3000 bin kitap ile hizmete açılmıştır. Ardından 2011 yılında yaşanan depremde sonra kütüphane ağır hasar alan binanın yan tarafında bulunan tek katlı binada hizmet vermeye başlamıştır. 2022 yılında kapsamlı bir yenilenmeyle kütüphaneye uygun şekilde tasarlanan eski Endüstri Meslek Lisesi binasına taşınan kütüphane, kullanıcılarına bu binada hizmet vermeye devam etmektedir (Van İl Halk Kütüphanesi, 2022). Halk kütüphanelerinin kurulduğu ilk yıllarda kart katalog sistemi uygulanırken şuan kütüphanelerde KOHA otomasyon sistemi kullanılmaktadır. Bu sistem ile beraber ödünç almak hizmetinin dışında farklı seçenekler de kullanıcılara sunulmaya başlanmıştır.

Kuruluşundan günümüze kadar kentin kültürel yaşamında önemli bir rol üstlenen kütüphane, 2010 yılında uygulamaya koyma kararı aldığı “kullanıcı odaklı hizmet” anlayışı ile bu rolünü büyütmeyi ve etki alanını genişletmeyi hedeflemiştir. Kütüphanenin orta ve uzun vadeli hedefi, söz konusu etki alanını ve gücünü sürekli arttırarak, kent ve kentliler için olmazsa olmaz bir kuruma dönüşebilmek olarak belirlenmiştir (Van İl Halk Kütüphanesi, 2022).

Resim 4:1: Van İl Halk Kütüphanesi Eski Binası



(Kaynak: Beyaz Gazete.com)

Van İl Halk Kütüphanesi özellikle 2018 yılından itibaren Doğu Anadolu Kalkınma Ajansı (DAKA) ile yapılan etkinlikler ile adını Türkiye de duyurmuştur. Gerek orijinal fikir ve düşüncelerle, gerek farklı kurumların farklı etkinliklerinden esinlenerek geliştirilen ve uygulanan hizmetlerle yalnız Vanlıların değil, bölgedeki diğer il, ilçe ve üniversite kütüphanelerinin de dikkatini çekmektedir.

Van İl Halk Kütüphanesi, yönetim olarak sürekli gelişen bilgi ve bilgi teknolojilerine uyum sağlayarak, değişen kullanıcı beklentilerine karşılık verebilmek, sunulan hizmetlerin en iyisine ulaşabilmek, kullanıcı beklentilerine en iyi şekilde cevap vermek için dijitalleşme ile birlikte yenilikçi ve yaratıcı hizmet anlayışlı bir yaklaşımı hizmet politikasına dönüştürme çabasıdadır.

Kütüphane yönetimine göre, Van İl Halk Kütüphanesi kurulduğu yıldan itibaren, dönemine göre yeni hizmetler sayılabilecek çalışmalara imza atmıştır. Bu çalışmaların hayata geçirilmesine katkı sağlayan iç faktörlerin, mesleki beceri, bilgi ve algı, hizmet geliştirme konusunda benimsenen düşünce tarzı, kütüphanecilik alanında yaşanan yurt içi- yurt dışı gelişmelerin takibi, farklı olana ulaşma, merak ve bu merakı hayata geçirme, en iyisini yapabilme arzusu olduğu değerlendirilmektedir.

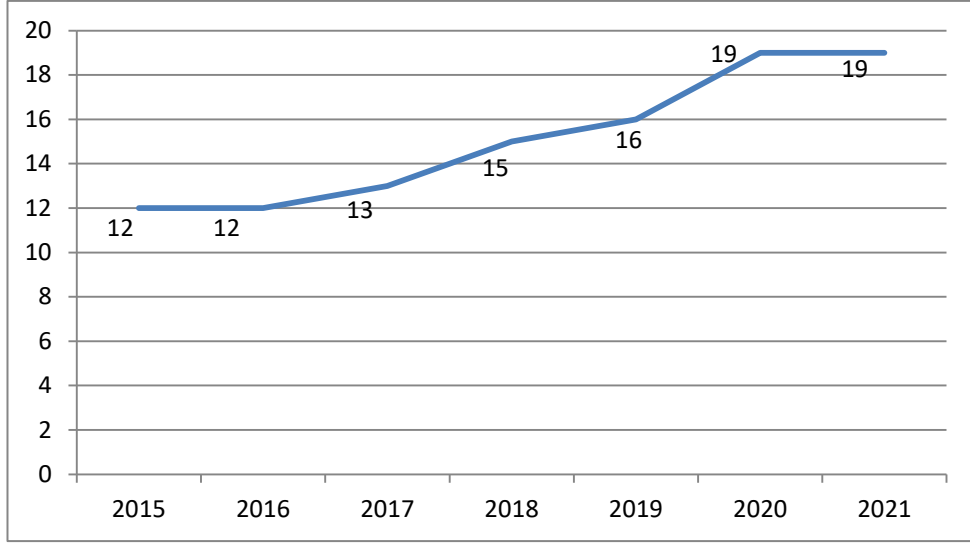
Resim 4.2: Van İl Halk Kütüphanesi Yeni Binası



(Kaynak: Van Hâkimiyet Gazetesi.com)

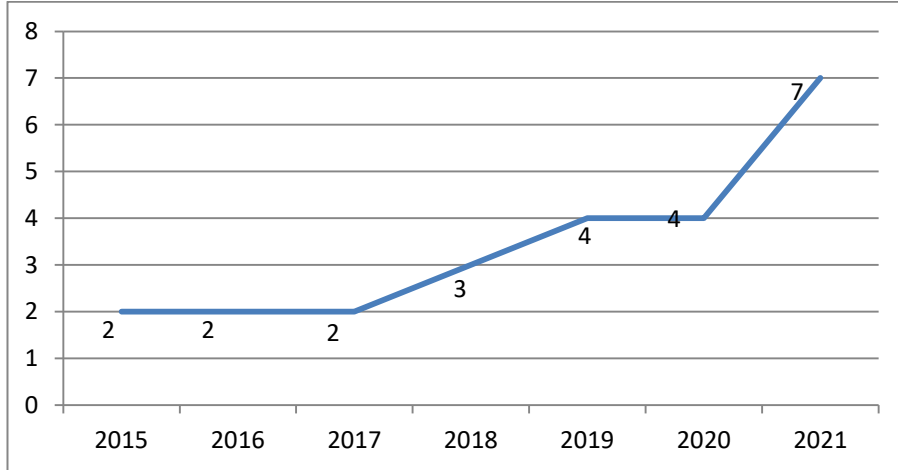
Van İl Halk Kütüphanesi kurulduğu yıldan itibaren, temel kütüphane unsurları açısından belirli değişimler yaşamıştır. Kütüphane unsurlarına ilişkin yaşanan değişim ve gelişimler çalışmanın sınırlılıkları da dikkate alınarak, 2015 ve çalışmanın başladığı ve 2021 yılları kapsamında ayrıntılandırılmış ve aşağıda farklı alt başlıklarda görselleştirilmiştir.

Van İl Halk Kütüphanesinin 2015-2021 yılları arasında yer alan personel sayısı, eğitim durumu, dermesine ilişkin kaynak sayısı, kaynakların konulara göre dağılımı, kullanıcı gruplarına ve dillere göre dağılımı, kullanıcı sayısı ve kayıtlı üye sayısı şekil ve tablolar halinde aşağıda verilmektedir.



Şekil 4.1: Van İl Halk Kütüphanesi personel sayısı

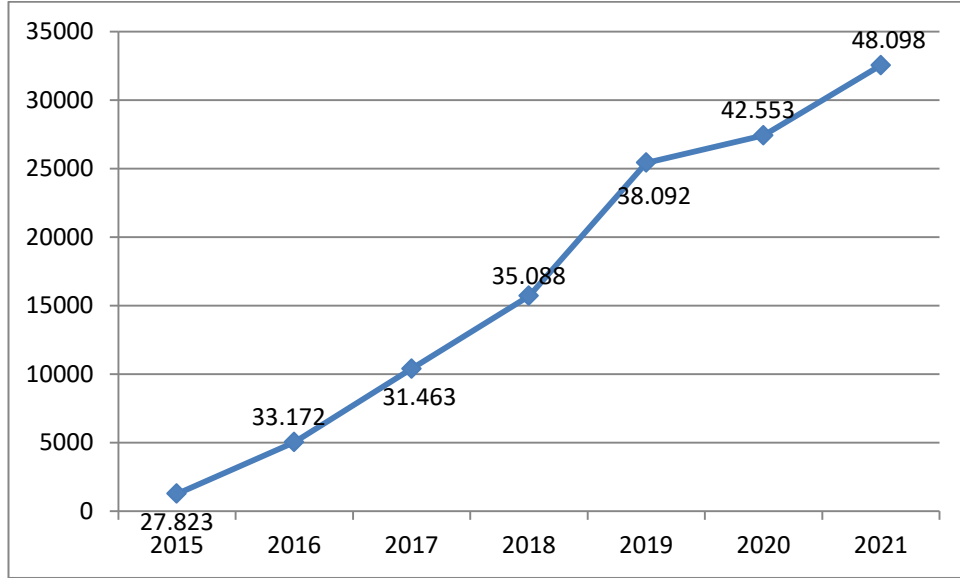
Şekil 4.1'e bakıldığında personel sayısının küçük farklarla da olsa düzenli bir artış görülmektedir. Bu artışın, kütüphanenin hizmet felsefesini yakından ilgilendirdiği bilinmektedir. Personel sayısının dalgalanmalar yaşamasında kütüphanenin büyüklüğü, iş yükü ve hizmet vereceği kullanıcı sayısı önem taşımaktadır. Çalışmanın ilerleyen kısımlarında personelin hizmet stratejisinin nasıl etkilendiğine ayrıca değinilmektedir.



Şekil 4.2: Van İl Halk Kütüphanesi alan mezunu (Bilgi ve Belge Yönetimi [BBY]) çalışan sayısı

Şekil 4.2'de Van İl Halk Kütüphanesinin alan mezunu toplam çalışan sayısına yer verilmiştir. Mesleki eğitim almış personelin bulunması, mesleğinin getirdiği sorumluluğa daha bilinçli olarak hareket etmesi mesleğin getirdiği sorumlulukları iyi algılanmasını ve bu sorumlulukların yerine getirilmesi için daha teknik düşünülmesini sağlar. Eğitim almış personel sayısının daha fazla olması için çalışma

sisteminde bulunan her bir hizmetin tecrübeli kişiler tarafından sunulması gerekmektedir. Sayıca yetersiz gibi görünen personelin sorumlu olduğu hizmeti, kalitesini arttırarak sunması ileriki yıllarda mesleki ve bilgi sahibi meslektaşlar ile artacağı gözlemlenmektedir.



Şekil 4.3: Yıllara göre Van İl Halk Kütüphanesi sayısı

Şekil 4.3'e bakıldığında Van İl Halk Kütüphanesi'nin, 2015 yılından itibaren dermesinin her yıl düzenli olarak arttığı görülmektedir. Kütüphaneyi kullanan kullanıcı sayısının artış göstermesi ile kullanıcının isteği doğrultusunda, ihtiyaç duyduğu kitapları talep etmesi her geçen yıl kütüphanenin dermesini genişletmektedir. Derme sayısının sürekli arttığı bir kütüphane ile kullanıcı beklentileri paralellik göstermektedir. Dermesi zengin olan bir kütüphanenin hizmet kalitesi de artış göstermektedir.

Tablo 4.1: Halk kütüphanesindeki kitapların konulara göre dağılımı

Konular	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Genel	1.928	1.988	1.968	2.026	1.769	1.778	1.728
Felsefe ve Psikoloji	983	1.168	1.145	1.324	1.545	1.447	1.720
Din	1.669	2.076	2.128	2.375	2.708	2.966	3.033
Toplum Bilimleri	4.345	5.278	5.128	5.598	6.368	6.837	7.076
Dil ve Dil Bilim	890	960	975	1.013	1.042	1.061	1.063
Doğa Bilimleri ve Matematik	730	823	815	852	895	929	1.010
Uygulamalı Bilimler ve Teknoloji	1.225	1.378	1.392	1.509	1.651	1.809	1.930
Sanatlar	1.899	2.056	2.065	2.166	2.229	2.245	2.324

Edebiyat ve Retorik	10.668	13.563	12.329	14.440	16.756	19.368	24.076
Coğrafya, Tarih ve Yardımcı Disiplinler	3.486	3.882	3.498	3.785	3.729	4.113	4.138
Toplam	27.823	33.172	31.463	35.088	38.692	42.553	48.098

Van İl Halk Kütüphanesi koleksiyonunun konu dağılımı incelendiğinde tüm konuların inişli çıkışlı olduğu görülmektedir. Edebiyat ve retorik içerikli kitaplar kütüphane içerisinde en fazla konusal dağılıma sahip olurken dil ve dil bilim, doğa ve matematik konulu kitaplar rafta daha az yer almaktadır. Her ne kadar kitapların konusal dağılımı inişli-çıkışlı olsa da genel olarak arttığı gözlemlenmektedir. Edebiyat ve retorik içerikli kitapların daha fazla tercih edilmesi kütüphanede araştırma yapmaktan ziyade okur olarak fazla kullanılmasını göstermektedir.

Tablo 4.2: Kaynakların kullanıcı gruplarına göre dağılımı

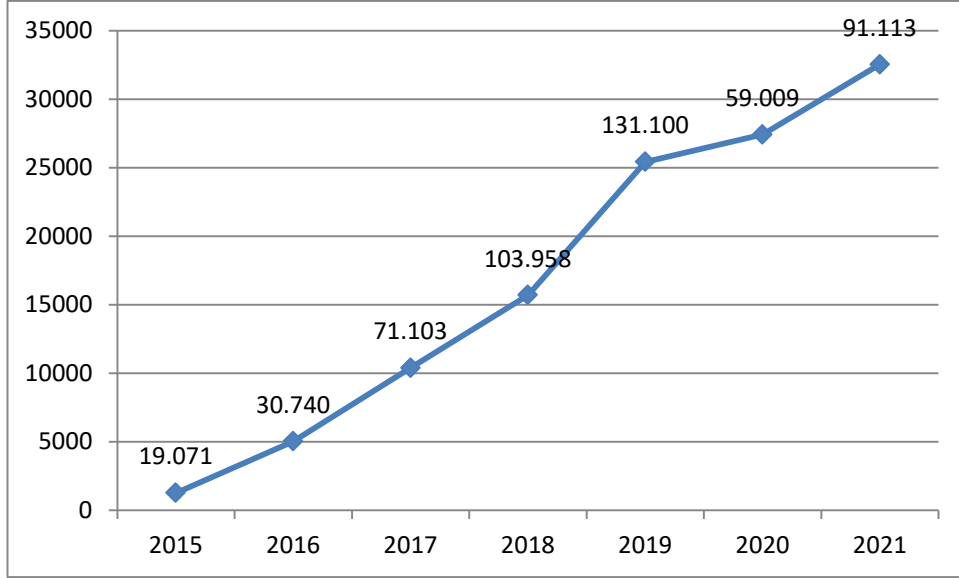
Yıllar	Çocuklar İçin	Yetişkinler İçin	Toplam
2015	7.981	19.842	27.823
2016	10.312	22.860	33.172
2017	10.143	21.320	31.463
2018	3.463	31.625	35.088
2019	4.914	33.778	38.692
2020	6.549	36.004	42.553
2021	9.136	38.962	48.098

Tablo 4.2'ye göre kütüphane kullanıcılarının çoğunu yetişkinler oluşturmaktadır. 206-2017 yılları dışında yetişkin kullanıcılarda sürekli artış olmuştur. Bu durumun asıl nedeni yetişkinlerin kütüphaneye olan güveni, bilinçli ve kullanıcı gereksinimlerini önemseyen kütüphane yönetimi ve personeli ile kütüphane yönetimi ve personelin istediği yönünde yardım alan memnun kullanıcılarıdır. Yıllara göre çocuk kullanıcılarda artış inişli çıkışlı olmuştur. Bunun nedeni ise çocuk kullanıcıların yaş faktörüne takılması ve ebeveynler tarafından kütüphane kullanımının aksamasıdır. Çocukların kütüphane kullanımının yetişkinlerden az olması tek başına kütüphaneyi gelememesinden ve yönlendirilmemesinden kaynaklanmaktadır.

Tablo 4.3: Kitapların dillere göre dağılımı

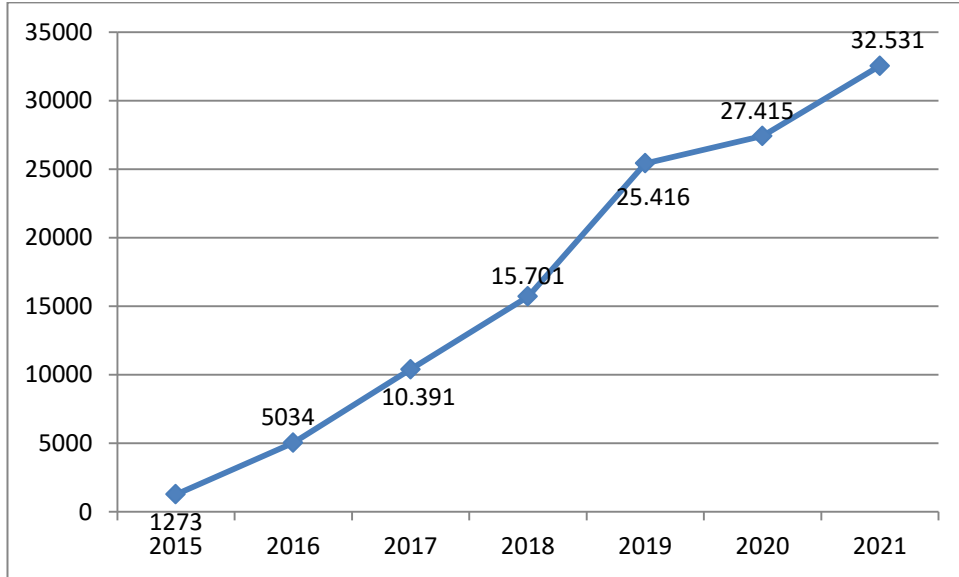
Dil	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Türkçe	27.695	32.755	30.912	34.485	37.993	41.752	47.285
İngilizce	115	202	258	264	296	300	283
Fransızca	8	12	10	10	10	10	7
Almanca	1	8	12	11	11	13	12
Arapça	0	12	13	14	17	22	22
Farsça	0	0	0	0	1	1	1
Rusça	0	0	1	1	1	1	1
İspanyolca	0	0	0	0	0	0	0
İtalyanca	0	0	0	0	1	1	1
Çoklu Diller	0	0	239	278	321	361	388
Diğer Diller	9	170	9	25	23	71	79
Toplam	27.823	33.172	31.463	35.088	38.692	42.553	48.098

Tablo 4.3’de Van İl Halk Kütüphanesi’nde bulunan kaynakların dil açısından yıl bazına göre dağılımı verilmektedir. Türkçe kaynakların 2016-2017 yılları arası hariç diğer yıllar arttığı, İngilizce kaynakların ise 2020-2021 yılları arası hariç sürekli arttığı, Arapça ve çoklu dillerin sürekli arttığı, Fransızca ve Almanca dillerindeki yapıtların ise inişli çıkışlı olduğu görülmektedir. İspanyolca dilindeki eserlerin ise rafta olmadığı anlaşılmaktadır. Kaynakların dil seçimine göre raflarda yer alması kullanıcıların ihtiyaç duyduğu yapıtların dil seçimine göre uygunluğuna bağlanmaktadır. Kullanıcın Türkçe diline sahip yapıtlara rağbet göstermesinin nedeni kendi ana diline olan yatkınlığıdır. Diğer dillere olan rağbetler ise araştırmacı ve yüksek eğitime sahip kişiler tarafından kullanılmaktadır. Kütüphanenin kullanıcı odaklı olarak hareket etmesi vereceği hizmet kalitesini daha başarılı hale getirmekte olduğu gözlemlenmektedir.



Şekil 4. 4: Van İl Halk Kütüphanesi kullanıcı sayısı

Şekil 4.4'e bakıldığında Van İl Halk Kütüphanesi kullanıcı sayısında sürekli artış görülse de 2019-2021 yılları arasında ciddi bir düşüş yaşanmıştır. Bunun sebebi ise Covid-19 salgın hastalığının ülkemizde yaşanmasıdır. Bu süreçte halk kütüphanelerinin hizmet alanı kısıtlı olduğundan, kütüphaneyi sadece ödünç almak için kullanmaları dikkat çekmektedir.



Şekil 4. 5: Van İl Halk Kütüphanesine kayıtlı üye sayısı

Şekil 4.5'de kütüphaneye sistemine kayıtlı üye sayısında sürekli artış olmuştur. 2019-2021 yılları arasında yaşanan COVID-19 salgını olması kütüphaneye üyeliğini çok fazla etkilememiştir. Çünkü e-devlet kapısı üzerinden "Halk Kütüphanelerine e-

Üyelik” işleminin aktif olması kullanıcının dijital ortamda kayıt yapmasını kolaylaştırmıştır. Van İl Halk Kütüphanesinin bütçesi merkezi bütçeden karşılandığı için belirli bir tablo veya şekil üzerinde gösterilmemiştir.

4.2. Van İl Halk Kütüphanesinin Değişen Hizmet Anlayışı

Van İl Halk Kütüphanesi, özellikle 2010 yılından sonra hizmet anlayışında ve ağında ciddi bir dönüşüm süreci başlatmıştır. Bu sürecin odağında ise “daha memnun kullanıcı” anlayışı yer almaktadır. Söz konusu anlayışın kurum politikası kılınması çabası, günümüzde kütüphane yönetiminin öncelikli amaçları arasında yer almaktadır.

Çalışmanın bu kısmında, kurumun değişen hizmet anlayışın içeriği, kütüphane yönetiminden derlenen bilgilerin ışığında ortaya konulmaya çalışılmıştır. Van İl Halk Kütüphanesi kapsamında gerçekleştirilen uygulama farklılıkları ele alınırken, bu farklı yaklaşımların bir bölümünün ürettiği sonuçlar doğrultusunda kütüphanenin sunmuş olduğu yeni hizmet alanlarına da değinilmektedir. Van İl Halk Kütüphanesi’nin farklılığını ortaya koyduğu yaklaşımları, Van İl Halk Kütüphanesi yönetimi aşağıdaki gibi gruplandırmıştır.

Ödünç Verme Hizmeti: Van İl Halk Kütüphanesi yönetimi, 2010 yılından itibaren çanta ve araç dağıtımını sürdürerek kullanıcının almış olduğu kitapları rahat taşıyabilmesi ve kitaplara zarar gelmemesi, verilen araçlarda kütüphanenin iletişim bilgileri ve adresi yer alarak kullanıcının kütüphaneyi tanınması, aldığı materyalleri temiz kullanmasını amaçladıklarını belirtmektedir. Kütüphane yönetimi, 2010 yılından itibaren sunduğu bu hizmet doğrultusunda, kullanıcıyı gözetan bir esnekliği de gözetan sürekliliği sağlayarak kullanıcı odaklı bir politika izlediğini ifade etmiştir. Ödünç verme hizmeti adı altında sunulan bu yaklaşım kütüphane yönetimini ve Van İl Halk Kütüphanesini başarıya taşımıştır.

Danışma Hizmeti: Van İl Halk Kütüphanesi yönetimi ve personeli kullanıcıya özverili bir şekilde hizmet sunduğunu belirtmiştir. Kullanıcının ihtiyaç duyduğu bilgiye ulaşmasında mesleki bilgi almış personelin yardımıyla istediği bilgiye en kısa sürede ulaşmasına katkı sağladıklarını ve danışma hizmetinde bulunan personelin

kullanıcının sorduğu her soruya, ulaşmak istediği her kaynağa yardımcı olduğunu belirterek verilen hizmetin kalitesini arttırdıklarını ifade etmişlerdir. Van İl Halk Kütüphanesi yönetimi, kullanıcıların beklentileri yönünde vereceği hizmeti kullanıcılarla sözlü iletişim kurarak yol aldığını, kütüphanenin olumlu-olumsuz yönlerine değindiğini, dış mekân ve iç mekân olmak üzere kullanıcı fikirlerinin benimsendiğini ve bu yönde değerlendirildiğini belirtmektedir.

Kurumlar arası İşbirliği: Halk kütüphaneleri kullanıcı sayısını arttırmak için bazı kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapması önem taşımaktadır. Van İl Halk Kütüphanesi yönetimi DAKA desteğiyle kullanıcının istekleri yönünde hareket edilmesinin daha kolay ve hızlı hale geldiğine dikkat çekmektedir. Barolar, belediyeler, sendikalar başta olmak üzere Sağlık Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı ile gezici kütüphane vasıtasıyla kullanıcı gruplarına ulaşarak meslekler arası işbirliği sağlanmanın önemini vurgulamışlardır. Kütüphane yönetimi, yapılan işbirlikleri ile yapılması planlanan etkinliklerin, projelerin ve uygulamaların kesintisiz yapılması ve hizmetin sürekliliği kapsamında benimsenmesini hedeflediklerini ifade etmiştir.

*Etkinlikler:*Halk kütüphaneleri önemli gün ve haftalarda bazı etkinliklere yer vermektedir. Bu etkinlikler bölgesel ve Türkiye genelinde uygulanmaktadır. Türkiye genelinde önemli etkinliklerden biri 81 ilde kitap okuma etkinliğidir. 7’den 70’e her yaştan ve her türden insanlar kütüphane haftasının belirli bir gün ve saatinde belirli bir alanda toplanarak 30-45 dakika arası kitap okumaktadır. Bu sayede topluma kitap okuma sevgisi aşılanmaktadır. Bu etkinliğe “Okursak Dünya Güzelleşir” sloganıyla Van İl Halk Kütüphanesi tarafından farklı bir bakış açısı kazandırdığı belirtilmektedir. Başta Van İl Halk Kütüphanesi kullanıcıları olmak üzere halktan kişilerinde bu slogan ile birlikte Van Akdamar Adasına yapılan kitap okuma etkinliğine katılarak dikkatleri üzerine çekmiştir. Bu yaklaşım Van İl Halk Kütüphanesini diğer il ve ilçe halk kütüphanelerinden farklı bir pozisyona taşıdığını ifade etmiştir. Van İl Halk Kütüphanesi yönetimi, “Kütüphane Kitap Tahlil Grubu” ile birçok eleştirmen, yazar, şair vb. kişiler ile seminer, konferans ve söyleyişi gerçekleştirerek kullanıcılara farklı bakış açısı kazandırdığını belirtmektedir.

Halk kütüphaneleri çoğunlukla merkezi bütçeden yararlanmaktadır. Merkezi bütçenin yetersiz olduğu durumlarda ise finansmanlara ihtiyaç duymaktadır. Bazı çalışmalar kütüphanenin bütçesini aştığı için geri plana atılmaktadır. Bu çalışmaları kullanıcısı ile hemen buluşturmak isteyen Van İl Halk Kütüphanesi belirli kurum ve kuruluşların desteğini alarak çalışmalarını hızlandırmaktadır. Merkezi bütçeden sonra en büyük destekçilerinin DAKA kuruluşu olduğunu söyleyen Van İl Halk Kütüphanesi yönetimi, yapılan çalışmalarda ajanstan büyük destekler aldığını belirtmiştir. Bütçenin yenilikçi hizmet ve yaratıcı anlayış konusu başta olmak üzere alınan materyaller, teknolojik aletler, derme vb. kullanılması yönünde hedeflenerek Van İl Halk Kütüphanesinin bütçe başarısını ortaya koyduğu belirtilmiştir.

Kurum İçi ve Kurum Dışı Eğitimler: Van İl Halk Kütüphanesi yönetimi, personelin hizmet içi ve hizmet dışı eğitiminin personele özgü olarak verildiğinin, yenilikçi hizmet kapsamında kalite ve sürekliliğinin sağlandığı hizmetleri uygulayarak personelin başarısını arttırdığını ve bu sayede Van İl Halk Kütüphanesinin kendine özgü geliştirdiği eğitimlerin karşılık bularak başarı yakaladığını belirtmektedir.

Materyal Seçimi: Van İl Halk Kütüphanesinde materyal seçiminde kullanıcı odaklı ve ihtiyaç duyulan materyaller doğrultusunda taleplerin karşılandığını belirtmektedir. Bu yaklaşım diğer halk kütüphanelerince de benimsense de Van İl Halk Kütüphanesinin okuyucusunu çok iyi takip etmesi ve tanınması bu alandaki başarısını gösterdiğini belirtmektedir. Ödünç alma hizmetindeki verilere bakılarak rağbet gören yazarlar ve kitapların kaynak seçimindeki önceliği belirtilmektedir.

Üyelik İşlemleri: Kullanıcılar kütüphaneye üye olunca belli başlı bilgiler doğrultusunda kaydolmaktadır. Kütüphaneyi kullanım sırasında almak istediği materyalleri T.C. kimlik numarasını söyleyerek yararlanmaktadır. Bazı durumlarda, Van İl Halk Kütüphanesi T.C. kimlik numarasını ezbere bilmeyen kullanıcılara bir kâğıt üzerine isim-soyisim ve telefon numarası alınarak ve talep ettiği materyal kullanıcıya teslim edilerek hizmet verilmektedir.

Kullanıcılar tarafından “yapıcı” olarak yorumlanan bu hizmet yaklaşımı kütüphanelerde hizmet alım koşullarının katkı olmadığı algısının kullanıcılarda inşası ve bu algının viral pazarlanması açısından son derece önemlidir.

Ödüllendirme: Halk Kütüphaneleri başta olmak üzere kütüphaneler, kullanıcılarını ödüllendirerek kütüphaneyi aktif kullanma ve okuma alışkanlığı kazandırmak için girişimlerde bulunmaktadır. Bu bağlamda Van İl Halk Kütüphanesinin kullanıcı gereksinimlerine göre ödüllendirilmesi dikkat çekmektedir. Kullanıcılara ayraç, bez çanta, bardak, kupa, okuma setleri, sınav hazırlık setleri, teknolojik araç ve gereçler, diş fırçası ve diş macunu gibi ürünler hediye edildiğini ifade etmiştir. Van İl Halk Kütüphanesinin vermiş olduğu hediyelerde farklı yaklaşımların yanında sürekli bu farklılığı geliştirerek sunmaya çalıştığı gözlemlenmektedir.

Teknolojik İmkânlar: Van İl Halk Kütüphanesi yeni taşındığı binasında teknolojik açıdan yeterli ve donanımlı bir kütüphane olarak dikkat çekmektedir. Kütüphanede kablosuz internet hizmeti sunulduğu ve geniş bir bilgisayar odasına sahip olduklarını belirtmişlerdir. Projeksiyon odasının bulunması kullanıcının gerçekleştireceği sunum, ödev vb. konularda kolaylık sağlayarak kullanıcıların hem kendi kulaklıkları ile hem de kütüphanenin sunmuş olduğu kulaklıklar ile müzik, ders dinleme vb. uygulamaları açarak dinleyebildikleri cümlelerine yer vermiştir.

Çocuk, Genç, Yetişkin ve Engellilere Yönelik Hizmetler: Çocuklar kütüphaneyi tam kavrayamadıkları ve sıkıcı bir ortam olarak gördükleri için Van İl Halk Kütüphanesi çocuk kullanıcılarına yönelik bir odayı renk seçimiyle, duvar resimleriyle süsleyerek renkli bir bakış açısı sunduklarını söylemiştir. Yerde halı serili olması, küçük sandalye ve masaların oluşu, yerde puf minderlerin olması çocuk kullanıcıların dikkatini çekerek kütüphaneye olan ön yargılarını kırmaktadır. Gençlere yönelik verilen hizmetlerde Van İl Halk Kütüphanesi diğer il ve ilçe halk kütüphanelerinden farklı olarak gençlere ilham veren, gençlerin ilgilerine yönelik çalışmalar yaptığını ifade etmiştir. Yetişkinlere yönelik verilen hizmetlerde gazete ve dergi köşesi dikkat çekilmiştir. Yerel gazetelerin yoğun olduğu köşe, günlük olarak yüksek bir oranla kullanılmaktadır. Engellilere yönelik çalışmalarında ise bahçe kapısından başlayıp içeri kadar olan her yerde engelli kullanıcıların rahat hareket edebileceği, materyallere ulaşabileceği şekilde tasarlandığı gözlemlenerek, yönetim tarafından da sözlü olarak belirtilmiştir.

Van İl Halk Kütüphanesi yönetimi, kütüphane hizmetlerinde yeni hizmet, farklı düşünce ve yaratıcı fikir yaklaşımı kavramlarını, hizmet politikasına dönüştürmeye odaklanan ve bu yönde hizmet sunmaya çalışan yaklaşımıyla, 1950 yılından günümüze kadar, birden farklı hizmetleri hayata geçirdiğini ifade etmektedir. 2010 yılından itibaren Bilgi ve Belge Yönetimi alnından mezun olmuş, mesleki eğitim almış yönetimin ve personelin, kütüphane-kullanıcı ilişkisi dikkate alınarak gerek orijinal gerek daha önceden var olan örnekleri, çalışmalarında ve etkinliklerinde benimseyerek bu yaklaşımları bir tarz haline dönüştürmüştür. Benimsenen hizmet politikasının öz temeli olan sürekli değişim ve yenilenme ihtiyaçları doğrultusunda Van İl Halk Kütüphanesinin geliştirdiği birden fazla hizmetin Türkiye’deki diğer il ve ilçe halk kütüphaneleri tarafından örnek gözle görülebilecek başarıda olduğunu görmek mümkündür.

Aşağıda, Van İl Halk Kütüphanesi tarafından kullanıcılara sunulan ve örnek niteliği taşıyabilecek bazı hizmetlere yer verilmiştir. Bu hizmetlerin, Türkiye’deki her il ve ilçe halk kütüphanesinde rahatlıkla uygulanabileceğinin belirtilmesi gerekmektedir. Van İl Halk Kütüphanesi kullanıcılarına 1950 yılından itibaren hizmet sunuyor olsa da 2010 yılından itibaren aktif hizmetler sunmaya başlamıştır. Örneğin aynı yıl çanta ve kitap ayracı dağıtılarak, kullanıcıların daha fazla dikkatini çekmeyi planlamıştır. Yine Türkiye’de sonrasında birçok il ve ilçe halk kütüphanesinde benimsenen fikri kendi kütüphanesinde de uygulamaya başlamıştır. Bu uygulama kitap ciltlemek için tek yöntem olan anlayışı yıkıp, şeffaf kaplama yöntemi ile kitapların ciltlenmesidir. Uygulama, kütüphane okuyucusu ve kullanıcılarından olumlu tepki almıştır. Söz konusu yenilik ile okuyucu ve kullanıcıların istedikleri kitaplara daha kolay şekilde erişim sağlanır hale gelmiştir. Bunlara ek olarak kütüphane bahçesinde öğlen sıcak çorba servisi verilmekte olup kütüphaneyi kullanan kullanıcılara vakit kazandırmak amacıyla ve sosyal alan oluşturmak için böyle bir fikir hayata sokarak kullanıcıyı artırma yönünde olumlu adım atmak istediğini belirtmiştir.

Birçok yeni fikre sahip olan Van İl Halk Kütüphanesi, mevcut ve potansiyel kullanıcı grupları içinde yer alan engelliler başta olmak üzere, kütüphaneyi aktif olarak kullanamayan kullanıcılar için kitap setleri hazırlanmıştır. Bu setler Van valisi eşliğinde yapılarak evler ziyaret edilerek kitap setleri kullanıcıya ulaştırılmıştır. Bu

uygulama birçok kullanıcının dikkatini çekmiş ve gönüllü gençler ile uzun soluklu olarak sürdürülmüştür. Kendine özgü ödül ve ödüllendirme prensibiyle çocuk, genç, yetişkin kategorilerinde en çok kitap okuyan okuyucuya kitap seti hediye edilmiştir. “*Gençlere İlham Veren Konferanslar*” başlıklı söyleyişler kapsamında kullanıcı gruplarına yönelik yapılan çalışmalar ile fikir ve düşüncelerine katkı sağlayacak ve yenilik adı altında fikirlerin hayata geçirileceği düşüncesi ile hareket ederek kullanıcı odaklı çalışmalara yer vermiştir. Süreç içinde kütüphanenin yürüttüğü bu türden etkinliklerin en önemli paydaşı DAKA olmuştur.

DAKA koordinatörlüğünde kullanıcıların istekleri göz önüne alınarak konferanslar düzenlenerek yazar, eleştirmen vb. kişilerin kullanıcı ile buluşturulması Van İl Halk Kütüphanesine özgü olup, kullanıcıların ihtiyaç ve gereksinimleri dâhilinde başarıyla uygulanmıştır. Bu yönde yapılan çalışmalar 2011 yılında yaşanan deprem sonrasında büyük bir kültürel kalkınma çabası ve başarısı olarak görülmektedir. İl dışında ikamet eden bazı kullanıcılara hediye kitaplar kargo ile ulaştırılmaktadır. Sosyal medya hesapları üzerinden “kitap sırtı cümleler” başlığı ile sosyal medya platformunda kütüphaneye ilgi çekilmek istenmiştir. Bu düşünce yine kendi halk kütüphanesine ait bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım ile birlikte sosyal medya kullanan birçok kullanıcı bu yaklaşımı olumlu karşılayarak kendi beğendiği kitapları diğer kullanıcılar ile paylaşarak kitap okuma oranını arttırmıştır.

Kütüphanenin kendine özgü olarak kurulan “*Kütüphane Kitap Tahlil Grubu*” ile birçok kitapseverin bir arada toplanması ve etkili iletişimin oluşmasını sağlamıştır. Grubun “Yeryüzü Cenneti” olarak nitelenen Nemrut Krater Gölü’nde yapmış olduğu okuma etkinliğinde, farkındalık oluşturmak amacıyla katılımcılarla çevre temizliği de yapılarak kullanıcıda çevreye duyarlılık algısı yaratılması amaçlanmıştır. Kendine özgü olarak sokak röportajı düzenleyen Van İl Halk Kütüphanesi kitap okumayan, kütüphaneye üye olmayan vb. kişileri kütüphaneden haberdar ederek, kütüphanede misafir olarak ağırlamış ve bu yaklaşım ile kullanıcı sayısını arttırmıştır. Kütüphaneye üye olacak kullanıcılar için belirli bir kota belirlenerek ilk 30, ilk 20 vb. kişilere kitaplar hediye edilmiştir. Bu yaklaşımın kütüphaneye kullanıcı kazandırmak istediği anlaşılmaktadır.

Pandemi döneminde Van İl Halk Kütüphanesi kendi logosunun olduğu yıkanabilir maske, magnet, bez çanta dağıtarak kütüphanede yaşamın devam ettiği vurgusuyla kullanıcılarına ulaşmaya çalışmıştır. “Hem Geziyorum Hem Okuyorum” mottosuyla yola çıkan Kütüphane Tahlil Grubu başka bir etkinlikte, İshak Paşa Sarayı’nda genç okuyucularla buluşmuştur. Bu çalışma ile kentte aktif kütüphane kullanıcısı olmayan kişilerin dikkati çekilerek kütüphaneye kullanıcı kazandırmak amaçlanmıştır.

57. Kütüphane Haftası açılışı kapsamında verilen konser için hastanenin ev sahipliği yapması tercih edilerek, hem pandemi süresinde yıpranan sağlık çalışanları motive etmek istenmiş hem de sağlık personeli başta olmak üzere kütüphaneye kullanıcı kazandırmak hedeflenmiştir.

Yine aynı doğrultuda 57. Kütüphane Haftası etkinliğinde 81 ilde kitap okuyoruz ulusal etkinliğine, “OKURSAK DÜNYA GÜZELLEŞİR” sloganıyla destek olmuştur. Van Akdamar Adasına düzenlenen tekne turunda gerçekleştirilen okuma etkinliğinde kütüphanenin kendine özgü yaklaşımı ile kullanıcının motive olması amaçlanmıştır.

2021 yılında “Van Gölü Sempozyumu” kapsamında “Van Gölü ve Edebiyat” konusu alt başlığında kütüphane adına yazar Mehmet Şarman, “Van Gölü Edebiyatını Nasıl Yapacağız” başlıklı bildiri ile katılmıştır. Bildiride Türkiye’de yenilikçi kütüphane ve kütüphane kullanıcısı sayesinde kütüphaneye olan yaklaşımın değiştiği ve kütüphanelerin çoğu kişinin hayatında önemli bir odak noktasına dönüştüğü belirtilmiştir. 18. *Van Akdamar Çocuk ve Gençlik Tiyatroları Şenliği*nde, gezici kütüphane ile birlikte kütüphane tanıtımı ve üyelik işlemleri gerçekleştirilerek çeşitli hediyeler dağıtılmış ve bu yaklaşım ile kullanıcı sayısı arttırılmıştır. Van Kalesi’nde düzenlenen açık hava konseri ile 7’den 70’e tüm halkın motivasyonu arttırılmış ve kütüphane ile hizmetlerin tanıtımı adına güzel bir adım atılmıştır. Bu bağlamda 10.000 kitabın halka ücretsiz armağan edilmesi de son derece dikkat çekici olmuştur.

KÜYAP’ 22(Kütüphanede Yaz Programı) etkinlikleri düzenleyerek kütüphane dalında başarılı bir noktaya taşımak hedeflenmiştir. Bunun yanında maker ahşap işleme, kozalak ve taş boyama atölyesi, ebru atölyesi, “Köstebekgiller: 1 Perili

Orman film gösterimi, “Sevimli Cüceler Cino ve Jülyet” film gösterimi gibi etkinlikler düzenleyerek kütüphanenin başarısını arttırmıştır.

Van İl Halk Kütüphanesi, geleneksel kütüphane anlayışının yanı sıra kütüphanecilik mesleğini ele alan birçok alanda farklı ve yeni hizmet sunmayı amaçlayarak, bu hizmetleri politikaya dönüştürmeyi hedeflediği görülmektedir. Kütüphane yönetimi, var olan hizmetlere ek olarak yeni hizmet sunma konusunda planlı, özverili, istediğini bilen bir yaklaşım sergileyerek, Türkiye’de bulunan diğer il ve ilçe halk kütüphanelerine örnek olmaktadır. Yeni hizmet olarak gördüğü tasarımları, hayata geçirirken kullanıcı odaklı davranarak, halk kütüphanesinin kullanıcı için var olduğunu ve verilen hizmetlerin kullanıcıların gereksinimleri ve isteklerini karşılayabilmek için çaba sarf etmektedir. Bu yaklaşımla kullanıcının gözünde değerini arttırarak, yaşam boyu varlığını sürdürmeye çalışmaktadır.

4.3. Van İl Halk Kütüphanesi Hizmetlerinin Değerlendirilmesi

Çalışmanın bu bölümünde, kendini özellikle son dönemde kullanıcı odaklı ve sunduğu hizmetler pek çok kurum tarafından da örnek alınan ve yenilikçi bir kurum olarak tanımlayan Van İl Halk Kütüphanesinin, kullanıcıları tarafından nasıl değerlendirildiği de ele alınmıştır. Kütüphanenin kullanıcı beklentilerinin en uygun düzeyde karşıladığı sayılamasının doğrulanması anlamına da gelecek bu anlayışta, kurumun hizmet yelpazesinin yanı sıra, literatürde yenilikçi kütüphane anlayışının göstergeleri olarak kabul edilen hususlara ilişkin kullanıcı görüşlerinin derlenmesine dikkat edilmiştir.

4.4. Bulgular

Araştırma kapsamında, ilk olarak Van İl Halk Kütüphanesi yönetimine, görev yapan personele ve 110 kütüphane kullanıcısı ile yapılan görüşmelerin ayrıntıları ele alınmıştır. Aynı zamanda bir ay süreyle kullanıcılar gözlemlenerek gözlem tekniğine de yer verilmiştir. Hedef kitleye 20 Mayıs- 27 Haziran 2021 tarihleri arasında ulaşılmıştır. Görüşmenin sosyo-demografik bilgileri SPSS 20 bilgisayar programı kullanılarak sayı ve yüzdelik değerleri hesaplanmıştır. Elde edilen verilerin daha anlaşılır olması amacıyla değerlendirme başlıklar altında ele alınmaktadır. Bu

başlıklar; Van İl Halk Kütüphanesi yönetimi ve kullanıcı memnuniyetin değerlendirilmesi, cinsiyet, yaş, eğitim ve meslek değişkenleri açısından değerlendirilmesi, kütüphane unsurları açısından kullanıcı, teknoloji, bilgi kaynakları ve personelin değerlendirilmesi, son olarak da kütüphane hizmetleri açısından değerlendirilmesi şeklinde belirlenmiştir. Çalışmada yanıtları sağlıklı bulma konusunda seçenekler: “katılıyorum”, “kararsızım”, “katılmıyorum”, “evet” ve “hayır” biçiminde oluşturulmuş; değerlendirme ölçütleri ve bulgulardan elde edilen sonuçlara aşağıda yer verilmiştir.

4.4.1. Van İl Halk Kütüphanesinin Yönetim ve Personel Açısından Değerlendirilmesi

Yeni hizmet oluşturma kavramı var olan çalışmaların dışında farklılık yaratacak çalışmalar gibi görünse de bu süreci şekillendiren etkenlere olumlu-olumsuz yanları ile birlikte ele almak gerekmektedir. Aşağıda Van İl Halk Kütüphanesi yönetimi ve personeli ile gerçekleştirilen görüşme kapsamında var olan hizmetler ve yeni hizmetlerin sürece olan etkisi düşünülerek hem genel hatlarıyla hem de Van İl Halk Kütüphanesi için ele alınmaktadır. Bu etkenler kütüphanenin beş temel unsuru olan personel, kullanıcı, bütçe, bina ve derme ile birlikte yönetim, üst kurumlarla ilişkiler, bölgenin yüz ölçümü ve konumu, bölge nüfusu ve etkileşim olarak ayrı başlıklar halinde ele alınmaktadır.

Kütüphane yönetimi tarafından mesleki bilgi sahibi olan personel, sürece etki eden en önemli etkidir. Personelin, bilgi ve becerisi, hem kullanıcı ile iletişimi hem de personel-yönetim iletişimi kuvvetli olan, konu hâkimiyetine sahip olması hizmet geliştirme sürecine olumlu-olumsuz yönde etkileyebileceğini dile getirmektedir. Bu hususlarla birlikte personelin geleceğe yönelik fikirleri hayata geçirmesi için personelin kendini geliştirmesi gerektiği öne sürülmüştür. Ayrıca ülkemizde halk kütüphaneleri başta olmak üzere personel eksikliğinin ve personel sayısının inişli-çıkışlı olması, mesleki bilgi sahibi olan personel miktarının çalışanlara oranla düşük olması süreci olumsuz etkilerken, hizmette sürekliliği de olumsuz etkilemektedir.

Yine bunların yanında, kütüphane yönetiminin ve personelinin yeni hizmet ve yaratıcı fikirler geliştirme sürecinde bilinçli, kararlı ve uygulamaya koyan bir yapıya sahip olmalarına vurgu yapılmaktadır. Kütüphane personelinin çalıştığı, kütüphane

başta olmak üzere sürekli aktif olması, yaptığı işi küçümsememesi ve her şeyi yapabileceğine inanması gerektiği dile getirilmektedir. Bunun tam tersi olan personelin hiçbir şekilde fayda sağlamayacağı, olduğu yerde ilerleme kaydedemeyeceği, hizmetleri kullanıcıya yettirmeyen kişiler olarak kurumlarını ayağa kaldırması mümkün görülmemektedir. Personelin aktif olması da süreci etkilemektedir. Van İl Halk Kütüphanesi yönetimi, personelinin başta kütüphaneciler olmak üzere düşüncelerini fikirlere dönüştürmesini, fikirleri de kurumu ve meslektaşları ile paylaşabilmesinin önemine değinmektedir. Kendini olduğu gibi kabul eden, ilerlemeden hoşlanmayan, kendisine bir şey katmayan, kararsız, öz güveni eksik olan personelin başarı getirmesi zor olduğu belirtilirken, personelin sürekli pozitif düşünmesi, fikirlere açık olması ve fikirleri hayata geçirmesi konusunda ısrarcı davranması gerektiği düşünülmektedir. İşte burada mesleki eğitim almış kişilerin teknik bilgilerini sahada kullanmaları gerektiği önem taşımaktadır. Kütüphaneyi ayağa kaldıracak personelin kütüphane yönetiminin amaçları doğrultusunda etkin, mesleki eğitim almış, gelişime ve değişime açık, kendini bilen, kendine güvenen, işinin hakkını verebilecek bireyler olmaları gerektiği savunulmaktadır.

Yeni hizmetler sunmada, personelin sahip olduğu düşünce ve kültürel farklılıkların geliştirilmesi, iyileştirilmesi konusunda yönetimde belirli sorumluluklar oluştuğuna değinilmektedir. Van İl Halk Kütüphanesi yönetimi bu konuda personeli teşvik eden yöntemlerin kullanıldığını belirtmektedir. Bu yöntemler dâhilinde verilen hizmetlerin karşılığı olarak personelin ödüllendirilmesi, takdir edilmesi, bu işin bir parçası oldukları izleniminin verilmesi gerekmektedir. Başarılı olmayı ya da başarısız olmayı hem yönetimin hem de personelin ortak başarısızlığı ya da başarısı olarak görülmesi gerektiği savunulmaktadır.

Yönetimin, çalıştığı personeline sahip çıkması ve alacağı eğitimlere destek olması savunulmaktadır. Kütüphanede çalışan bütün personelin farklı bakış açısına ve fikirlere sahip olması konusunda farklılıklar göstereceği ve kişi olarak ele alınması göz önünde bulundurulmalıdır. Yönetimin, her bir personeli için eşit davranması, işe ilk başladığında ön yargılı olmaması, tüm çalışanlarının birlikte uyum sağlaması, kurum içi ve kurum dışı eğitimlerinin üzerinde durulması gerektiği savunulmaktadır.

Yönetim, Van İl Halk Kütüphanesi'ni personel açısından değerlendirdiğinde genel olarak, düşünce ve fikir alışverişine açık, kendi aralarında ve kurumlar arasında işbirliği yürütebilme ve takım ruhuna sahip bir yapıda olduğu dile getirilmektedir. Kütüphanenin bir işleyişi olduğu ve bu işleyişin değişmediği, belirli bir hizmet amaçlarının olduğu ve kendilerine özgü yapısal tarzı olduğundan dolayı kütüphaneye yeni gelen personelin uyum konusunda hemen adapte olduğu belirtilmektedir.

Kütüphane yönetimi, içinde bulundurduğu tüm personelin kendi aralarında işbirliği ve fikir alışverişi yapması gerektiğini ön görerek etkili iletişimi olumlu yönde etkilediğini dile getirmektedir. Van İl Halk Kütüphanesi'nde yönetim de dâhil olmak üzere personelin içe kapanık, fikir alışverişi yapmayan, iletişim gücü yetersiz vb. yönetim şekli yerine, öz güvenli, fikir alışverişi yapan, düşünce yapılarına saygı duyan, paylaşmayı bilen personelin olduğu bir yönetim anlayışının olmasını avantajların en büyüğü olarak değerlendirmektedir. Bu avantajların kütüphane tarafından bilinçli olarak kullanıldığını görmek için geliştirilen hizmetlere bakmak yeterli olacaktır. Van İl Halk Kütüphanesi sürekliliği ve yeni hizmetler geliştirme anlayışını içine alan hizmet politikasına sahip olduğu için hem personel sayısında hem de geliştirilen hizmetlerin sayısında inişli-çıkışlı dalgalanmaların olduğunu dile getirmektedir. Bu dalgalanmalar karşısında yönetim, personelin bulunduğu pozisyon ve görevlerde değişiklikler yapmaktadır. Bu değişikliklerin personelin kütüphane için daha başarılı işler başardığına ve kendisini daha iyi ifade ettiğine değinilmektedir.

Van İl Halk Kütüphanesi yönetimi, çalışmalara personelini hazırlarken yapılan çalışmaların konuları hakkında elde edilen belgelerin incelenmesini ve bu yönde personelin konu hakkında tartışacak seviyeye gelmesini sağlamaktadır. Bu sayede daha doğru sonuca varılacağı belirtilmektedir. Şu ana kadar bu kapsamda olumsuz tavır ve yaklaşım sergilememiş olması Van İl Halk Kütüphanesi adına başarı değeri taşıyan etkenler olarak değerlendirilmektedir.

Halk kütüphanelerindeki bir diğer önemli etken ise personel sayısı, personelin niteliği ve etkililiği kütüphane adına yapılacak hizmetlerin ortaya konulmasında önemi etkenler olarak değerlendirilmektedir. Kütüphanenin bulunduğu bölge, yüz

ölçümü, konumu gibi etkenlerden dolayı personel sayısı farklılık gösterebilmektedir. Ancak her bir kütüphanenin en az bir kişi olmak koşuluyla mesleki eğitim almış olması gerektiğine dikkat çekilmektedir. Bunun yanı sıra kütüphanede destek hizmeti verecek personele ihtiyaç vardır. Fakat Türkiye'deki halk kütüphaneleri dikkate alındığında, kütüphane personelinin destek hizmeti sağlayacak personelin görevini üstlenmesi zorunda kaldığı belirtilmektedir.

Kullanıcı, halk kütüphaneleri başta olmak üzere sürece etki eden bir diğer unsurdur. Kütüphanenin sunmuş olduğu hizmetler, karar vereceği konular, alımlar, yeni hizmetler vb. kullanıcıya göre hareket edilmelidir. Bu yönde yapılacak çalışmaların kullanıcıyı memnun ettiği sürece başarılı olacağı varsayılmaktadır. Kütüphane yönetimi kullanıcı-personel etkileşimini dikkate alarak sonuca gidilmesinin daha başarılı olacağını dile getirmektedir. Fakat Türkiye genelinde halk kütüphaneleri ve kullanıcı arasında iletişim kopuklu yüzünden verilecek hizmet kalitesinde eksikliğin olduğu gerçeğini görmek mümkündür. Van İl Halk Kütüphanesi kullanıcıları için bu düşünce üzerinde farkındalık göstermektedir. Verilecek hizmetlerin kullanıcı açısından önemi vurgulanarak başarının arttığını gözlemlemek mümkündür.

Var olan hizmetleri iyileştirme ve yeni hizmetler sunma kapsamında kütüphane yönetimi ve personelin daha iyi işler yapması için bütçe etkenini iyi yönetmesi gerektiği düşünülmektedir. Kullanıcıların ihtiyaç ve gereksinimlerini beklentileri doğrultusunda sunmak göz ardı edilmemelidir. Merkezi bütçenin yanında finansman desteği de olması ön görülmektedir. Van İl Halk Kütüphanesi'nin merkezi bütçe açısından yetersiz olduğu, yapılacak çalışmaların ve etkinliklerin daha çok aktif olması ve geliştirilmesi öne sürülmektedir.

Kütüphane binası sürece etki eden başka bir etken olarak değerlendirilmektedir. Kütüphanenin dış görünüşü ve iç mekân görünüşü, tasarımı, kullanışlı olması, kütüphaneye uygunluğu ve rahat bir yapıda olmasının gerekliliği savunulmaktadır. Her türden kullanıcıların kütüphaneyi aktif ve kolay şekilde kullanması gerektiğine dikkat çekilmektedir.

Van İl Halk Kütüphanesi deprem nedeni ile 2011 yılından 2021 yılına kadar kültür merkezi binası içinde, tek katlı, dar, kullanıcılarının rahat kullanamadığı, yetersiz

donanımlara sahip bir binada hizmet sunarken, 2022 yılı itibarı ile iki katlı, geniş, donanımlı, kullanıcıların rahat edebileceği, konumundan dolayı ulaşımı rahat ve her kullanıcı grubu için elverişli ve dikkat çekici bir kütüphane binası olduğu belirtilmektedir.

Kütüphane dermesi, yukarıda kütüphaneyi etkileyen süreçlerin başında gelmese de dolaylı yoldan bir etken olarak yer almaktadır. Çünkü kullanıcı ihtiyaç duyduğu kaynağı temin etmek amacı ile kütüphaneyi kullanmaktadır. Van İl Halk Kütüphanesinin, bu etki faktörünü doğru bir şekilde kullandığı ve yenilik adı altında hizmet geliştirme sürecine olumlu şekilde yansıttığı düşünülmektedir. Kütüphane yönetimi başarılı bir derme yapısı için kullanıcının taleplerine önem vermektedir.

Halk kütüphanelerinde yönetim-personel ilişkisi ve personel-kullanıcı ilişkisi arasındaki etkileşim kuvvetli olması gerektiği savunulmaktadır. Verilecek hizmetin kalitesini ve başarısını kullanıcının ihtiyaçlarına ve gereksinimlerine göre dikkate alınması gerektiği savunulmaktadır. Van İl Halk Kütüphanesi kullanıcı odaklı olduğunu, gelen talepler doğrultusunda hareket ederek başarı yakaladıklarını dile getirmektedir. Sürekli değişen kullanıcı beklentilerine karşılık verebileceğini ve fikir ve düşüncelere karşı farklı bakış açısı getirilerek ortaya yeni şeylerin konulmasıyla ya da farklı uygulama ve yöntemlerin kullanılması gerektiği, ortaya yeni bir şeyler çıkarmak vb. bir sürecin sonucu olarak görülmektedir.

4.4.2. Van İl Halk Kütüphanesinin Kullanıcı Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi

Aşağıda yer alan kullanıcı memnuniyet anketi ve yönetim ile gerçekleştirilen görüşmede Alaca tarafından hazırlanan ve bu çalışmada kullanım izni bizzat kendisinden alınan anket sorularından faydalanılarak ulaşılan veriler aşağıda farklı başlıklar altında gruplandırılarak detaylandırılmıştır.

4.4.2.1. Demografik Değişkenler

Çalışmanın bu kısmından itibaren, cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve mesleki değişkenlere daha ayrıntılı bilgiler elde etmek için ve bazı değişkenlerle olan ilişkiyi saptamak için aşağıda tablolar halinde ulaşılmak istenen amaçlar verilmeye çalışılmıştır.

Cinsiyet faktörünün kütüphane kullanma sıklığı arasındaki ilişkide kullanıcıların cinsiyete göre kütüphaneyi kullanımına ilişkin veriler ortaya konulmaktadır. Kadın ve erkek kullanıcıların kütüphaneyi etkin şekilde kullanımına bakıldığında %70 oranı ile kadınların belirgin bir biçimde ağırlıklı kullanıcı grubunu oluşturduğu görülmektedir. Kütüphane kullanıcıları ile yapılan görüşmelerde kadınların kütüphaneyi erkeklerden daha aktif kullanmasının başlıca nedenleri olarak; kütüphane ortamına daha çabuk adapte olma becerilerinin, herhangi bir işte çalışmamalarının ve erkek kullanıcılara göre kendilerini daha sosyal olarak görmelerinin ön plana çıktığı söylenebilir.

Tablo 4.4: Yaş faktörünün kütüphane kullanım sıklığı arasındaki ilişki

Yaş aralığı	N	%
11-15	19	17,2
16-19	42	38,1
20-23	40	36,3
24-30	6	5,5
31-45	3	2,9
45+ üstü	-	-
Toplam	110	100

Not. Veri saptanmadığı için tablo içerisinde ilgili hücelere tire “-” işareti konulmuştur.

Kullanıcıların yaş ortalaması ve kütüphaneyi kullanım oranlarına bakıldığında, 16-19 yaş aralığının kütüphaneyi daha etkin kullandığı görülmektedir. Bu etkin kullanmanın sebebi lise çağındaki öğrencilerin sınava hazırlanırken kendilerine sunulan güvenli hizmeti en iyi şekilde değerlendirmek olarak gözlemlenmektedir. Bu kullanımı 20-23 yaş aralığı takip etmektedir. Bu yaş aralığında bulunan kullanıcıların ise kütüphaneyi sosyalleşme ve ders çalışmak gibi amaçlarla kullanıldığı görülmektedir. Yapılan anket çalışmasında 45 yaş üstü kullanıcıya ise rastlanılmamıştır. Ancak bu sonuç 45 yaş üstünün kütüphaneyi hiç kullanmadığı anlamını taşımamalıdır. Çünkü bu anket çalışması yapılırken COVID-19 salgınının hala etkili olmasının, kütüphaneyi kullanan kullanıcı grubu ve yaş faktörünü etkilediği gözlemlenmiştir.

Tablo 4.5: Kullanıcıların kütüphane ve eğitim durumu arasındaki ilişki

Eğitim durumu	N	%
İlkokul	0	0
Ortaokul	8	7,3
Lise	72	65,5

Ön lisans	6	5,4
Lisans	22	20
Yüksek lisans	2	1,8
Doktora-uzmanlık	0	0
Toplam	110	100

Kullanıcıların eğitim durumları ve kütüphane kullanımı arasındaki ilişkiye bakıldığında, %65,5 oranıyla lise mezunlarının kütüphaneyi daha çok kullanıldığı gözlemlenmektedir. Bu grubun kütüphaneyi aktif kullanma oranlarının yüksek olmasında, sınav hazırlık sürecinde olmaları belirleyici etkiye sahiptir. Yukarıdaki oranlar dikkate alındığında, lisans ve lisansüstü mezunlarının lise mezunlarına göre daha az kütüphaneyi kullandıkları anlaşılmaktadır. Bu kullanıcıların ise kütüphaneyi ödünç almak için kullandıkları görülmektedir. Üniversite öğrencilerinin, halk kütüphanesini sık kullanmama sebebi ise okudukları üniversitede bulunan üniversite kütüphanesidir. Bu kullanıcıların daha çok araştırma odaklı olmaları oran üzerinde etkili olmaktadır.

Tablo 4.6: Meslek ve kütüphane kullanımı arasındaki ilişki

Meslek	N	%
Öğrenci	84	76,3
Memur	12	10,9
Ev Hanımı	8	7,2
Öğretmen	6	5,6
Toplam	110	100

Kullanıcıların mesleki durumları ve kütüphane kullanım sıklıkları ilişkilendirildiğinde özellikle öğrencilerin kütüphaneyi kullanma oranı daha yüksektir. Öğrencilerin ev ve okul dışındaki zamanlarını kütüphaneye ayırması mümkün olurken, memur, öğretmen ve ev hanımı başta olmak üzere kütüphaneyi kullanan kullanıcıların daha az olduğu görülmektedir. Bu oranın düşük olmasında kurum ve kuruluşların çalışma saati, ev hanımlarının ev ile ilgili sorumlulukları etkili olmaktadır. Öğrencilerin okuma ve araştırma konusunda kütüphaneyi daha çok kullandıkları kişisel gözlemde olduğu gibi bu tabloda da görülmektedir.

Kullanıcılar açısından kütüphane hizmetlerinin farklı açılar ve ilişkilendirmelerle değerlendirilmesi aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 4.7: Kullanıcıların kütüphaneyi kullanma sıklıkları

Kütüphane kullanım sıklığı	N	%
Haftada Birkaç Kez	29	26,3
On beş Günde Bir	44	40
Ayda Bir Kez	14	12,7
İki Ayda Bir ve Daha Az	6	5,6
Diğer	17	15,4
Toplam	110	100

Kullanıcıların çoğu kütüphaneyi on beş günde bir kullanmaktadır. Bu çoğunluğu ödünç alma, ders çalışma, arkadaşlarla aynı ortamda bulunma gibi ölçütlerin oluşturduğu gözlemlenmiştir. Kütüphaneyi %5,6 gibi az bir oranla iki ayda bir ve daha az ziyaret eden kullanıcıların ise kütüphaneyi sadece ödünç almak için ziyaret ettiği gözlemlenmiştir.

Tablo 4.8: Kullanıcıların kütüphaneyi kullanım amacı

Kütüphane kullanım amacı	N	%
Ders çalışmak	46	41,8
Boş zamanları değerlendirmek	38	34,5
Ödünç almak	73	66,3
Araştırma yapmak	28	25,4
Arkadaşlarla buluşmak-sosyal aktivite yapmak	13	11,8
İnternet kullanmak	7	6,3
Diğer	4	3,6

Not. Bu soruya birden fazla işaretleme yapıldığı için toplam kişi sayısı ve toplam yüzde sayısı verilmemiştir.

Yukarıda yer alan tabloda kullanıcıların birçoğunun kütüphaneyi ödünç almak için kullandığı gözlemlenmiştir. Ders çalışmak, boş zamanları değerlendirmek gibi ölçütler ise kullanıcılar tarafından genel olarak kullanıldığı belirlenmiştir. “Diğer” seçeneğine %3,6 oranında verilen cevaplara bakıldığında kullanıcıların evden uzaklaşmak, ev temizliğinden kaçmak ve ev ortamından sıkılmak gibi cevaplara yer verdiği gözlemlenmiştir.

Kütüphane hizmetlerinin kütüphane kullanımına etkisi, kütüphane yönetimi ve personelinin kullanıcıların istekleri yönünde hizmet sunması, yapılan çalışmaların ve uygulamaların sürekliliğinin olması gibi etmenlerin, kullanıcının vermiş olduğu

olumlu-olumsuz geri dönüşlerle değerlendirilmesi sonucunda, kullanıcıların yüksek oranda kütüphanede sunulan hizmetlerden olumlu yönde etkilendiği gözlemlenmiştir.

4.4.2.2. Kütüphane Unsurları, Bilgi Kaynakları ve Teknolojik Donanım

Çalışmanın bu bölümünde kullanıcıların kütüphane binası, teknolojik imkânlar, kütüphanenin dermesi, kütüphanenin personeli, kütüphane hizmetleri ve kütüphane tarafından sunulan yenilikçi hizmetler açısından memnuniyet derecelerinin gösteren tablolar yer almaktadır.

Tablo 4.9: Kütüphanenin fiziki durumu açısından kullanıcı memnuniyeti

Ölçütler	Katılıyorum n	%	Kararsızım n	%	Katılmıyorum n	%
Kütüphane kolay ulaşılabilir ve kolay yerededir.	78	71	16	14,5	16	14,5
Kütüphane ihtiyaçlarımızı ve isteklerimizi sağlayabilecek yeterli fiziksel ortama sahiptir.	55	50	25	22,6	30	27,2
Kütüphane tüm kullanıcıları düşünerek hazırlanmıştır.	69	62,8	15	13,6	26	23,6
Kütüphanenin bulunduğu konumdaki sessizlikten ve içeride var olan sessizlikten memnunum.	73	66,4	15	13,6	22	20
Kütüphaneyi hiç bilmeyen biri var olan tabelalar ve işaretlerle kütüphanenin iç düzenini rahatlıkla bulabilir.	59	53,7	22	20	29	26,3
Kütüphane yeterince aydınlık ve ferahdır.	60	54,6	23	20,9	27	24,5
Kütüphane içerisinde grup çalışmalarımı yapabileceğim alan mevcuttur.	43	39,1	26	23,7	41	37,2
Kütüphanenin mevsim şartlarına göre havalandırma-ısıtma gibi açılardan yeterlidir.	53	48,1	22	20	35	31,9
Kütüphane başta lavaboları olmak üzere genel temizliğinden memnunum.	46	41,9	34	30,9	30	27,2
Kütüphane içindeki materyaller kullanım alanına göre kullanışlıdır.	70	63,7	17	15,4	23	20,9
Kütüphanenin dış görünüşü çekicidir.	48	43,7	28	25,4	34	30,9

Kütüphanenin iç tasarımı kullanışlıdır.	56	50,9	23	20,9	31	28,2
Kütüphanenin iç düzeni kullanıcıların rahat edebileceği şekilde tasarlanmıştır.	57	51,9	26	23,6	27	23,6
Kütüphanenin dış mekânı kullanıcıların dinlenebileceği şekilde tasarlanmıştır.	52	47,2	21	19,2	37	33,6
Kütüphanenin genel olarak fiziki yapısından memnunum.	62	56,3	21	19,2	27	24,5

Tablo 4.9'daki veriler incelendiğinde kütüphanenin fiziki şartlarının kullanıcılar tarafından genel olarak yeterli bulunduğu gözlenirken bazı noktalarda ise düşük düzeyde de olsa memnuniyetsizlik dile getirilmiştir. Özellikle kütüphanenin bulunduğu konum bazı kullanıcılar tarafından yetersiz bulunduğu görülmektedir. Öte yandan kararsızlık içerisinde olan kullanıcıların özellikle kütüphanenin konumu, ulaşılabilirliği, kütüphanenin hem içinde ki sesin hem de dışındaki sesin fazla olması konularına dikkat çektiği görülmektedir. Çalışma kapsamında kütüphanede yapılan gözlemler dâhilinde fiziksel engelli bireyler için kullanım kolaylığının düşünüldüğü lakin grup çalışması için yeterli alanın olmadığı belirlenmiştir. Van depreminden sonra yapılan binanın eski binaya oranla çok iyi olması kaçınılmazlar arasındadır.

Tablo 4.10: Teknolojik olanaklar açısından kullanıcı memnuniyeti

Ölçütler	Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum	
	n	%	n	%	n	%
Kütüphane donanımlı bir teknolojiye sahiptir.	34	30,9	40	36,3	36	32,8
Kütüphanenin bilgisayar odası kullanışlı ve yeterlidir.	30	27,2	38	34,7	42	38,1
Kütüphane içinde fotokopi ve tarayıcı hizmeti sunulmaktadır.	43	39,1	28	25,4	39	35,5
Kütüphanenin eksik olan teknolojik aletleri vardır.	52	47,4	29	26,3	29	26,3
Kütüphanenin katalog taraması kolaydır.	42	38,1	33	30,0	35	31,9
Kütüphane web sitesi ve diğer sosyal medya hesaplarında kütüphane hizmetleri hakkında yeterli bilgi verilmektedir.	47	42,8	32	29,1	31	28,1
Kütüphane içerisinde kütüphanenin kullanıcılara yönelik internet hizmeti vardır.	37	33,6	38	34,5	35	31,9
Kütüphanenin teknolojik imkânlarından genel olarak memnunum.	30	27,2	38	34,7	42	38,1

Tablo 4.10'daki veriler incelendiğinde kütüphanenin teknolojik olanaklarından genel olarak memnun kalındığı anlaşılmaktadır. Genel olarak yine bazı noktalarda eksik kalındığına dikkat çekilmektedir. Kütüphanenin bilgisayar odasının kullanışlı ve yeterli olmaması ve fotokopi ve tarayıcı hizmetlerinin yetersiz olması kullanıcıların memnuniyetsizliğini dile getirmiştir. Ancak çalışmanın yürütüldüğü dönemde kütüphane eski binasında hizmet verdiği ve yeni binada çalışmalar sürdürüldüğü için gözlem yapılamamıştır. Bu nedenle kullanıcıların görüşleri de eski bina üzerinden şekillenmiştir.

Tablo 4.11: Bilgi kaynakları açısından kullanıcı memnuniyeti

Ölçütler	Katılıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım	
	n	%	n	%	n	%
Kütüphanedeki bilgi kaynaklarının sayısından ve çeşitliliğinden ayrıca niteliğinden memnunum.	62	56,3	21	19,1	27	24,6
Aradığım her türlü kaynağı rahatlıkla bulabiliyorum.	61	55,5	245	22,7	24	21,8
Kütüphaneye alınacak kaynaklar için kullanıcılara fikir sorulmaktadır.	59	53,7	21	19,1	30	27,2
Yeni gelen kaynakların tanıtımı yapılmaktadır.	61	55,5	24	21,8	25	22,7
Kaynaklara istediğim zaman kolay bir şekilde erişebiliyorum.	65	59,1	22	20	23	20,9
Gelen her türlü yeni kaynağın rafa koyulma süresinden memnunum.	68	61,9	22	20	23	20,9
Kitap, dergi, süreli yayın dışında CD, DVD, müzik gibi kaynakları da ödünç alabiliyorum.	57	51,9	22	20	31	28,1
Kütüphanedeki bilgi kaynaklarının durumundan genel olarak memnunum.	73	66,4	20	18,1	17	15,5

Tablo 4.11'e bakıldığında, Van İl Halk Kütüphanesi'nde bulunan kaynaklar ve kaynaklara ilişkin işlemler açısından, kullanıcıların genel olarak memnun olduğu anlaşılmaktadır. Kullanıcılar, kütüphanedeki kaynakların çeşitliliğinden ve sayısından, kaynaklara istenildiği zaman kolay şekilde erişilmesinden, gelen her türlü kaynağın rafa koyulma süresinden yüksek oranda memnundur. Bununla birlikte en çok rahatsız olunan husus, kitapların yanı sıra dergi, süreli yayın, CD, DVD, müzik gibi kaynakların ödünç alınamamasıdır. Araştırma kapsamında yapılan gözlemler ve görüşmeler doğrultusunda kullanıcılardan sözlü ve yazılı olmak şartıyla alınacak kaynakların fikri sorulmaktadır ve kütüphanenin bu doğrultuda çalışma sergilediği belirlenmiştir.

Tablo 4.12: Personel açısından kullanıcı memnuniyeti

Ölçütler	Katılıyorum		Kararsızım		Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%
Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir.	84	76,3	11	10,0	15	13,7
Personelin mesleki bilgi ve becerisinden memnunum.	87	79,1	7	6,3	16	14,6
Ödünç verme de personelin kaynakları teslim etme sürecinden memnunum.	94	85,4	5	4,6	11	10
Personelin bizlerle olan iletişiminden ve tavrından memnunum.	98	89,1	3	2,8	9	8,1
Kütüphane personelinin karşılaştığımız her soruda bize yardımcı olmasından memnunum.	96	87,4	7	6,3	7	6,3
Kütüphane personelinin ilgi ve alakası ile ilgili yapmış olduğu fikirlere ve önerilere yaklaşımından memnunum.	90	81,9	11	10	9	8,1

Tablo 4.12’de kullanıcıların kütüphane personeline karşı memnuniyet düzeyleri verilmektedir. Kullanıcıların personel durumuyla ilgili şartlardan genel olarak memnun olduğu gözlenirken özellikle personelin mesleki bilgi ve becerisinden memnun olmadığı ve kütüphanede çalışan personel sayısının düşükte olsa yetersiz olduğu görülmektedir. Kütüphanecilerin dışında kütüphanede çalışan personellerin bulunmasından dolayı mesleki bilgi ve becerisinden memnun kalınmadığı gözlemlenmiştir.

4.4.2.3. Kütüphane Hizmetleri

Aşağıda yer alan mevcut tablolarda kütüphane sunulan hizmetlerin memnuniyeti kütüphaneye üye olan kullanıcı sayısı, kütüphanenin sunmuş olduğu yeni hizmetlerdeki başarısı ve kütüphanenin genel olarak değerlendirmesine ilişkin verilere yer verilmiştir.

Tablo 4.13: Kütüphane hizmetleri açısından kullanıcı memnuniyeti

Ölçütler	Katılıyorum		Kararsızım		Katılıyorum	
	n	%	n	%	n	%
Verilen kütüphane hizmeti yeterlidir.	73	66,5	19	17,2	18	16,3
Kütüphane hizmeti beni kütüphaneye çekmektedir.	73	66,5	17	15,4	20	18,1
Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum.	65	59,1	18	16,3	27	24,6
Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetlerinden memnunum.	71	64,7	20	18,1	19	17,2
Ödünç verme hizmetlerinden memnunum.	78	70,9	14	12,8	18	16,3
Kütüphane yeni hizmetler sunmaktadır.	66	60,0	22	20,0	22	20,0

Geliştirilen yeni hizmetler bizlere en iyi şekilde gösterilmektedir.	66	60,0	21	19,1	23	20,9
Geliştirilen bu hizmetler bizleri olumlu yönde etkileyerek kütüphane kullanma sıklığımızı arttırmaktadır.	71	64,7	20	18,1	19	17,2
Kütüphanenin açık olduğu günlerden memnunum.	73	66,3	18	16,5	19	17,2
Kütüphanenin çalışma saatlerinden memnunum.	70	63,8	20	18,1	20	18,1
Kütüphanede birbirini takip eden sürekli yeniliğe açık olan kültürel etkinlikler yapılmaktadır.	67	60,9	22	20	21	19,1
Kütüphane hizmetlerinden genel olarak memnunum.	78	70,9	15	13,6	17	15,5
Verilen hizmetlerin duyurusu başta kütüphanenin web sayfasında olmak üzere diğer sosyal medya hesaplarından da bizlerle paylaşılmaktadır	65	59,1	24	21,8	21	19,1

Kullanıcıların, kütüphanede sunulan hizmetler karşısındaki memnuniyet durumları incelendiğinde hizmetlerden yüksek oranda memnun kalındığı görülmektedir. Verilen hizmetlerin duyurusu başta kütüphanenin web sayfasında olmak üzere diğer sosyal medya hesaplarından da bizlerle paylaşılmaktadır maddesi kullanıcılar tarafından %21,8 oranında kararsızdır şeklinde işaretlenmiştir. Kültürel aktiviteler konusunda kütüphanenin 2012 yılından itibaren özellikle gençlere yönelik ve sürekliliği olan girişimlerde bulunduğu, ayrıca hizmetlerin kullanıcıyla paylaşılması konusunda sosyal medya başta olmak üzere, yazılı ve basılı bir şekilde aktif olarak duyurulduğu yapılan incelemeler ve araştırmalar sonucunda anlaşılmıştır. Bu hizmette kararsız kalan kullanıcıların elektronik ortama erişim sıkıntısı olduğu ve kütüphaneyi aktif şekilde kullanmadığı düşünülmektedir.

Tablo 4.14: Kütüphaneye üye olan kullanıcı oranları

	N	%
Evet	94	85,4
Hayır	16	14,6
Toplam	110	100

Kütüphaneye üye misiniz anket sorusunda toplam 110 kişiye yapılan anket üzerinden verilen cevaplarda %85,4 yüksek bir oranla kullanıcıların kütüphaneye üye olduğu sonucu görülmektedir. Kullanıcıların %14,6'sı ise kütüphaneye üye değildir. Bunun

nedeninin de kütüphaneyi sadece arkadaşları ile aynı ortamda bulunma düşüncesi bu oranın oluşmasını sağlamaktadır.

Tablo 4.15: Kütüphanenin yeni hizmetler sunma konusundaki başarısının değerlendirilmesi

	N	%
Evet	96	87,2
Hayır	12	10,9
Diğer	2	1,9
Toplam	110	100

Kullanıcıların büyük bir çoğunluğu kütüphanede sunulan hizmetlerin güncel olarak yenilendiği, isteğe bağlı olarak farklı fikir ve görüşlere açık olduğu, verilen hizmetlerin çeşitlenmesi konusunda memnun olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 4.16: Kütüphanenin genel olarak değerlendirilmesi

	N	%
1 Puan	5	4,6
2 Puan	5	4,6
3 Puan	14	12,7
4 Puan	30	27,2
5 Puan	56	50,9
Toplam	110	100

Tablo 4.16’da kullanıcıların kütüphaneyi iyi yönde 5 ve 4 puan üzerinden değerlendirdiği verilerin toplamı %78,1 oranına denk gelmektedir. Kütüphaneyi 1 ve 2 (kötü) puan üzerinden değerlendiren kullanıcıların oranı ise son derece düşüktür (%9,2). Bu yaklaşımla, kütüphanenin amacına uygun hizmet verdiği ve kullanıcıyı bu yönde memnun ettiği anlaşılmaktadır.

Tablo 4.17: Kütüphaneyi yakınındaki kişilere önerme durumu

	N	%
Evet	106	96,3
Hayır	4	3,7
Toplam	110	100

Ankette yöneltilen bu soruya kullanıcıların %96,3’ü kütüphaneyi yakın çevresindekilere önereceği, %3,7 oranındaki kişilerin ise konumundan ve çevresindeki gürültülerden dolayı önermeyeceği gözlemlenmiştir.

Van İl Halk Kütüphanesi, kullanıcıların her türlü bilgi ve kültürel gereksinimlerini gidermek için çaba sarf etmekte ve bu yönde kullanıcı isteklerini dikkate alan bir kütüphanecilik yaklaşımı izlemektedir. Anket sonuçlarının değerlendirmesinde, kullanıcıların çoğunun kütüphaneden ve kütüphane kapsamında sunulan hizmetlerden genel olarak memnun olduğu tespit edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, Van İl Halk Kütüphanesi tarafından benimsenen hizmetlerin kullanıcı bakış açısıyla değerlendirilerek, yapılan uygulamaların ve çalışmaların kullanıcı üzerinde nasıl bir etkiye sahip olduğunu ve kullanıcıda nasıl bir izlenim bıraktığını ölçerek, sunmuş olduğu hizmetleri iyileştirme ve geliştirme olarak hizmet politikasına nasıl dönüştürdüğü başta olmak üzere birçok yönüyle tespit etmek için kütüphane yönetimiyle yapılmış görüşme ile 110 kütüphane kullanıcılarına uygulanan anket incelenmiştir. Kullanıcı grubuna sahip yürütülen çalışmanın evrenini oluşturan 381 kişi içerisinde 110'u hazırlanan ankete geri dönüşleri ile bu çalışmaya destek vermişlerdir. 2019 yılında ülkemizde yaşanan COVID-19 salgını nedeniyle kütüphanenin bir süreliğine hizmetlerini sadece ödünç alma işlemlerine yönelik yapması ve doğrultuda kullanıcıların kütüphaneyi kullanmamaları, bir diğer etken olarak da kütüphaneye kayıtlı olan üyelerin mail adreslerinin çoğunun bilinmemesi durumunda çalışma evreni kütüphaneye kayıtlı rastgele seçilmiş 110 kişi ile sınırlandırılmıştır.

Van İl Halk Kütüphanesi, yönetiminden çalışanına kadar günümüzde yenilikçi hizmet anlayışının günümüzde kütüphanelerin yeterliliklerinin şekillenmesinde ne kadar önemli olduğunu bilerek hizmet üretmeye gayret etmektedir. 31 Ocak 2022 tarihi itibarıyla, Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı olarak hizmet veren Van İl Halk Kütüphanesinde toplam 21 çalışan personel mevcuttur. Farklı unvanlar ve mesleki pozisyonlar ile farklı eğitim düzeylerine sahip olarak görev yapan 21 çalışan içinde 16 kişi(şef, bilgisayar işletmeni, ambar memuru, teknisyen, hizmetli, halkla ilişkiler ve bekçi kadrosunda çalışanlar) çalıştıkları pozisyonlar ve kütüphane ile olan bağları nedeniyle çalışma kapsamının dışında tutulmuştur. Farklı unvanlar, mesleki pozisyonlar ve eğitim düzeylerine sahip yönetim ve personel içinden 2 kişi ile yüz yüze görüşme yapılmıştır.

Çalışmanın genel hipotezi olan “Van İl Halk Kütüphanesi, kentte yaşanan deprem sonrasında, sunduğu hizmetlerin yanı sıra, farklı içerik ve kapsamda yürüttüğü etkinliklerle de kullanıcılarında olumlu bir kütüphane algısı yaratmayı başarmıştır” yargısı araştırma kapsamında hazırlanan anketin asıl referansıdır. Bu bağlamda Van İl Halk Kütüphanesi yönetiminin, sunmuş olduğu hizmetlerin kullanıcı bakışıyla değerlendirilmesi, sunulan hizmetlerin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi, sunacağı

hizmetlerin politikaya dönüştürülmesi, halk kütüphanelerinde sunulan yeni hizmetlerin ve farklı fikirlerin genel olarak değerlendirilmesi ve kütüphanenin yürüttüğü iş düzeninin ortaya çıkışı, şekillenmesi, geliştirilmesi, uygulanması ve sonuçlandırılması şeklindeki bilgilerin verileri toplanmaya çalışılmıştır.

Kullanıcı anketinde ise;

Kullanıcının demografik bilgileri, kütüphaneyi kullanım sıklıkları, kütüphaneyi kullanım amaçları, kütüphane hizmetlerinin kullanıcı üzerindeki etkisi, kütüphanenin yeni hizmetler sunma konusunda kullanıcının başarısı, kullanıcıların kütüphaneyi çevresindekilere önerme durumu, kullanıcıların kütüphaneyi puan üzerinden değerlendirmeleri, kütüphanenin fiziksel, teknolojik, bilgi kaynakları, personel ve hizmet şartlarına karşı kullanıcıların memnuniyet düzeyleri ve kütüphanenin kullanıcılara yönelik sunduğu ve yenilikçi olarak nitelendirilen hizmetlere karşı kullanıcı görüşlerine yer verilmiştir.

Bu başlıklar altında ele alınarak değerlendirilen ayrıca yapılanmış görüşme ve kullanıcı anketine dayanarak elde edilen bulgular aşağıda listelenmiştir.

Türkiye’deki halk kütüphanelerinin 2015-2021 yılları ve Van İl Halk Kütüphanesi’nin 2015-2021 yılları incelenerek kullanıcı, personel, bütçe, derme, bina açısından elde edilen bilgiler şu şekildedir;

- Halk kütüphanelerinin kaynak sayısı ve üye sayısı 2015 yılından 2021 yılına kadar sürekli artış göstermiştir. Personel sayısı ve mesleki eğitim almış kütüphaneci sayısı ise 2015 yılında artış göstererek, 2021 yılında en yüksek seviyeye ulaşmıştır.
- Halk Kütüphanesi kaynaklarında konu dağılımlarına göre 800 kodlu edebiyat alanında kullanımın yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Türkçe ve İngilizce kaynaklar artış göstermiş, diğer dilleri kapsayan alanlar da ise azalma görülmektedir.
- Kütüphanelere ayrılan bütçeler yıllara göre dalgalanmalar göstermiş olup, günümüzde bu konuda istenilen düzeyde verimli sonuçlar alınmamıştır.
- Van İl Halk Kütüphanesi personel sayısı 2015-2021 yılları arasında inişli-çıkışlı bir yaklaşım sergilemiştir. Personel sayı en çok 21 en az 2 kişide

kalmıştır. Kütüphanede 2013 yılından itibaren her yıl mesleki eğitim almış en az bir kişi görev yapmıştır. 2011 yılından itibaren de personel teknik hizmetlerle ilgilenmeye başlamıştır.

- Depremden sonra(2011) Van İl Halk Kütüphanesinde kaynaklar artış göstermiştir.
- Kullanıcı ve Kayıtlı üye sayısında 2011 yılından sonra artış görülmüştür. Depremden sonra yaşanan süreç de üye ve kullanıcı sayısında azalma olamamakla birlikte, bu olumsuzluğa karşı artış gözlemlenmiştir.
- Kütüphane bütçesi yeterli olmasa da yıllar bazında yükselim göstermektedir.

Yapılanmış görüşme sonucunda elde edilen sonuçlar bazında Van İl Halk Kütüphanesi yönetiminin var olan hizmetleri iyileştirme, yeni hizmetler için yaptığı planlama ve farklı düşüncelere yer vermesi konusunda yaptığı uygulamalar aşağıda listelenmiştir;

- Kullanıcı sayısı 2015-2019 yılları arasında artış göstermiştir. 2019-2020 yılları arasında ülke genelinde yaşanan COVID-19 nedeni ile ciddi bir düşüş yaşanmıştır. COVID-19 sonrasında ise kullanıcı sayısında ciddi bir yükseliş görülmektedir.
- Kayıtlı üye sayısı 2015-2021 yılları arasında sürekli artmıştır. Özellikle 2018-2019 yılları arasında 10.000 den fazla artışla en yüksek seviyeye ulaşmıştır.
- Halk kütüphanesi kaynakları konu dağılımına göre en fazla 800 alanda yoğunluk göstermektedir. Bu yoğunluğu Toplum Bilimleri ve Coğrafya, Tarih ve Yardımcı Disiplinler takip etmektedir.
- Kütüphaneye ayrılan bütçe miktarı yeterli gibi görünse de bazı durumlarda bütçe yetersiz kalmaktadır.
- Van İl Halk Kütüphanesi personel sayısında 2015-2021 yılları arasında değişim göstermemiş, 2017-2020 yılları arasında yükselişe geçmiş ve 2020-2021 yılları arasında tekrardan sabit kalmıştır. Mesleki bilgi almış personel 2015-2017 yılları arasında aynı kalmış, 2018-2019 yılları arasında artış göstermiş, 2019-2020 yıllarında aynı kalmış ve 2021 yılında tekrardan yükselme göstermiştir.

- Van İl Halk Kütüphanesi yönetimi sunmuş olduğu hizmetlere ek olarak yeni fikirleri ve yaklaşım kavramlarını klasik yapıdan çıkarak modern yapıda ilerleme olarak tanımlamaktadır. Bu doğrultuda klasik yapı olan kitap alma, ders çalışma vb. olanakların teknoloji ile birlikte sınırı olmayan, birçok amacı bulunan, farklı ürünler ortaya koyan, kurum ve kuruluşlarla iş birliği yapan, var olan ürünleri geliştiren, küçük büyük demeden tüm fikirleri benimseyen hizmetler sunan bir süreç olarak tanımlamaktadır.
- Kütüphane yönetimi, halk kütüphanesinin klasik olarak değerlendirilmesi, kütüphanelerin eşit olmaması, kütüphane personelinin ve yönetimin farklı fikirlere ve çalışmalara yaklaşımındaki tutumu, motivasyonu ve ilgi alakası, Türkiye 'deki halk kütüphanelerinin yenilikçi hizmet ve yaratıcı anlayış kapsamında geliştirilmesi ve uygulanması kapsamındaki eksiklikler olarak değerlendirilmektedir.
- Kütüphane yönetimi ve personelinin yeniye ve farklı yaklaşımlara karşı bilgilerinin eksik olması, yapılacak olan yeni şeyleri takım halinde üstesinden gelerek sonuçlandırması ve istenilen gereksinimlere cevap verecek düzeyde olduğunu ifade etmektedir.
- Kütüphane yönetimi, kullanıcıların kütüphaneyi klasik yapıdan çıkarıp toplumdaki her bireyin yararlanabileceği izlenimini vurgulamaktadır.
- Kütüphane yönetimine göre, yenilikçi hizmet ve yaratıcı anlayış düşüncesi klasik yapıdan modern yapıya geçişi sağlayarak sürekli değişen kullanıcı beklentilerine yanıt sunmak ve kurumsal kimliğini sürdürmek için önem taşımaktadır.
- Kütüphane yönetiminin, Türkiye'deki halk kütüphanelerinden ziyade yurtdışındaki kütüphanelerden etkilendiği ve bu doğrultuda çalışmalar hazırladığı görülmektedir.
- Kütüphane yönetimi, yapacağı yeni hizmetler için zaman dilimini elinden geldiğince kısa tutarak kullanıcıya sunmak istemektedir. Bu da verilecek olan hizmetin verimliliğini arttırmayı sağlayacağı düşüncesi yer edinmektedir.
- Kütüphanenin, kütüphane yönetimi sayesinde sürekli gelişimi desteklenmiştir.

- Kütüphane yönetimi, kütüphanenin beş temel unsuru, yüz ölçümü, konumu, bulunduğu bölge vb. etmenlerden olumlu olumsuz etkileneceklerini fakat çoğunlukla olumlu etkilendiklerini ifade etmiştir.
- Kütüphane yönetimi, KYGM, valilik, kaymakamlık, belediye, Kalkınma Ajansı, DAKA, Ticaret Bakanlığı gibi kuruluşların yenilikçiliği halk kütüphaneleri açısından destekleyecek büyük destekçiler olduğu dikkat çekmektedir.
- Kütüphane yönetimine göre, yenilikçi hizmet ve yaratıcı anlayışın kullanıcının beklentisinin altında kalması, zaman diliminin uzun olması, alanın yetersiz olması, fikirlerin başladığı gibi sonuçlanmaması, kurumlar arasında yaşanan işbirliği, iletişim kopukluğu gibi etmenler genel olarak halk kütüphanelerinin yenilikçi ve yaratıcı fikri ulaştırmada karşılaştıkları en önemli etmenler olarak görmektedir.
- Verilen hizmetlerin başarısı, kullanıcıların geri bildirimleriyle, üye sayılarındaki eksilme ya da artmayla, kullanıcı memnuniyeti anket sonuçlarıyla, yerel basında çıkan haberlerle, sosyal medyada kendini tanıtımıyla, işbirliği yapılan kurum ve kuruluşlardan alınan geri bildirimlerle vb. ölçüm yapılmaktadır.
- Kütüphane yönetimi, yapmış olduğu birçok çalışma ile örnek olsa da ödüllendirmede eksik kaldığını ifade ederek hem yönetimde olanların hem de personelin motivasyonunu olumlu etkileyecekken olumsuz çevrilmesinden yakınmaktadır.
- Kütüphane yönetimi, Türkiye'deki kütüphaneler ile kendini karşılaştırdığında çoğundan iyi olduğunu fakat dünya genelindeki kütüphanelerden birçok eksiği olduğunu vurgulamaktadır.
- Kütüphane yönetimi, yaşanan deprem sonucunda binanın, dekorasyonun vb. açıdan eksiklik yaşasa da yeni yapılan halk kütüphanesiyle bu eksikliğini kapatılacağını dile getirmiştir.
- Kütüphanenin yeni yapılan bina ve içeriğiyle kullanıcıların isteklerinin dikkate alınarak yaklaşılması, sunmuş olduğu hizmetler ve uyguladığı etkinliklerde görülmektedir.
- Kütüphane yönetiminin ve personelin aldığı mesleki eğitim yenilikçi hizmet ve yaratıcı anlayış doğrultusunda onları yüreklendirmektedir.

- Kütüphanede yapılan çalışmaların fikir üretme üzerine olsa da esinlenerek de çalışmalar yaptığı vurgulanmıştır.
- Kütüphane yönetimi, yaptığı çalışmaları sosyal medyada duyurmaktadır. En etkin ise Instagram sayfasını kullanmaktadır.
- Kütüphane bütçesi merkezi bütçeden karşılandığı için bütçe için Van İl Halk Kütüphanesi paylaşım yapmamıştır. Verilen bütçenin yetersiz olduğu görüşü belirtilmektedir.
- Van İl Halk Kütüphanesi Yönetimi yenilikçi ve yaratıcı hizmet anlayışını kendine özgü ve farklı şeyler ortaya koyarak birlikte yapılandırma olarak ele almaktadır. Bu bağlamda yenilikçi hizmet ve yaratıcı anlayış dış ve iç mekân dâhil olmak üzere, ister donanımlı ister donanımsız, ister teknoloji odaklı, ister teknoloji açısından yetersiz vb. olsun yeni fikirleri benimseyerek uygulayan, eski fikirleri geliştirerek kullanıcıya sunan hizmetler olarak tanımlamaktadır.
- Kütüphane yönetimi, Türkiye'deki halk kütüphanelerinin durumlarının eşit olmaması, yönetimin, personelin ve diğer destek personelinin hizmetler konusunda ki yaklaşımını, sergilediği performansı, tutumu ve öz güveni, verilen eğitimleri, sunulan hizmetler konusunda eksiklik olarak değerlendirmektedir.
- Kütüphane personelinin mesleki bilgi olarak kullanıcıya yönelik sunduğu hizmeti elinden geldiğince verdiği, bilgi ve tecrübelerini aktarabildiği, fikirlere açık olduğu anlaşılmaktadır.
- Kütüphane amacı olan herkese hizmet sunma politikasını daha fazla yayarak kütüphanenin değerini artırmak için çaba sarf etmektedir.
- Kütüphane yönetimine göre teknolojinin hızla geliştiği zaman dilimde dijitalleşmenin, kullanıcı beklentilerine yönelik hizmetlerin verilmesini yenilikçi ve yaratıcı anlayış konusunda sürekliliğinin olması için çaba göstermesi önem taşımaktadır.
- Kütüphane özellikle çoğu il ve ilçe halk kütüphanesi tarafından örnek alınmaktadır. Bu da kütüphane çalışanlarının ve kütüphanenin başarısını artırmaktadır.

- Kütüphane yönetimi tarafından sunulacak olan hizmetlerin kullanıcıya sözlü olarak yöneltilerek gelen geri dönüşler ile birlikte bir sonraki hizmetin kalitesi belirlenmektedir.
- Kütüphane yönetimi personel, kullanıcı, bütçe, bina, derme, kurum ve kuruluşlar arası işbirlikleri, bölgenin yüz ölçümü, bölge nüfusu, kütüphanenin konumu hizmet geliştirme sürecini olumlu-olumsuz yönde etkileyebileceğini ifade ederek Van İl Halk Kütüphanesini bu etkenlerden genel itibari ile olumlu etkilendiğini ifade etmiştir.
- Kütüphane kendisine yapılan geri dönüşleri sözlü iletişim kurarak kullanıcıların isteklerine cevap vermektedir.
- Kütüphane yönetimi, aldığı destekler ile birlikte kütüphaneyi kullanan kullanıcı ve kayıtlı olmayan bireylere sosyal medya platformlarından ulaşmayı amaçlayarak etkin bir başarı yakalamak istemektedir.
- Kütüphanenin iç ve dış mekân dizaynı istenilen şekilde tasarlanmıştır. Bu da kütüphanenin ve kütüphane yönetiminin kullanıcı ile buluşmasını daha etkin hale getirmiştir.
- Kütüphane yönetimi ve personelinin mesleki eğitim alması, verilecek olan yurt içi ve yurt dışı eğitimlere olan yaklaşımını arttırmaktadır.
- Kütüphane yönetiminin ve personelinin, yenilikçi hizmeti ve yaratıcı anlayış politikasını yaşam boyu sürdürmeyi hedefleyerek, öz güvenli olduğu anlaşılmaktadır.
- Yeni hizmet sunma ve bu hizmetleri uygulama konusundaki yaklaşımı Van İl Halk Kütüphanesin öncelikleri arasında yer almaktadır.
- Kütüphanenin yeni ve farklı hizmet anlayışı konusunda yapmış olduğu projeler, etkinlikler vb. hem orijinal fikirlere sahip olması hem de esinlenerek hizmet geliştirmesi dikkat çekmektedir.
- Kütüphanede belirli bir sistemin olması kütüphaneye gelecek olan yeni personelin zorluk çekmeden adapte olmasını sağlamaktadır.
- Kütüphane yönetimi belirli konularda yapmış olduğu fikir ve uygulamaları personel ile fikir alışverişi yaparak sunulmasını başarı olarak görmektedir.
- Kütüphane yönetimi sunacağı hizmet ve uygulamaları personel ve kullanıcıların fikirlerine ve ihtiyaç duyduğu isteklere göre karşılaması, farklı

bakış açılarına açık olması, sorgulayan, talep eden, sürekliliği isteyen yapıya sahip olması dikkat çekmektedir.

- Kütüphane yönetimi merkezi bütçeden aldığı desteği yetersiz bularak DAKA başta olmak üzere belirli kurum ve kuruluşlardan finansal destek almaktadır.
- Kütüphane yönetimi kaynak seçimi yaparken kullanıcı odaklı olduklarını belirtmiştir. Sunulan kaynakları kısa sürede raflara yerleştirerek kütüphaneyi canlı tutmaktadır.
- Kütüphanenin konumun ve bölge yüz ölçüme göre oranın avantajlı halde olması kullanıcı oranını arttırmaktadır.
- Kütüphane danışma hizmeti, ödünç alma, kullanıcı memnuniyeti, kurumlar arası işbirliği, kütüphanenin mekânsal tasarımı, kültürel etkinlikler ve uygulamalar, bütçesi, personelin eğitimi, materyal sağlaması, teknolojiye yaklaşımı vb. kullanıcılara yönelik hizmetler açısından yenilikçiliği yansıtmaya çalışmaktadır.

Van İl Halk Kütüphanesi kullanıcılarına uygulanan memnuniyet anketinde elde edilen verilerden çıkarılan sonuçlar ise şu şekilde listelenmiştir;

- Ankete katılanların çoğu kadınlardan oluşmaktadır. Eğitim durumlarına bakıldığında lise mezunu olan kullanıcıların daha çok olduğu görülmektedir. Mesleki durum göz önüne alındığında öğrenci oranı daha çok yer almaktadır.
- Kullanıcıların büyük çoğunluğu kütüphaneyi on beş günde bir kullanmaktadır.
- Kullanıcılar kütüphaneyi ödünç almak, ders çalışmak ve boş zamanları değerlendirmek için kullanmaktadır.
- Kullanıcıların büyük bir oranı kütüphaneyi yeni hizmet ve yaratıcı anlayış sunma konusunda başarılı bulmuştur.
- Kullanıcıların çoğu kütüphaneyi en yüksek olan beş puan üzerinden %50,9 oranında başarılı bulmuştur.
- Kullanıcıların %96,3'ü kütüphaneyi yakınındaki kişilere önereceğini belirtmiştir.
- Kütüphanenin fiziki, teknoloji, derme, personele ilişkin başarıları kullanıcılar açısından büyük oranda memnun etmektedir.

- Van İl Halk Kütüphanesinde kullanıcılara sunulan hizmetler kullanıcılar açısından büyük bir oranla beğenilmiştir.
- Kütüphanede var olan hizmetleri geliştirmek ve iyileştirmek kullanıcıların birçoğunun kütüphane kullanma alışkanlığı üzerinde olumlu etki bırakmıştır.
- Kullanıcıların çoğu kendilerine sunulan açık uçlu sorularla kütüphaneye karşı farklı yönlerden memnun olduklarını ifade etmişlerdir.
- Personel sayısının az ve yetersiz oluşuna çok düşük oranla dikkat çekilmektedir.
- Kullanıcıların yarısından fazlası kendilerine yöneltilen açık uçlu soruya cevap vererek kütüphaneden farklı yöndeki taleplerini ifade etmişlerdir.

Van İl Halk Kütüphanesini yaptığı çalışmalar ve uygulamalar kullanıcının ihtiyaç duyduğu konularda kullanıcıyı odak nokta olarak belirlemesi kütüphanenin sürekliliğini sağlamaktadır. Bu süreçte ortaya konan fikirlerin özgün ve orijinal olması ve bunların üretime dökülmesi bu süreci desteklemektedir. Bu süreç kapsamında kullanıcı memnuniyeti, kullanıcıların kütüphaneyi kullanım sıklıkları ve kullanım amaçları ve bu yöndeki kararlılıkları önem arz etmektedir. Araştırmada elde edilen veriler doğrultusunda ankete katılan kullanıcıların %90'nının kütüphanenin sunmuş olduğu teknolojiyi, fiziki yapısını, personelin bilgi ve tecrübesini, dermenin çokluğunu, hizmet olanaklarını yüksek oranda memnun kaldığı görülmüştür. Kütüphanenin eski binasından yeni binasına taşınması, kütüphaneyi kullanan kullanıcıları, mekân tasarımı dâhil yapısı ve içeriğiyle olumlu yönde etkilemiştir. Kütüphanenin sunmuş olduğu çalışmalar, etkinlikler ve uygulamalar güncel şekilde kendisini yenilediği için sunduğu hizmet kalitesi gelecekte yapılacak çalışmaları olumlu yönde etkilemektedir. Bu veriler doğrultusunda “Van İl Halk Kütüphanesi'nin yeni hizmet ve farklı bakış açısı anlayışına olan yaklaşımı, kütüphane hizmetlerini, kullanım sıklıklarını ve amaçlarını olumlu yönde etkilemektedir.

Araştırma bağlamında varılan sonuçlara göre Van İl Halk Kütüphanesi açısından şu öneriler geliştirilmiştir:

- Kütüphanenin daha kullanışlı olması için kullanıcı üzerinde sözlü iletişim kadar etkili olan anket yönteminin de kullanıcıya yapılması ön görülmüştür.

Bu yönde yapacağı çalışmalar kütüphanenin kullanım sıklığını başta olmak üzere amacını ve kullanıcıyı teşvik edecek şekilde uygulanarak sunulması gerektiği kanısına varılmıştır.

- Kütüphanede sunulan teknolojik hizmetin kullanıcılar açısından daha verimli hale getirilmesi konusunda çalışmalar yapması gerekmektedir.
- Kütüphanede yer alan fotokopi makinesinin kullanıcıların ihtiyaçlarına göre ücretsiz olması gerekmektedir.
- Kütüphanede yer alan kitap dışı materyallerin kullanıcıların istekleri dâhilinde kütüphane içinde ve ya dışında kullanıcıya sunulmalıdır.
- Kütüphanede yer alan televizyon, müzik çalar vb. aletlerin kullanıcıların yaşlarına, kullanım amaçlarına vb. şekilde ayarlanmalıdır.
- Kütüphanede işsiz, ev hanımı, emekli gibi bireyler için özel ortamlar hazırlanmalıdır.
- Kütüphane kataloğunun kütüphane kullanıcısına nasıl kullanılması gerektiği öğretilmelidir.
- Kütüphanede yapılan etkinliklerin ve aktivitelerin her yaş aralığı tarafından katılımı sağlanmalıdır.
- Kütüphanede teknolojiyi kullanamayan her türden bireye teknoloji kullanım eğitimi sunulmalıdır.
- Kütüphane yapacağı çalışmaları kullanıcı temelli düşünerek oluşturmalıdır.
- Kütüphane kullanım oranının erkek kullanıcılarda düşük olmasına dikkat ederek, erkek kullanıcıların kütüphaneye teşvik edilmesi yönünde çalışmalar yapılmalıdır.
- Yenilikçi ve yaratıcı hizmet konusunda işbirliği yapacağı kurum ve kuruluşlar ile sürekli bir arada olarak var olabilecek olumsuzluklardan arınmalıdır.
- Van İl Halk Kütüphanesi, yeni hizmetler geliştirme konusunda ulusal hizmetlerin yanında yerel hizmetlerden de yararlanarak, bölgenin gereksinimlerini göz önüne alarak hizmetlerini genişletmelidir.
- Kütüphane, personeline sunmuş olduğu eğitimlerin kalitesini arttırmak ve sürekliliğini sağlamak için sunmuş olduğu eğitimleri yazılı bir belgeye dönüştürerek kalıcı hale getirmelidir.

- Kütüphane yönetimi Türkiye’de sunulmuş olan yeni hizmetlerin farkındalığı için mesleki bilgiye sahip personelin toplanmasına olanak sağlamalıdır.

Bu araştırma kapsamında varılan sonuçlar doğrultusunda sunulan önerilerin Türkiye’deki tüm il ve ilçe halk kütüphanelerinde uygulanabileceği ve halk kütüphanelerinde sunulan her bir yeni hizmetin politikaya dönüştürülmesi açısından önem taşımaktadır.

Araştırmanın bütünü dikkate alındığında halk kütüphanelerinde sunulacak olan hizmetlerin yaygınlaştırılması gerektiği tüm paydaşların ortak arzusu gibi görünmektedir. Bu çalışmaların hız kazanarak tüm halk kütüphanelerinde uygulanması yönetiminden personeline, kullanıcılarından, potansiyel kullanıcılarına kadar çok aktörlü bir iş birliğini gerektirmektedir. Bu iş birliği ve sağlıklı işletilmesi ise başta kullanıcılar olmak üzere, halk kütüphanelerinin tüm paydaşları açısından ortak bir kazanım ve daha “iyi” olma hali yaratacaktır.

KAYNAKÇA

- Akalın, Ş. H. (2007). "Innovation, inovasyon: Yenileşim", *Türk Dili ve Edebiyat Dergisi*, XCIII(666), 493-486.
- Akdamar Adası'nda kitap okuma etkinliği, *Sabah* (01.04.2021), s.1. <https://www.sabah.com.tr/van/2021/04/01/akdamar-adasinda-kitap-okuma-etkinligi> (Erişim Tarihi: 01. 05. 2021).
- Akıncı, A. ve Tüzün, H. (2016). Maker hareketi ve yenilikçi eğitim: Bir durum analizi. 3. Uluslar arası Eğitimde Yeni Yönelimler Konferansı Bildiriler Kitabı İçinde (s.59-70). https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/51565411/PROCEEDING_NTE_pp-298.pdf?1485852069=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DATES_COBANOGLU_ALEV_UZUNBOYLAR_OKSAN_KOC.pdf&Expires=1670334057&Signature=V9K8eziXyehdINiDmp53LFwoTwfYwjaZODchczRBdP1m6~P-q3C0korHc~Krx90Kp~o1Pyfqvl8NCFY4llW3uN1nZ~VebLM81aw80VCKg8mxdQ207H1gqsesoKF8Ca0gE7WgdpWPDNSl8hOLigrYwkt20BVuKF8b9Jm50y4RzKcus2KRasKhnd1~Lj6QDOT2KBH9KcA6Fo1jb1fL8P99XDFHHPSv9jW-YQ9jgCVqdPM-MNdd39gytlQNu-h58NcprLswh4DK9An7dhxh25LD9PvDO-OVeOgc1kAvXFBc13i~mrBQ1buREV0mreawfzoDCff-c~Q-YUOyrah7KTKw_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA#page=65 (Erişim Tarihi: 25.11.2022).
- Akkaya, M. A. (2018). Halk kütüphanelerinde mevzuat. *Halk kütüphaneleri: Geçmişten geleceğe yönelimler ve yeni roller* içinden (ss. 95-121). İstanbul: Hiperyayın.
- Akkaya, M. A. ve Polat, C. (2020). Kent kültür ve geleneği ile değerlerinin oluşumu ve aktarımında halk kütüphanelerinin yeri ve önemi: Niceliksel verilerle İzmir örneği. *ÇAKÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1), 110-137. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/jiss/issue/54441/68452> 2 (Erişim Tarihi: 11.01.2022).

- Akkoyunlu, B. ve Yılmaz, S. M. (2010). Öğretmenlerin sayısal etkinlikleri üzerine bir çalışma. *Türk Kütüphaneciliği*, 24(4), 748-768. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/812096> (Erişim Tarihi: 13.04.2021).
- Aksaçlıoğlu, A.G. ve Yılmaz, B. (2007). Öğrencilerin televizyon izlemeleri ve bilgisayar kullanmalarının okuma alışkanlıkları üzerine etkisi. *Türk Kütüphaneciliği*, 29(3), 515-543.
- Al, U. ve Soydal, İ.(2015). Kütüphan-e Türkiye projesi etki değerlendirme çalışmaları: Halk kütüphanesi kullanım örneği. *Türk Kütüphaneciliği*. 29(3), 433-460.
- Alaca, E. (2015). *Halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet süreci: Bartın Ulus ve Kültür Sanatevi Halk Kütüphanesi örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Altun, A. (2005). *Gelişen teknolojiler ve yeni okuryazarlıklar*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Balcı, A. (2010). *Sosyal bilimlerde araştırma: Yöntem, teknik ve ilkeler*. (15.Bs.). Ankara:Pegem Akademi.
- Barker, A.(2001). “Yenilikçilik Deyince Ne Anlıyoruz?” Ahmet Kardam (Çev.) *yenilikçiliğin simyası* içinde (s.22) İstanbul: MESS Yayınları.
- Baysal, J. (1991). *Kitap ve kütüphane tarihine giriş*. Türk Kütüphaneciler Derneğiİstanbul Şubesi Yayınları.
- Bitter, M.E, Verjans, S. ve Bruijnzeels, R. (2011). The library school: Empowering the sustainable innovation capacity of new librarians. *Library Management*, 33(1/2), 36-49. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/01435121211203301/full/html?skipTracking=true> (Erişim Tarihi: 15.03.2021).
- Bowler, L. (2014). Creativity through “Maker” experiences and design thinking in the education of librarians. <http://d-scholarship.pitt.edu/21962/3/Creativity->

[Through-maker-Experiences-and-Design-Thinking-in-the-Education-of-Librarians-Bowler-14.pdf](#) (Erişim Tarihi: 25.11.2022).

Burke, J. (2015). Can makerspaces work in academic libraries. <https://sc.lib.miamioh.edu/handle/2374.MIA/5212> (Erişim Tarihi: 25.11.2022).

Burke, J.J.(2014). Makerspaces: A practical guide for librarians. https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=0txBDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=makerspaces+a+practical+guide+for+librarians&ots=YIfcVCWtci&sig=g5rDt4Q7KVf3s4VSP9AI3CXcJlQ&redir_esc=y#v=onepage&q=makerspaces%20a%20practical%20guide%20for%20librarians&f=false (Erişim Tarihi: 27.11.2022).

Bush, V. (1960). Science: The Endless frontier. *A Report to the president on a program for Postwar Scientific Research*. Washington: NSF https://www.nsf.gov/about/history/EndlessFrontier_w.pdf (Erişim Tarihi: 13.03.2021).

Büyükyıldız, F. (2014). Sınır tanımayan kütüphaneciler. *Türk Kütüphaneciliği*, 28(1), 69-71. <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/2397/2356> (Erişim Tarihi: 12.04. 2021).

Camphell, H.C. (1988). Halk kütüphanesi sistem ve hizmetlerinin geliştirilmesi. B. Çapar. (Çev.). Ankara: T.C. Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü.

Chowdhury, G.G., Burton, P. F., McMenemy, D. and Poulter, A. (2008). General introduction to librarianship, protiro, (part 7). <https://books.google.com.tr/books?id=u11dNQAACAAJ&printsec=frontcover&hl=tr#v=onepage&q&f=false> (Erişim Tarihi: 11.08.2022).

Courant, P.N. ve Griffiths, R.J. (2006). *Software and collaboration in higher education: A study of open source software. Organization for Open Source Software Study*. New York: Ithaca. <https://sr.ithaka.org/publications/software-and-collaboration-in-higher-education/> (Erişim Tarihi: 05.09.2022).

- Çağlayan, P. (2011). Halk kütüphanesi hizmetlerine ilişkin kullanıcı memnuniyeti. *Bilgi Dünyası*, 12 (2), 379-398.
- Çakmak, T. (2018). Dijitalleşmenin halk kütüphanelerine yansımaları. H. Odabaş ve M. A. Akkaya.(Ed.).*Halk kütüphaneleri:Geçmişten geleceğe yönelimler ve yeni roller içinde* (s. 451-466). İstanbul: Hiperyayın.
- Çakmak, T. ve Eroğlu, Ş. (2020). Sosyal medyada kullanıcı etkileşimi ve içerik kategorizasyonu: Ankara'daki halk kütüphanelerin Facebook gönderilerinin analizi. *Türk Kütüphaneciliği*, 34(2), 160-186.
- Çoşkun, E. (2002). Okumanın hayatımızdaki yeri ve okuma sürecinin oluşumu. *Türklük Bilimi Araştırmaları*, (11), 231-244.<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/156741> (Erişim Tarihi:12.12. 2022).
- Dalkıran, Ö. (2013). Teknolojilerin kütüphanelere etkisi: Bilgi kaynakları açısından bir yaklaşım. *Bilgi Dünyası*, 14(1), 172-190.
- Demir, G. ve Güneş, A. (2020). Kültürel boyutu ile “makerspace” yapılanmaları: Kütüphanelerin rolü. *Uluslararası Toplum ve Kültür Çalışmaları Dergisi*, 6, 52-71.
- Demirel, Y. ve Seçkin, Z. (2008). Bilgi ve bilgi paylaşımının yenilikçilik üzerine etkileri. *Çankırı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,17(1), 189-202.
- Devlet Planlama Teşkilatı [DPT] (2001). *Sekizinci beş yıllık kalkınma planı: yerel yönetimler özel ihtisas komisyonu raporu*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Yayınları.
- Devlet Planlama Teşkilatı [DPT] (2006). *IX. kalkınma planı, eğitim özel ihtisas komisyonu raporu*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Yayınları.
- Doğanay, H. (2001). 21. yüzyılda kütüphane sorunları ve daha iyi hizmet. *Türk Kütüphaneciliği*, 15 (4), 446-449.

- Drucker, P.F. (2003). Yenilikçilik disiplini. A. Kardam (Çev.). *Yenilikçilik* içinde (ss. 119-134) İstanbul: MESS Yayınları.
- Duman, H. (2005). Halk kütüphanelerinde yeniden yapılanma. *Türk Kütüphaneciliği*, 18(4), 418-445.
- Duran, C. ve Saraçoğlu, M. (2009). Yeniliğin yaratıcılıkla olan ilişkisi ve yeniliği geliştirme süreci. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*. Celal Bayar Üniversitesi. Manisa. 16 (1), 57-71.
- Elçi, Ş. (2007). *İnovasyon: Kalkınmanın ve rekabetin anahtarı*. Ankara: Technopolis Group.
- Ergün, C. ve Güneş, S. (2022). Halk kütüphanelerinin toplumun dijital okuryazarlık becerilerini geliştirmedeki rolü. *Türk Kütüphaneciliği*, 36(4), 395- 422.
- Gill, P. (2004). Halk kütüphanesi hizmeti: *Gelişim için IFLA/UNESCO ilkeleri*. B. Yılmaz (Çev.). İstanbul: TKD İstanbul Şubesi.
- Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. John Wiley & Sons. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/8413655/digitlibre.pdf?1390855345=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDigital_Literacy.pdf&Expires=1678875235&Signature=Nec5cuTVM-A0LLQwOrpA1y90y97h0wnvLyR4MHB7fDR7UYO62wk4y3NfbC13WjmUuxvcx~oWsQGVRIgj7VYr0N3NDN7bBzzzr3BCRhxfAtn3QZuQ~czh2lGw2DaGzm3ZeyxG0y6gdlLTfUIgZJGePjPhQI~866EvhDyC9V~1dY5XV74VR5-POOA6Jq4OEfiu3Jgqka6~MS13ibj5La7WaO45lNlt-alD846LZo-3Bu-OvqwmfV75Rq4D0gmo1cKFDFhOtKlhf1W4GldZ35dMTRM0hEaDjQocaHp1Yi2WXqQD2yN0oRD6Y240ZpWBslUjTSasY2bdfRQmPRbolBjw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA (Erişim Tarihi: 11. 01. 2021).
- Gök, A.N. (2018). Hayata dokunan kütüphaneler etkinlik mekânı olarak halk kütüphanesi. H. Odabaş ve M. A. Akkaya (Ed.). *Halk kütüphaneleri: Geçmişten geleceğe yönelimler ve yeni roller* kitabı içinde (ss. 519-542). İstanbul: Hiper yayın.

- Güncel Türkçe Sözlük (2023). Halk. <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 22.01.2023).
- Güncel Türkçe Sözlük (2023). Kültür. <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 22.01.2023).
- Güncel Türkçe Sözlük (2023). Mevzuat. <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 23.01.2023).
- Güncel Türkçe Sözlük (2023). Sosyal medya. <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 22.01.2023).
- Güncel Türkçe Sözlük (2023). Teknoloji. <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 22.01.2023).
- Güncel Türkçe Sözlük (2023). Yaratıcılık. <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 22.01.2023).
- Güncel Türkçe Sözlük (2023). Yenileşim. <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 13.02.2023).
- Güneş, A.M. (2017). *Hukuk metodolojisi*. (2.Bs.). Bursa: Ekin Yayınevi.
- Gürol, M.A. (2006). *Küresel arenada girişimci ve girişimcilik*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Hake, B. (2005). Düünden bugüne yaşam boyu öğrenme. F. Sayılan ve A. Yıldız(Yay. Haz.).*Yaşam boyu öğrenme: sempozyum bildirileri ve tartışmalar: 1. Yaşam boyu öğrenme sempozyumu 9-10 Aralık 2004 Ankara içinde* (ss. 15-30). Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü-Pagem Yayıncılık.
- Halk kütüphaneleri görev ve çalışma yönetmeliği* (1981). T.C. Resmi Gazete. 21.09.1981. Sayı. 17465. <https://teftis.ktb.gov.tr/TR-264442/halk-kutuphaneleri-gorev-ve-calisma-yonetmeliği.html> (Erişim Tarihi: 02.06.2022).
- Halk kütüphaneleri için hizmet kılavuzu (1992). Haz. IFLA Halk Kütüphaneleri Seksiyonu; (Çev.) Sevgi Hısım. Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı.

Halk kütüphanesi hizmeti: Gelişim için IFLA/UNESCO ilkeleri (2007). B. Yılmaz (Çev.). İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları.

Halk kütüphanesi hizmeti: Gelişim için *IFLA/UNESCO ilkeleri*. (2004). P. Gill vd. (Ed.), B. Yılmaz(Çev.). İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi ve Pandora.

Halk Kütüphanesi Yönetmeliği (2012). *T.C. Resmi Gazete*. 11.01.2012. Sayı. 28170. <https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=15780&mevzuatTuru=KurumVeKurulusYonetmeliği&mevzuatTertip=5> (Erişim Tarihi: 12. 01. 2022).

Harris, A. J. ve Sıpay, E. R. (1990). *How to increase reading ability*. (9.Bs.). New York: Longman.

Harris, C. (2007). Libraries with lattes: the new third place. *Aplis*, 20(4), 145-152.

Hatch, M. (2013). *The maker movement manifesto: Rules for innovation in the new world of crafters, hackers and tinkerers*. New York: Mc-Graw-Hill.

IFLA public library service guidelines (2010). 2nd, completely rev. (Ed.)Christie Koontz and Barbara Gubbin. <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/988/2/ifla-publication-series-147.pdf> (Erişim Tarihi: 13.02.2021).

IFLA public library service guidelines(2010). C. Koontz and B. Gubbin (Ed. By), The Hague, The Netherlands: International Federation of Library Associations and Institutions.

İskender, H. (2013). *Türkçe öğretmenlerinin okuma ilgileri ve öğrencilere okuma alışkanlığı kazandırmaya yönelik etkinlikleri üzerine bir araştırma: Trabzon ili örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tez örneği). Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.

Karadeniz, Ş. (2012). Halk kütüphanesi yönetmeliği ile yürürlükten kaldırılan yönetmeliklerin karşılaştırılması. Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu, Bodrum. Vol. 2.

- Karadeniz, Ş. (2019). *Türkiye’deki halk kütüphanesi sisteminin değerlendirilmesi ve bir ulusal halk kütüphanesi stratejisi önerisi*. (Yayımlanmamış doktora tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Karakaya, İ. (2014). *Bilimsel araştırma yöntemleri*, (4.Bs.). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Kellner, D. (2001). New Technologies/ new literacies: Reconstructing education for the new millennium. *International Journal of Technology and Design Education*, 11 (1). 67-81.
- Kemper, R.E. (1970). Library planning: The challenge of change. *Advances in Librarianship*, Vol. I, 208-210
- Keseroğlu, H. (2018). Halk kütüphanesi tarihi.H. Odabaş ve M.A. Akkaya (Ed.).*Halk kütüphaneleri geçmişten geleceğe yönelimler ve yeni roller içinde* (s.12-32).. İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Keseroğlu, H. S. (1989), *Halk kütüphanesi politikası ve Türkiye Cumhuriyetinde durum*. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları.
- Keseroğlu, H. S. ve Demir, G. (2016). Antikçağda bilim ve kütüphane. *Türk Kütüphaneciliği*, 30(3): 365-397.
- Kevane, M. Ve Sundstrom, W.A. (2014). The development of public libraries in the United States, 1870-1930: A quantitative assessment. *Information Culture*, 49(2), 117-144. <https://www.jstor.org/stable/43737483> (Erişim Tarihi: 08.03.2021).
- Konya, Ü. (2012). Sponsorluk ve kütüphaneler açısından önemi: Uygulamadan örnekler. F. Subaşıoğlu, O. Gürdal Tamdoğan ve T. Fenerci (Yay. Haz.).*Bilgi eksenli kuram ve uygulamalar sorgulayıcı ve çözümleyici yaklaşımlar sempozyumu (31 Mayıs-02 Haziran 2012, Ürgüp, Nevşehir): bildiriler içinde* (ss. 349-365). Ankara: Ankara Üniversitesi.
- Koontz, H. (1955). Principles of Management: An analysis of managerial functions pp. 94-98. https://baou.edu.in/assets/pdf/PGDM_101_slm.pdf (Erişim Tarihi: 09.12.2022).

- Kozak, N. (2001). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri, Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu Ders Notları*, Eskişehir.
- Köprülü, D. (2006). Halk kütüphanelerinde koleksiyon seçimi. *Bilgi Dünyası*,7(1), 77-88.
- Kurudayıoğlu, M. ve Tüzel, S. (2010). 21. yüzyıl okuryazarlık türleri, değişen metin algısı ve Türkçe eğitimi. *Türklük Bilimi Araştırmaları*, (28), 283-298.
- Kuş, E. (2003). *Sosyal bilimlerde araştırma teknikleri nitel mi nicel mi?*. (4.Bs.). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2015). Kütüphan-e Türkiye planlama ve pilot uygulama projesi. <https://kygm.ktb.gov.tr/TR-135264/kutuphan-e-turkiye.html> (Erişim Tarihi: 02.06.2022).
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2012b). *Kütüphane Hizmet Esasları Genelgesi*, (2012/7, 24 Temmuz 2017).
- Kütüphan-e Türkiye. (2014a). Kütüphan-e Türkiye Planlama ve Pilot Uygulama Projesi: Türkiye’de halk kütüphanelerinin durumu.
- Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü [KYGM](2018c). Halk kütüphaneleri “Kütüphanem Cepte” mobil uygulaması. Ankara.<https://mobil.ktb.gov.tr/App/platform/1/Detail/44> (Erişim Tarihi: 22.11.2021).
- Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü [KYGM]. (2018a). Halk kütüphaneleri “e-üyelik” uygulaması ve e-Devlet entegrasyonu. Ankara.<https://mobil.ktb.gov.tr/App/platform/1/Detail/44> (Erişim Tarihi: 22.11.2021).
- Laurent, A.M. (2004). Understanding open source and free software licensing. O’Reilly Media, Inc. <https://people.debian.org/~dktrkranz/legal/Understanding%20Open%20Source%20and%20Free%20Software%20Licensing.pdf> (Erişim Tarihi: 11.07.2022).

- Lin, H.F. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: An empirical study. *International Journal of Manpower*, 28(3/4): 315-332.
- Loertscher, D. V., Preddy, L. ve Derry, B. (2013). Makerspaces in the school library learning commons and the utec maker model. <https://www.proquest.com/openview/30a98daf05bad99d8822081732f3e3b7/1?pq-origsite=gscholar&cbl=38018> (Erişim Tarihi: 26.11.2022).
- Mardin, ř. (1983). Yenileřmenin dinamiğinin temelleri ve Atatürk. Çaędař dűřűnce ışığında Atatürk. İstanbul: Dr. Nejat Eczacıbaşı Vakfı. Kitabın adı hangisi anlaşılır değil. Bir kez daha bakmakta yarar var...
- McArthur, J. A. ve Graham, V. J. (2015). User-experience design and library spaces: A pathway to innovation. *Journal of Library Innovation*, 6(2), 1-14. <http://www.libraryinnovation.org/article/view/316/680> (Erişim Tarihi: 11. 04. 2021).
- McShane, I. (2011). Public libraries, digital literacy and participatory culture. *Studies in the Cultural Politics of Education*, 32(3), 383-397.
- Mete, G. (2020). Okuryazarlık tűrleri ve 2023 eęitim vizyonu belgesi. *Kesit Akademi Dergisi*, 6(22). 109-120.
- Moorefield-Lang-Lang, H. (2015). Change in the making: Makerspaces and the ever-changing landscape of libraries. https://libres.uncg.edu/ir/uncg/f/H_Moorefield_Lang_Change_2015.pdf (Erişim Tarihi: 26.11.2022).
- Nelson, R.R. ve Winter, S.G. (1982). *An evolutionary theory of economic change*. Cambridge: Belknap Press.
- Odabař, H. ve Akkaya, M. A. (2020). *Bilgi merkezlerinde mekân: Deęiřen beklentiler ve mimari anlayış ışında yűnelimler*. İstanbul: Hiperyayın.

- Odabaş, H. ve Akkaya, M. A. (2018). Önsöz. *Halk kütüphaneleri: Geçmişten geleceğe yönelimler ve yeni roller* içinden (ss. 7-9). İstanbul: Hiperyayın.
- Odabaş, H., Odabaş, Z. ve Polat, C. (2008). Üniversite öğrencilerinin okuma alışkanlığı: Ankara Üniversitesi örneği. *Bilgi Dünyası*, 9(2), 431-465.
- OECD ve Eurostat. (2016). *Oslo kılavuzu: Yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler*. (3.Bs.). Ankara: TÜBİTAK.
- Önal, İ. (2015) Yaratıcı kütüphanelerde yenilikçi bilgi hizmetleri. (Yay. Haz.). U. Al ve Z. Taşkın. *Prof. Dr. İrfan Çakın'a armağan* içinde (ss. 162-174). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.
- Özdil, B. G. ve Demir, S. (2020). Okumaya yönelik tutum ve alışkanlık ölçeği geliştirilmesi: *Güvenirlilik ve geçerlilik çalışması*. *Bayburt Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(30), 528-547.
- Palo, G. (2018). Üçüncü mekân olarak halk kütüphaneleri. H. Odabaş ve M. A. Akkaya (Ed.). *Halk kütüphaneleri: Geçmişten geleceğe yönelimler ve roller* içinde (ss. 261-282). İstanbul: Hiperyayın.
- Poşul, S. ve Görecelioğlu, E. (2004). Kağıt, kitap ve kütüphaneler. *İstanbul Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, 54(2), 83-96.
- Reddy, T.R. ve Kumar, K. (2013). Open source softwares and their impact on library and information centre: An overview. *International Journal of Library and Information Science*, 5(4), 90-96.
- Rogers, C.R. (1959). Toward a theory of creativity. *Review of General Semantics*, 11, 249-260.
- Ronning, R.R. (1989). *Handbook of creativity*. New York: Plenum Press.
- Rosenberg, N. (1994). *Exploring the black box: Technology, economics and history*. New York: Cambridge University Press.
- Rouquette, M.L. (2007). *Yaratıcılık*. İ. Yergüz (Çev.). İstanbul: İletişim Yayınları

- Sağlamtuñç, T. (2010). Görme engelliler ve kütüphanecilik hizmetleri. *Bilgi Dünyası*, 11(1), 178-191.
- Sever, S. (2015). Çocuklarımıza ve gençlerimize okuma kültürünü nasıl kazandırabiliriz? *Yeğitek*, 13, ss. 8-12.
- Stein, M.L. (1953). Creativity and culture. *Journal of Psychology*, 36, 311-322.
- Taymaz, E. (2016). Yenilik kavramı ve yenilik politikaları. <https://users.metu.edu.tr/home102/etaymaz/wwwhome/yenilik-kavrami.html> (Erişim Tarihi: 20.08.2021).
- Türkcan, E. (2009). *Dünyada ve Türkiye’de bilim, teknoloji ve politika*. İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK]. (2023). Van nüfus istatistiği. <https://data.tuik.gov.tr/Search/Search?text=VAN&dil=1> (Erişim Tarihi: 03.02.2023).
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2011). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Uygur, N. (2002). *Çağdaş ortamda teknik: Denemeler, değişler*. İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
- Üstün, A. (1994). Teknolojik gelişmelerin kütüphane ve bilgi merkezlerine etkisi (Yasalar açısından bir yaklaşım). *Türk Kütüphaneciliği*, 8(3), 217-229. <http://www.tk.org.tr/index.php/tk/article/view/1054> (Erişim Tarihi: 12.02.2021).
- Van Fleet, D. (1995). Participation in organizations: A preview of the issues and proposed framework for future analysis. *Journal of Management*, 21(3), 395-421. <https://doi.org/10.1177/014920639502100302>
- Van İl Halk Kütüphanesi (2022). Halk kütüphanesi bilgisi. <https://van.kutuphane.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 03.02.2023).

- Van İl Halk Kütüphanesi akşamda hizmet verecek, *Milliyet*, (14.12.2017). s.1. <https://www.milliyet.com.tr/yerel-haberler/van/van-halk-kutuphanesi-aksam-da-hizmet-verecek-12466057> (Erişim Tarihi: 01.05.2021).
- Van İl Halk Kütüphanesi eski binası (2021). *Beyaz Gazete*, (24.01.2012) <https://beyazgazete.com/haber/2012/1/24/van-il-halk-kutuphanesi-kapilarini-kapatti-1019528.html> (Erişim Tarihi: 12.09.2021).
- Van İl Halk Kütüphanesi ne zaman açılacak, *Habervan*, (21.05.2016), s.1. <https://www.habervan.com/van-haber/van-il-halk-kutuphanesi-ne-zaman-acilacak-h14322.html> (Erişim Tarihi: 01.05.2021).
- Van İl Halk Kütüphanesi yeni binası (2022). Van Hakimiyet Gazetesi, (07.02.2022) <https://www.vanhakimiyetgazetesi.com/haber/vanda-il-halk-kutuphanesi-hizmete-girdi-3212> (Erişim Tarihi: 12.06.2022).
- Van İl Halk Kütüphanesine “Türkiye’nin en başarılı kütüphanesi ödülü”, *Sabah*, (15.04.2021), s.1. <https://www.sabah.com.tr/van/2021/04/15/van-halk-kutuphanesine-turkiyenin-en-basarili-kutuphanesi-odulu> (Erişim Tarihi: 01.05.2021).
- Van Kalesi’nde dört dilde konser, *HaberTürk*, (15.06.2021), s.1. <https://www.haberturk.com/van-haberleri/88086271-van-kalesinde-dort-dilde-konser> (Erişim Tarihi: 07.05.2021).
- Van Valiliği (2023). Van tarihi. <http://www.van.gov.tr/tarihce> (Erişim Tarihi: 26.01.2023).
- Van’a ikinci kütüphane kurulacak, *HaberTürk*, (21.06.2016), s.1. <https://www.haberturk.com/van-haberleri/88086271-van-kalesinde-dort-dilde-konser> (Erişim Tarihi: 07.05.2021).
- Wikipedia. (2023). Van ili. <https://tr.wikipedia.org/wiki/Van> (Erişim Tarihi: 24.01.2023).
- Willingham, T. ve De Boer, J. (2015). Makerspaces in libraries. https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=V_g-

[CgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=Makerspace+in+libraries&ots=G4nB411p_oV&sig=Ed_WwqmnQxX7v1tHeUDrA-9go&redir_esc=y#v=onepage&q=Makerspace%20in%20libraries&f=false](https://www.makrspace.com/in/libraries?ots=G4nB411p_oV&sig=Ed_WwqmnQxX7v1tHeUDrA-9go&redir_esc=y#v=onepage&q=Makerspace%20in%20libraries&f=false)
(Erişim Tarihi: 25.11.2022).

Wolpert, J.D. (2003). *Yenilik kutularının dışına çıkmak: Yenilikçilik*. A. Kardam (Çev.) İstanbul: MESS Yayınları.

Yalvaç, M. (2004). 21. Yüzyılda halk kütüphaneleri: Yaratıcı kütüphane hizmetleri. D. Atılğan (Yay. Haz.). *Ankara Üniversitesi D.T.C.F. Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümünün kuruluşunun 50. yılı anısına içinde* (ss. 43-50). Ankara: Ankara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.

Yavuz, H. (1989). *Yaratıcılık*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınları.

Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S.(2004). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*.(4.Bs.). Ankara: Detay Yayıncılık.

Yıldız, N. (1985). *Eskiçağ kütüphaneleri*. İstanbul: Can Matbaası.

Yılmaz, B. (1992). Okuma alışkanlığında öğretmenlerin rolü.*Eğitim* 1(2), 5-12.

Yılmaz, B. (2007). Hedef gruplara yönelik yaratıcı kütüphane hizmetleri ve proje geliştirme: Halk kütüphaneleri Gaziantep, Bartın ve Antalya bölge seminerleri değerlendirme raporu. *Türk Kütüphaneciliği*, 21(1), 75-87.

Yılmaz, B. ve Topçu, Ö. Ş. (2012). Ankara'daki halk kütüphanesi hizmet niteliğinin değerlendirilmesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 26(1), 53-77.

Yılmaz, B.(1990). *Okuma alışkanlığı ve Yenimahalle İlçe Halk Kütüphanesi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi.

Yılmaz, B. (2014). Türkiye'de halk kütüphanelerine ilişkin güncel sorunlar üzerine bir rapor-2009. *Türk Kütüphaneciliği* 28, (4), 649-653.

EK 1: Van İlinin Türkiye Haritasındaki Konumu



EK 2: Van İl Halk Kütüphanesinin Haritadaki Yeri



EK 3: Kütüphane Yönetimi İle Gerçekleştirilen Görüşme Soruları

**GÜNÜMÜZDE DEĞİŞEN KULLANICI BEKLENTİLERİNİN HALK
KÜTÜPHANELERİNİN HİZMET FELSEFESİ VE AMAÇLARINA
YANSIMASI: VAN İ HALK KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ**

Sayın Kütüphane Yönetimi ve Personeli,

Bu anket kütüphanenizde gerçekleştirilen işlem ve hizmetlerin yenilikçi hizmet anlayışı ve yaratıcı düşünce eyleri hakkında uyguladığınız yöntemler ve izlediğiniz yolları ortaya koymak amacıyla hazırlanmıştır. Elde edilecek veriler halen yapmakta olduğum yüksek lisans tezinde kullanılacaktır. Çalışmada kişisel ya da kurumsal değerlendirmeler yapılmayacaktır. Katkılarınız için çok teşekkür ederiz.

Saygılarımızla,

Burcu PİRHASANOĞLU
ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ BÖLÜMÜ

YÜKSEK LİSANS ÖĞRENCİSİ

DEMOGRAFİK BİLGİLER

1) Cinsiyetiniz

☐

Erkek

☐

Kadın

2) Yaşınız

☐

18-25

☐

26-35

☐

36-45

☐

46-55

☐

56 ve

Üzeri

3) Eğitim Düzeyiniz

.....

4) Kurum İçindeki Statünüz

☐

Yönetici

☐

Kütüphaneci

☐

Memur

☐

Hizmetli

☐

Diğer

5) Kütüphanecilik, Dokümantasyon, Arşiv ya da Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Mezunu musunuz?

☐

Evet

☐

Hayır

6) Meslekteki Çalışma Süreniz

☐

1 yıldan daha az

☐

1-5

☐

6-10

☐

11-20

☐

21-25

☐

26 ve Üzeri

Türkiye’de durum;

1- Türkiye’de, halk kütüphanelerini genel olarak değerlendirdiğinizde, yenilikçi hizmet geliştirme ve yenilikçiliği hizmet politikasına dönüştürme konusunda neler söyleyebilirsiniz?

2- Türkiye’de halk kütüphanesi kullanıcıları genel olarak yenilikçi yaklaşımlarla geleneksel yaklaşımların farkını algılamakta sorun yaşamaktadır. Bu konuda ne düşünüyorsunuz? Ne gibi çözüm önerileri geliştirilebilir?

3- Türkiye’de halk kütüphaneleri yenilikçi düşünme politikasını hayata geçirebilme konusunda ne kadar başarılıdır?

4- Türkiye’de halk kütüphanelerinin yenilikçi hizmet geliştirme ve sunma konusunda ki eksiklikleri nelerdir?

5- Türkiye’de yenilikçi hizmet geliştirme konusunda başarılı olan halk kütüphaneleri, bu konuda başarılı olamayan halk kütüphanelerine yeterince örnek olabilmekte midir? Bu konuda örnek verebilir misiniz?

6- Türkiye’de yenilikçi hizmet geliştirme konusunda örnek aldığınız halk kütüphaneleri veya hizmetler var mı?

Yenilikçilik Süreci;

7- Kütüphanecilikte “yenilikçi yaklaşımlar” neden önemlidir?

8- Yenilikçi fikir geliştirme sürecinize etki eden olumlu/olumsuz faktörler nelerdir?

9- Yenilikçi bir girişimin başarıya ulaşmasındaki en önemli engeller hakkında ne düşünüyorsunuz? (Türkiye genelinde ve kendi kütüphanenizde)

10- Meslek hayatınız boyunca yenilikçi olarak geliştirdiğiniz ilk hizmet neydi ve o hizmeti geliştirme konusunda neden/nerenden esinlendiniz?

11- Yenilikçi bir hizmet geliştirildiğinde, bu konuda başarılı olup olmadığınızı nasıl ölçüyorsunuz?

12- Yenilikçilik, kütüphanenizin stratejik öncelikleri arasında kaçınıcı sıradadır?

13- Yeni bir fikir geliştirme konusunda esin kaynaklarınız nelerdir?

14- Yenilikçi hizmet konusunda yurt içi ve yurt dışında yaşanan gelişimleri ya da hayata geçirilen yenilikçi hizmetleri nasıl takip ediyorsunuz?

15- Yeni bir hizmeti uygulamaya koymaya karar verdiğinizde sizi en çok düşündüren nokta/noktalar nelerdir?

16- Hizmet geliştirme konusunda yenilikçi yaklaşımlar sergilemek ve örnek gösterilmek motivasyon açısından hem sizin hem de kütüphane personeli üzerinde bir etkiye sahip mi?

17- Diğer il veya ilçe halk kütüphanelerine kıyasla avantajlı olduğunuzu düşündüğünüz yanlarınız var mıdır?

18- Yenilikçi bir hizmet geliştirirken bu hizmetle ulaşmak istediğiniz hedef/hedefleri önceden mi belirliyorsunuz yoksa hizmeti sunma sürecinde yaşanan gelişmelerle, ulaşılan hedeflerin analizini sonradan mı yapıyorsunuz?

19- Geliştirdiğiniz yenilikçi hizmetler için belirli bir süre ayarlaması yapıyor musunuz?

20- Yenilikçi hizmetler geliştirirken farklı kurumlarla işbirliği yapma konusunda ne düşünüyorsunuz?

21- Gerek kurumsal gerekse bireysel açıdan kendinizi “yenilikçi hizmet” geliştirme kapsamında bilgi, tecrübe, bakış açısı vb. gibi açılardan yeterli görüyor musunuz?

22- Kütüphanenizin Türkiye genelinde ilçe halk kütüphaneleriyle kıyaslandığında örnek bir kütüphane olarak gösterilmesine etki eden faktörler hakkında ne düşünüyorsunuz?

23- Diğer kütüphanelerde olmayan ancak sizde olan işlem veya hizmetler hakkında neler söyleyebilirsiniz?

24- Geleneksel kütüphane hizmetlerini kullanıcıya sunarken kullandığınız farklı yol ve yöntemler var mıdır? Bahseder misiniz?

25- Size göre kütüphanenizde gerçekleştirdiğiniz en önemli yenilikçi işlemler ve hizmetler nelerdir?

26- Hizmetlerinden dolayı örnek gösterilen bir kütüphane olmak, hizmet anlayışınızı nasıl etkilemektedir?

27- Yenilikçi bir hizmet oluşturma, geliştirme, uygulama ve takip sürecini aşamalarıyla anlatır mısınız? (Yenilikçi bir fikir aklınızda nasıl oluşuyor? Aklınızda oluşan bu fikir nasıl olgunlaşıyor? Olgunlaşma aşamasından sonra süreç nasıl işliyor?)

28- Halk Kütüphanelerinde yenilikçi hizmet geliştirme konusunda vurgulamak istediğiniz, daha önce değinilmemiş noktalar var mı?

Yenilikçiliğe Etki Eden Faktörler

Bina

- 1- Yenilikçi fikir geliştirme kapsamında kütüphanenizi fiziki açıdan nasıl değerlendirirsiniz?
- 2- Kütüphanenizin fiziki olarak geliştirilen hizmetlere uygunluğu konusunda neler söyleyebilirsiniz?
- 3- Halk kütüphanelerinde fiziksel anlamda ne gibi yenilikçi yaklaşımlar sergilenebilir?

Bütçe

- 1- Yenilikçi fikir geliştirme kapsamında kütüphanenize ait bütçe faktörünü nasıl değerlendirirsiniz?
- 2- Yeni hizmetler geliştirme ve sunma konusunda kütüphanenize ayrılan bütçeyi yeterli buluyor musunuz?
- 3- Devletin kütüphaneniz için ayırdığı bütçe ile yetinmeyerek daha farklı bütçe yaratma girişimlerinde bulunur musunuz?
- 4- Yeni bir hizmeti geliştirme ve sunma aşamasında finansman desteğini hangi yollarla sağlıyorsunuz?
- 5- Şimdiye kadar, bütçe sorunu yüzünden hayata geçiremediğiniz yenilikçi bir hizmet fikriniz oldu mu?

Personel

- 1- Yenilikçi fikir geliştirme kapsamında kütüphane personelinizi nasıl değerlendirirsiniz?
- 2- Yeni bir hizmet tasarlarken personelinizin fikirlerini dikkate alır mısınız?
- 3- Yenilikçi hizmet geliştirme süreci için nasıl bir personel yapısına/yaklaşımına ihtiyaç duyulmaktadır?

4- Kütüphane çalışanlarınız takım ruhuna sahip mi? Yenilikçi hizmet geliştirme sürecinin sağlıklı bir şekilde işleyebilmesi için takım ruhuna sahip olması gerektiği konusunda ne düşünüyorsunuz?

5- Halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmetler geliştirerek bu hizmetleri kullanıcıyla buluşturma konusunda personel sayısı, niteliği ve etkinliği konusunda neler düşünüyorsunuz?

6- Yenilikçi hizmet geliştirme konusunda personel sayısı, niteliği ve etkinliği açısında sorun yaşadınız mı? Eğer yaşadıysanız, sorunu nasıl çözdünüz?

7- Yenilikçi fikirlere ve uygulamalara personelinizi nasıl hazırlıyorsunuz?

Kullanıcı

1- Yenilikçi fikir geliştirme kapsamında kütüphanenizi kullanan kullanıcıları nasıl değerlendirirsiniz?

2- Geliştirilen yenilikçi hizmetler karşısında kullanıcı tutumu ve beklentileri nasıl?

3- Hizmet geliştirme konusunda kullanıcılarınızın taleplerini hangi yollarla toplarsınız? Dikkate alır mısınız?

4- Geliştirilen yenilikçi hizmetlerin kullanıcı potansiyeline etkisini nasıl değerlendirirsiniz? (kayıtlı üye ve kullanım sayısı artmakta mıdır?)

5- Yenilikçi hizmet geliştirme konusunda kullanıcılarla işbirliği yaparak “fikir havuzu” oluşturmak ve biriken fikirlerden yenilikçi olabilecekleri uygulamaya koymak sizce yenilikçi hizmet geliştirme adına olumlu bir yaklaşım olarak değerlendirilebilir mi?

6- Yenilikçi hizmet geliştirirken hedef kitleyi ve hedef kitlenin ihtiyaçlarını dikkate alıyor musunuz?

7- Geliştirilen yenilikçi hizmetlerin kullanıcıya yansımaları nasıl olmaktadır?

8- Geliştirilen yenilikçi hizmetler sonrasında kullanıcıdan alınan geri bildirimler motivasyonunuzu nasıl etkilemektedir?

9- Yenilikçi hizmet geliştirmede kullanıcı unsurunun rolün nedir?

10- Kullanıcılarınız sizi yeni fikirler üretmeye zorluyor mu?

Derme

1- Derme unsuru yenilikçi hizmet geliştirme sürecinde nasıl bir etkiye sahip olabilir?

2- Kullanıcıları kütüphaneye çekmek ve hizmetlerin tanıtımını yapmak amacıyla derme aracı işlevi gören bir etken olarak değerlendirilebilir mi?

3- Dermeyi kullanıcı odaklı oluşturma konusunda kullanıcı taleplerini dikkate alıyor musunuz?

4- Sizce dermenin güncelliği ve kullanıcı fikirlerinin de derme oluşumuna etki ediyor olması kullanıcıyı kütüphane davet edici bir etken olarak değerlendirilebilir mi?

5- Dermeyi oluştururken ya da geliştirirken yenilikçi hizmet geliştirme konusundaki yaklaşımınız etkili olmakta mıdır?

Yönetim

1- Kütüphane yönetiminin yenilikçi hizmet kavramına karşı tutumunun nasıl olması gerekmektedir?

2- Kütüphane yönetimi, çalışanlarında yenilikçilik kavramına karşı hangi yol ve yöntemlerle algı oluşturabilir?

3- Yönetim, yenilikçilik kavramı hakkında yeterli donanıma sahip olmayan personele karşı nasıl bir tutum sergilemelidir?

EK 4: Kütüphane Kullanıcısına Yöneltilen Anket Soruları

**VAN İL HALK KÜTÜPHANESİNDE SUNULAN YENİLİKÇİ HİZMETLER
VE YARATICI DÜŞÜNCELER KAPSAMINDA KULLANICI
MEMNUNİYETİ ANKETİ**

Değerli Katılımcı,

Bu çalışma, Van İl Halk Kütüphanesi'nde sunulan yenilikçi hizmetler ve yaratıcı düşünceler konusunda siz değerli kullanıcıların memnuniyetini ölçmek amacıyla gerçekleştirilmektedir. Anketteki sorulara vereceğiniz cevapların gizliliği korunacak, hiçbir şekilde kimseyle paylaşılmayacak ve yüksek lisans tez araştırması kapsamında kullanılacaktır. Ankette isminizi belirtmenize gerek yoktur. İlgi ve alakanız için şimdiden teşekkür ederiz.

Burcu PİRHASANOĞLU
ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ BÖLÜMÜ

YÜKSEK LİSANS ÖĞRENCİSİ

1) Cinsiyetiniz () Erkek () Kadın

2) Yaşınız (.....)

3) Eğitim Durumunuz (.....)

4) Mesleğiniz (.....)

5) Kütüphaneye Üye misiniz? () Evet () Hayır

6) Van İl Halk Kütüphanesi'ni Ne Sıklıkla Kullanırsınız?

() Haftada Birkaç Kez

() On Beş Günde Bir Kez

() Ayda Bir Kez

() İki Ayda Bir ve Daha Az

() Diğer

7) Van İl Halk Kütüphanesini Hangi Amaçlar Doğrultusunda Kullanıyorsunuz?
(Birden Fazla İşaretleme Yapabilirsiniz)

() Ders Çalışmak

() Boş Zamanlarımı Değerlendirmek

() Ödünç Almak

() Araştırma Yapmak

() Arkadaşlarla Buluşmak- Sosyal Aktivite Olarak Görmek

() İnternet Kullanmak

() Diğer (Lütfen cevabınızı burada belirtiniz)

8) Van İl Halk Kütüphanesinin Sunduğu Hizmetler Kütüphaneyi kullanmanızı nasıl etkilemektedir?

() Olumlu () Olumsuz () Diğer (Lütfen cevabınızı buraya yazınız).....

9) Sizce Van İl Halk Kütüphanesi Verdiği Hizmetlerle başarı sergilemekte midir?

() Evet () Hayır () Diğer (Lütfen cavınızı buraya yazınız).....

10) Van İl Halk Kütüphanesini Değerlendirdiğiniz Zaman 5 Üzerinden Kaç Puan Verirsiniz?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

11) Yakınıınızda bulunan kişilere(anne, baba, arkadaş, dost vb.) Van İl Halk Kütüphanesini Önerir misiniz?

() Evet () Hayır () Diğer (Lütfen cevabınızı buraya yazınız).....

12) Van İl Halk Kütüphanesinin sunduğu kullanıcı hizmetleri içerisinde ilginizi en çok çeken, beğendiğiniz hizmet/hizmetler hangisi/hangileridir? Lütfen belirtiniz?

.....
.....

Memnuniyet Ölçme Anketi- Yanda Görmüş Olduğunuz “Katılıyorum” “Katılmıyorum” “Kararsızım” Kutucuklarından Size Uygun Gelen Kutucuğu İşaretleyiniz.	Katılıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım
FİZİKSEL ORTAM			
1) Kütüphaneye kolay ulaşılabilir ve kolay yerdedir.			
2) Kütüphane ihtiyaçlarımızı ve isteklerimizi sağlayabilecek yeterli fiziksel alana sahiptir.			
3) Kütüphane tüm kullanıcıları düşünülerek hazırlanmıştır.			
4) Kütüphanenin bulunduğu konumdaki sessizlikten ve içeride var olan sessizlikten memnunuz.			
5) Kütüphaneyi hiç bilmeyen biri var olan tabelalar ve işaretlerle kütüphanenin iç düzenini rahatlıkla bulabilir.			
6) Kütüphane yeterince ferah ve aydınlıktır.			
7) Kütüphane içerisinde grup çalışmalarını yapabileceğim alan mevcuttur.			
8) Kütüphanenin mevsim şartlarına göre havalandırma, ısıtma gibi açılardan yeterlidir.			
9) Kütüphanenin başta tuvaletleri olmak üzere genel temizliğinden memnunuz.			
10) Kütüphane içindeki materyaller kullanım alanına göre kullanışlıdır.			
11) Kütüphanenin dış görünüşü çekicidir.			
12) Kütüphanenin iç tasarımı kullanışlıdır.			
13) Kütüphanenin iç düzeni kullanıcıların rahat edebileceği şekilde tasarlanmıştır.			
14) Kütüphanenin dış mekanı kullanıcılar için dinlenebileceği şekilde tasarlanmıştır.			
15) Kütüphanenin genel olarak fiziksel yapısından memnunuz.			
TEKNOLOJİK İMKANLAR			
16) Kütüphane donanımlı bir teknolojiye sahiptir.			
17) Kütüphanenin bilgisayar odası kullanışlı ve yeterlidir.			
18) Kütüphane içinde fotokopi ve tarayıcı hizmeti sunulmaktadır.			
19) Kütüphanenin eksik olan teknolojik aletleri vardır.			
20) Kütüphanenin katalog taraması kolaydır.			
21) Kütüphane web sitesi ve diğer sosyal medya sayfalarında kütüphane hizmetleri hakkında yeterli bilgi verilmektedir.			
22) Kütüphane içerisinde kütüphanenin kullanıcılarına yönelik internet hizmeti vardır.			

23) Kütüphanenin teknolojik imkanlarından genel olarak memnunum.			
KÜTÜPHANEDE BULUNAN BİLGİ KAYNAKLARI			
24) Kütüphanedeki bilgi kaynakları sayısından ve çeşitliliğinden ayrıca niteliğinden memnunum.			
25) Aradığım her türlü kaynağı rahatlıkla bulabiliyorum.			
26) Kütüphaneye alınacak kaynaklar için kullanıcılara fikir sorulmaktadır.			
27) Yeni gelen kaynakların tanıtımı yapılmaktadır.			
28) Kaynaklara istediğim zaman kolay bir şekilde erişebiliyorum.			
29) Gelen her türlü yeni kaynağın rafa koyulma süresinden memnunum.			
30) Kitap, Dergi, Süreli Yayınlar dışında CD, DVD, Müzik gibi kaynaklarda ödünç alınabiliyor.			
31) Kütüphanedeki bilgi kaynaklarının durumundan genel olarak memnunum.			
KÜTÜPHANE HİZMETLERİ			
32) Verilen kütüphane hizmeti yeterlidir.			
33) Kütüphane hizmetleri beni kütüphane çekmektedir.			
34) Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum.			
35) Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetlerinden memnunum.			
36) Ödünç verme hizmetlerinden memnunum.			
37) Kütüphane yeni hizmetler sunmaktadır.			
38) Geliştirilen yeni hizmetler bizlere en iyi şekilde gösterilmektedir.			
39) Geliştirilen bu hizmetler bizleri olumlu yönde etkileyerek kütüphane kullanma sıklığımızı arttırmaktadır.			
40) Verilen hizmetlerin duyurusu başta kütüphanenin web sayfasında olmak üzere diğer sosyal medya hesaplarından da bizlerle paylaşılmaktadır.			
41) Kütüphanenin açık olduğu günlerden memnunum.			
42) Kütüphanenin çalışma saatlerinden memnunum.			
43) Kütüphanede birbirini takip eden sürekli yeniliğe açık olan kültürel etkinlikler yapılmaktadır.			
44) Kütüphane hizmetlerinden genel olarak memnunum.			
KÜTÜPHANE PERSONELİ			
45) Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir.			
46) Personelin mesleki bilgi ve tecrübesinden memnunum.			
47) Ödünç verme personelinin kaynakları teslim etme süresinden memnunum.			
48) Personelin bizlerle olan iletişimden ve tavrından memnunum.			
49) Kütüphane personelinin karşılaştığımız her sorunda bize yardımcı olmasından memnunum.			
50) Kütüphane personelinin ilgi ve alakalarımız ile ilgili yapmış olduğumuz fikirlere ve önerilere yaklaşımından memnunum.			

EK 5: Kütüphane İle İlgili Bazı Gazete Haberleri



21/Mayıs/2016, “Van İl Halk Kütüphanesi Ne Zaman Açılıyor” başlıklı haberde, Van Kültür ve Turizm Müdürü Muzaffer Aktuğ, Van İl Halk Kütüphanesi’nin 2011 yılında yaşadığı deprem sonucunda büyük bir hasara uğramasından dolayı binanın kullanılamaz hale gelmesi yeni bir hizmet binasına duyulan ihtiyaçtan bahsetmektedir.

20/Ekim/2016, “Van’da Her Eve Kitap” başlıklı haberde, Van İl Kültür ve Turizm Müdürü Muzaffer Aktuğ, beraberindekilerle birlikte Güveçli Mahallesi’ndeki evleri tek tek gezerek ödünç kitap dağıtıp gezici kütüphaneye üye ve yine İl Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yürütülen ‘köy köy geziyoruz birlikte okuyoruz’ proje kapsamında gezici kütüphane hizmeti ile kütüphaneye ulaşamayan kitlelere kütüphane hizmetlerinin götürülmesi ve sunulmasına dair habere yer verilmiştir.

21/06/2016, “VAN’A İKİNCİ KÜTÜPHANE KURULACAK”, adlı haberde Van Kültür ve Turizm İl Müdürü Muzaffer Aktuğ, bir yerel gazetede yayımlanan ‘Güçbirliği’nden Van’a Kütüphane Çıktı’ haberini okuyucuya kentte kütüphane yokmuş gibi aksettirildiğini belirterek, “Bizim zaten bir halk kütüphanemiz var ama bir şehir kütüphanesinin de kente kurulması Van’a ayrıca bir katkı sağlayacağını vurgulayan haber konusuna yer verilmiştir.

14/12/2017, “Van Halk Kütüphanesi akşam da hizmet verecek” adlı haberde Kültür ve Turizm Bakanı Numan Kurtulmuş’un kütüphaneleri iyileştirme ve süresiz hizmet vermesi yönündeki talimatının ardından il halk kütüphanelerinin çalışma sürelerinin uzatıldığı ve bu yönde pilot uygulamaların yanında Van İl Halk Kütüphanesinin mesai saatlerinin değiştiğine dair habere yer verilmiştir.

28/08/2018, “Van’daki Kütüphaneye Çorum Belediyesi’nden Kitap” başlıklı haberde, Dünya Uyuşturucu ile mücadele eden sporcular Federasyonu tarafından Van’da açılan kütüphanelere Çorum Belediyesi tarafından dört bin kitap hediye edildiği konulu habere yer verilmiştir.

12/Temmuz/2019, “Van’ın kütüphane beklentisi sürüyor”, adlı haberde 2011 yılında yaşanan deprem sonucunda büyük zarar gören halk kütüphanesi için yapılacak olan çalışmaların sürecinden bahseden haber konusuna yer verilmiştir.



16/Ocak/2020, “YYÜ Öğrencileri Üniversitede Kütüphane Açılması İçin Kampanya Başlattı” başlıklı haberde, 2011 yılında meydana gelen deprem sonucunda halk kütüphanesinin yıkılmasından dolayı öğrencilerin #VanFeritMelenKütüphanesiAçılsın etiketiyle başlattığı kampanyayla yeni bir kütüphane istediklerini dile getiren habere yer verilmiştir.

Akdamar Adası’nda kitap okuma etkinliği



01/04/2021/, “Akdamar Adası’nda kitap okuma etkinliği” adlı haberde 57. Kütüphane etkinliği kapsamında Akdamar Adası’nda kitap okuma etkinliğinin gerçekleştiğine dair habere yer verilmiştir.

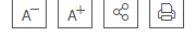
Van Kalesi'nde dört dilde konser



14/06/2021, “Van Kalesi'nde dört dilde konser” adlı haberde Van İl Halk Kütüphanesi, İpekyolu Belediyesi ve DAKA'nın desteği ile birlikte Sedat Anar konseri düzenlenmiş Türkçe, Kürtçe, Farsça ve Saronice dillerinde seslendirelen şarkılarla halka müzik şenliği yaşatıldığı haberine yer verilmiştir.

15/04/2021, “Van Halk Kütüphanesine ‘Türkiye'nin en başarılı kütüphanesi ödülü” başlıklı haberde Türk Kütüphaneciler Derneği tarafından her yıl geleneksel olarak Kütüphaneler Haftası çerçevesinde kütüphane kültürünün oluşmasına yaptığı katkılardan dolayı verilen başarı ödülünün haberine yer verilmiştir.

Van Halk Kütüphanesi Kapılarını Açtı



07.02.2022

07/02/2022 “Van Halk Kütüphanesi Kapılarını Açtı” adlı haberde yaklaşık 2 yıldır güçlendirilmesi ve restorasyonu yapılan eski sanat okulu kütüphane olarak kapılarını okuyucularına açtı. Okuyucuların kabul edilmesinin ilk gününde Vali Mehmet Emin Bilmez, beraberindeki il protokolü ile kütüphaneyi ziyaret etti. Açılan yeni kütüphane görsellerine ve katılımcılarına Valilik sitesinde yer verilmiştir.

Yeni kütüphaneyi 10 günde 20 bin kişi ziyaret etti



İHA

17 Şubat 2022 Perşembe, 14:47

Güncelleme: 17 Şubat 2022 Perşembe, 15:00

Van'da yaklaşık 10 gün önce hizmete başlayan yeni halk kütüphanesini 20 bin kişi ziyaret etti.

07/02/2022 “Yeni kütüphaneyi 10 günde 20 bin kişi ziyaret etti” başlıklı haberde yeni açılan kütüphanenin kısa sürede fazla ziyaretçi akınına uğradığına yer verilmiştir.

EK 6: Kütüphaneye Dair Öncesi ve Sonrasına Ait Fotoğraflar



Çocuk Bölümü



Ödünç Verme Bölümü



Okuma Salonu



Konferans salonu



Van Kent Kitaplığı



Teknoloji Alanı



Dinlenme Alanı ve Kitap Seçim Alanı



Çocuk Bölümü

EK 7: Özgeçmiş

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı	Burcu PİRHASANOĞLU
Doğum Yeri	
Doğum Tarihi	

LİSANS EĞİTİM BİLGİLERİ

Üniversite	Kastamonu Üniversitesi
Fakülte	Fen Edebiyat Fakültesi
Bölüm	Bilgi ve Belge Yönetimi

İŞ DENEYİMİ

Çalıştığı Kurum	
Görevi/Pozisyonu	Kütüphaneci
Tecrübe Süresi	6 ay

DERNEK/KULÜP/TOPLULUK FAALİYETLERİ

Topluluk	KÜ. Bilgi Topluluğu
Pozisyon	Yönetim Kurulu Üyesi
Tecrübe Süresi	3 yıl

KATILDIĞI MESLEKİ ÇALIŞMALAR

Eğitim/Seminer	ANKOS Öğrenme ve Öğretmede Değişim ve Kütüphaneler
Sempozyum	I. Uluslararası Çocuk Sempozyumu
Konferans	ÜNAK 2019
Etkinlikler	>947'incisi düzenlenen 1071 Malazgirt Zaferi Programı Kapsamında OBA KÜTÜPHANE >948'inci düzenlenen 1071 Malazgirt Zaferi Programı

	Kapsamında OBA KÜTÜPHANE >950'ncisi düzenlenen 1071 Malazgirt Zaferi Programı Kapsamında OBA KÜTÜPHANE
--	---

MESLEKİ ÖDÜLLER/KATILIM BELGELERİ

Katılım Belgesi	I.Uluslararası Çocuk Sempozyumu
Katılım Belgesi	ANKOS Öğrenme ve Öğretmede Değişim ve Kütüphaneler Semineri
Katılım Belgesi	ÜNAK 2019
Onur Belgesi	Kastamonu Üniversitesi

İLETİŞİM

Adres	
E-mail	