



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı

**HALK KÜTÜPHANELERİNDE YENİLİKÇİ HİZMET  
GELİŞTİRME SÜRECİ: BARTIN ULUS KÜLTÜR ve SANATEVİ  
HALK KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ**

Erdoğan ALACA

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2015



HALK KÜTÜPHANELERİNDE YENİLİKÇİ HİZMET GELİŞTİRME SÜRECİ:  
BARTIN ULUS KÜLTÜR ve SANATEVİ HALK KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ

Erdoğan ALACA

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

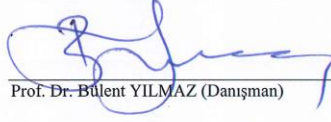
Ankara, 2015

## KABUL VE ONAY

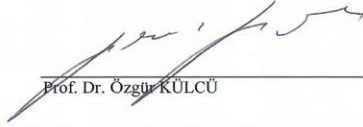
Erdiç ALACA tarafından hazırlanan "Halk Kütüphanelerinde Yenilikçi Hizmet Geliştirme Süreci: Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi Örneği" başlıklı bu çalışma, 21.12.2015 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



Prof. Dr. H. İnci ÖNAL (Başkan)



Prof. Dr. Bülent YILMAZ (Danışman)



Prof. Dr. Özgür KÜLCÜ



Yrd. Dç. Dr. Mustafa BAYTER



Yrd. Doç. Dr. Gülten ALIR

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Berrin KOYUNCU LORASDAĞI

Enstitü Müdürü



## BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarının Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezin/Raporum sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezin/Raporumun ..... yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

21.12.2015



Erdiç ALACA

*Prensesim Lina'ya*

*Sevgili eşim Cansu'ya*

*ve bu günlere gelmemde en büyük role sahip olan aileme...*

## TEŞEKKÜR

Türkiye’de özellikle 2002 yılından sonra ortaya çıkan ancak üzerinde çok fazla durulmayan, halk kütüphaneleri için ayrı bir anlam taşıyan yenilikçiliğin, yine halk kütüphanelerinin kurumsal sürekliliğine önemli katkılar sağlayacak olan yenilikçi hizmet kavramının tanımlandığı, örnek bir kütüphane üzerinden yenilikçiliğin kullanıcılara yansımalarının analiz edildiği bu çalışma; yoğun bir çaba ve teşekkürü borç bildiğim birçok kişinin düşünce ve destekleri ile yoğunlaşarak son şeklini almıştır.

Çalışma konumun belirlenmesi ve bu sürecin sonuçlandırılmasına kadar geçen süreçte çok büyük emeği ve desteği olan, her türlü fikir alışverişinde bulunduğum, değerli yorumları ve yönlendirmeleriyle çalışmamı emin adımlarla sürdürmeme olanak sağlayan çok değerli tez danışmanım Sayın Prof. Dr. Bülent YILMAZ’a tüm samimiyetimle teşekkür ederim.

Tez jürimde yer alarak değerli görüş ve fikirlerini benimle paylaşan Prof. Dr. H. İnci ÖNAL’a, Prof. Dr. Özgür KÜLCÜ’ye, Yrd. Doç. Dr. Mustafa BAYTER’e ve Yrd. Doç. Dr. Gülten ALIR’a teşekkürü borç bilirim.

Sabrı ve anlayışından dolayı sevgili eşim Cansu ALACA’ya, bu süreç boyunca duygusal anlamda desteğini esirgemeyen aileme, arkadaş çevrem ve iş arkadaşlarıma, istatistiki verilere ulaşmam konusunda yardımlarını esirgemeyen Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü İç Kontrol Sistemi Şubesi personeline çok teşekkür ederim.

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nin çok değerli müdürü Sayın İsmail AKMAN’a, çok değerli müdür yardımcısı Sayın Nuran AKMAN’a, teknik anlamda yardımlarını esirgemeyen kütüphaneci Sayın Özlem AŞULUK’a ve kütüphane personeline tez süresince sağladıkları bilgilerden, anlayışlı ve samimi yaklaşımlarından dolayı ayrıca teşekkür ederim.

## ÖZET

ALACA, Erdiñ. *Halk Kütüphanelerinde Yenilikçi Hizmet Geliştirme Süreci: Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2015.

İşletmeler veya kurumlar için, hedef kitlenin ilgisi kaybedildiği an kurumsal varlığın sürekliliği tehlikeye girmektedir. Kurumsal varlığın devamı, sürekli değişen kullanıcı/müşteri gereksinim ve beklentilerine karşılık verebilmekten geçmektedir. Gereksinim ve beklentilere karşılık verebilmekse, orijinal fikirlerle ya da var olan fikirlere farklı bakış açıları getirilerek ortaya yeni ürün veya hizmetin çıkarılmasıyla, farklı yöntemlerin kullanılmasıyla mümkündür. Yeni bir ürün ya da hizmetin ortaya çıkarılması bir sürecin sonucudur. İşte bu süreç yenilikçilik olarak nitelendirilmektedir. Bu yaklaşım kapsamında yenilikçilik, demokratik, toplumsal ve kültürel kurumlar olarak nitelendirilen halk kütüphanelerinde kullanıcı istek ve beklentilerinin karşılanması, memnuniyetinin sağlanması ve bu sayede kurumsal varlığın devamlılığının sürdürülmesi açısından önem taşıyan bir kavram olarak dikkat çekmektedir. Bu çalışma, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin yenilikçi hizmet geliştirme yaklaşımını süreç bağlamında incelemek ve bu sürecin kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkisini ortaya çıkarmak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda çalışmanın alanını Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi oluşturmaktadır. 2 kütüphane yöneticisi ve 185 kullanıcı ile örneklenen araştırmada betimleme yöntemi ile anket, gözlem, yapılandırılmış görüşme teknikleri kullanılmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlara göre, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kullanıcılarının kütüphanenin fiziki, teknolojik, personel, derme şartlarından ve kendilerine sunulan kütüphane hizmetlerinden yüksek oranda memnun oldukları gözlenmiştir. Kütüphane yönetimi tarafından yenilikçi hizmet olarak geliştirilen ve kullanıcıya sunulan hizmetlerin de yine kullanıcı tarafından yüksek oranda beğenildiği anlaşılmıştır. Memnuniyet ve beğeni oranlarının %100 yakın olması Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin başarılı bir yenilikçi hizmet geliştirme süreci gerçekleştirdiğini göstermektedir. Bu bağlamda, elde edilen sonuçlara göre, "Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin yenilikçi hizmet yaklaşımı ve uygulamalar kütüphane hizmetlerini, kullanım durumunu ve kullanıcı memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir" şeklinde oluşturulan hipotezimiz doğrulanmıştır.

### **Anahtar Sözcükler**

İnovasyon, yenilikçilik, yenilikçi hizmet, halk kütüphanesi, yenilikçi hizmet politikası, yenilikçilik süreci, yenilikçilik kültürü, kullanıcı memnuniyeti, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi, Bartın

## ABSTRACT

ALACA, Erdiñ. *Process of Developing Innovative Services in Public Libraries: Example of Bartın Ulus Culture and Arthouse Public Library*, Master's thesis, Ankara, 2015.

When the interest of the target group is lost for the business administrations or institution, the continuity of the institutional entity becomes risky. Continuity of the institutional entity is associated with fulfilling the continually changing user/ customer needs and expectations. As for fulfilling the needs and expectations, it becomes possible with the original ideas or putting forward different points of views for the current ideas and therefore, launching new product or service, use of different methods. Releasing a new product or new service is the result of a process. This process is called as innovativeness. Within the frame of this approach, innovativeness catches attention as a concept, which is important in terms of fulfilling the desires and expectations of users, enabling the satisfaction and therefore, maintaining institutional entity in public libraries called as democratic, social and cultural institutions. This study was carried out in order to examine Bartın Ulus Culture and Arthouse Public Library's approach of developing an innovative service within a context and put forward the effect of this process on the user satisfaction. Within this context, Ulus Culture and Arthouse Public Library constitutes the area of the study. In the study, 2 library directors and 185 users were sampled. Descriptive method, questionnaire, observation, structured interviews were used. According to the results of the study, users of Ulus Culture and Arthouse Public Library have been observed to be highly satisfied with physical, technological circumstances, personnel, collection and offered library services. It has been understood that services developed as an innovative service and offered to the user by library administration are highly appreciated by the user. 100%, which is an approximate percent of satisfaction and appreciation as proves that Ulus Culture and Arthouse Public Library has carried out a successful process of developing an innovative service. Within this context, according to the results of the study, our hypothesis formulated as "Innovative approach and applications of Bartın Ulus Culture and Arthouse Public Library influences the library services, use of library and user satisfaction in a positive way" was verified.

### Keywords

Innovation, innovativeness, innovative service, public library, innovative service policy, innovativeness process, innovativeness culture, user satisfaction, Ulus Culture and Arthouse Public Library, Bartın

## İÇİNDEKİLER

<b>KABUL VE ONAY</b> .....	<b>i</b>
<b>BİLDİRİM</b> .....	<b>ii</b>
<b>TEŞEKKÜR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>vi</b>
<b>SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ</b> .....	<b>ix</b>
<b>TABLolar DİZİNİ</b> .....	<b>x</b>
<b>ŞEKİLLER DİZİNİ</b> .....	<b>xi</b>
<b>1. BÖLÜM: GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
1.1. KOnunun ÖNEMİ .....	1
1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI ve PROBLEMİ .....	4
1.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI.....	5
1.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ .....	6
1.5. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ.....	7
1.6. KAYNAKLAR.....	8
<b>2. BÖLÜM: HALK KÜTÜPHANELERİ ve HALK KÜTÜPHANELERİNDE HİZMET GELİŞTİRME</b> .....	<b>10</b>
2.1. HALK KÜTÜPHANELERİ: KAVRAMSAL YAKLAŞIM .....	10
2.1.1. Halk Kütüphaneleri: Tanımı.....	10
2.1.2. Halk Kütüphaneleri: Amaçları, Görevleri ve İşlevleri .....	11
2.1.2.1. Amaçlar .....	11
2.1.2.2. Görevler .....	12
2.1.2.3. İşlevler .....	13
2.1.3. Halk Kütüphaneleri: Yapısal Unsurları.....	14
2.1.3.1. Kullanıcı .....	15
2.1.3.2. Personel .....	15
2.1.3.3. Derme .....	16
2.1.3.4. Bina .....	17
2.1.3.5. Bütçe .....	18
2.2 HALK KÜTÜPHANELERİNDE SİSTEM YAKLAŞIMI .....	19
2.3 HALK KÜTÜPHANELERİNDE ÖRGÜTSEL YAPI.....	21
2.4. HALK KÜTÜPHANESİ HİZMETLERİ.....	23
2.4.1. Hizmet Kavramı .....	23
2.4.2. Halk kütüphanelerinde Sunulan Hizmetler .....	24

2.5. HALK KÜTÜPHANESİ HİZMET GELİŞTİRME SÜRECİ ve YENİLİKÇİ HİZMETLER.....	26
2.5.1. Hizmet Geliştirme Süreci .....	26
2.5.2. Hizmet Geliştirme Sürecine Etki Eden Faktörler .....	27
2.5.3. Yenilikçilik kavramı .....	29
2.5.4. Yenilikçi Hizmet Kavramı .....	31
2.5.5. Yenilikçilik Modellerinin Kurumlar Arası Karşılaştırılması.....	33
2.5.6. İşletmelerde Yenilikçi Hizmet Anlayışı.....	39
2.5.7. Halk Kütüphanelerinde Yenilikçi Hizmet Anlayışı .....	41
2.5.8. Hizmet Geliştirme Sürecinde Yenilikçi Hizmet Yaklaşımının Halk Kütüphaneleri İçin Önemi .....	48
2.5.9. Türkiye’de Halk Kütüphaneleri ve Yenilikçilik .....	50
2.5.10. Dünyada Yenilikçi Halk Kütüphanesi Hizmet Örnekleri.....	67
<b>3. BÖLÜM: BULGULAR ve DEĞERLENDİRME: BARTIN ULUS KÜLTÜR ve SANATEVİ HALK KÜTÜPHANESİ YENİLİKÇİ HİZMET GELİŞTİRME SÜRECİ.....</b>	<b>72</b>
3.1. BARTIN ULUS KÜLTÜR ve SANATEVİ HALK KÜTÜPHANESİ .....	72
3.2. BARTIN ULUS KÜLTÜR ve SANATEVİ HALK KÜTÜPHANESİ’NİN YENİLİKÇİLİK KAVRAMINA ve TÜRKİYE’DE YENİLİKÇİ HİZMET GELİŞTİRME SÜRECİNE YAKLAŞIMI.....	81
3.3. BARTIN ULUS KÜLTÜR ve SANATEVİ HALK KÜTÜPHANESİ’NDE YENİLİKÇİ HİZMET GELİŞTİRME SÜRECİ.....	87
3.3.1. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nde Yenilikçilik Sürecine Etki Eden Faktörlerin Değerlendirilmesi .....	98
3.3.2. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi Yenilikçi Hizmet Geliştirme ve Uygulama Farklılıkları.....	109
3.3.3. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nde Sunulan Yenilikçi Hizmetler ve Gelişim Süreçlerine İlişkin Değerlendirme.....	122
3.4. BARTIN ULUS KÜLTÜR ve SANATEVİ HALK KÜTÜPHANESİ KULLANICI MEMNUNİYETİ ANKETİ DEĞERLENDİRMESİ .....	128
3.4.1. Değişkenler Açısından Memnuniyet Anketinin Değerlendirilmesi .....	134
3.4.1.1. Cinsiyet Değişkenine Göre Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi .....	134
3.4.1.2. Yaş Değişkenine Göre Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi .....	136
3.4.1.3. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi .....	139
3.4.1.4. Meslek Değişkenine Göre Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi .....	141
3.4.2. Kütüphane Unsurları Açısından Kullanıcı Memnuniyetinin Değerlendirilmesi .....	144
3.4.2.1. Bina Açısından Kullanıcı Memnuniyeti .....	144
3.4.2.2. Teknoloji Açısından Kullanıcı Memnuniyeti .....	147

3.4.2.3. Bilgi Kaynakları Açısından Kullanıcı Memnuniyeti.....	150
3.4.2.4. Personel Açısından Kullanıcı Memnuniyeti .....	151
3.4.2.5 Kütüphane Hizmetleri Açısından Kullanıcı Memnuniyeti .....	153
3.4.3. Yenilikçi Hizmetler ve Kullanıcı Memnuniyeti .....	156
<b>4. BÖLÜM: SONUÇ ve ÖNERİLER.....</b>	<b>160</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>178</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>189</b>
EK 1: Bartın İli Ulus İlçesinin Türkiye Haritasındaki Konumu .....	189
EK 2: Kütüphane Yönetimiyle Gerçekleştirilen Görüşme Soruları .....	190
EK 3: Promosyon Ürünü Geliştirilirken Fikir Alınan Kişi Kayıtları .....	198
EK 4: Kütüphane Anı Defterine Yazılmış Notlar .....	201
EK 5: Kütüphane Yönetimi ve Personele Ait Başarı Belgeleri .....	212
EK 6: Kütüphane ile İlgili Gazete Haberleri.....	219
EK 7: Kütüphanenin Kuruluşundan Günümüze Fotoğraflarla Gelişim Süreci .....	233
EK 8: Kullanıcı Memnuniyet Anketi .....	254
EK 9: Etik Kurul İzni .....	258
EK 10: Orijinallik Raporu .....	259



**SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ**

<b>AB</b>	Avrupa Birliği
<b>ATO</b>	Ankara Ticaret Odası
<b>Bkz.</b>	Bakınız
<b>IFLA</b>	The International Federation of Library Associations and Institutions (Uluslararası Kütüphaneler ve Kütüphane Dernekleri Federasyonu)
<b>KTB</b>	Kültür ve Turizm Bakanlığı
<b>KYGM</b>	Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü
<b>MEB</b>	Milli Eğitim Bakanlığı
<b>n.</b>	Sayı
<b>OECD</b>	Organisation for Economic Co-operation and Development (Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü)
<b>PULMAN</b>	Public Libraries Mobilising Advanced Networks (İleri Ağları Hareketlendiren Halk Kütüphaneleri)
<b>PC</b>	Kişisel Bilgisayar
<b>s.</b>	Sayfa
<b>TKD</b>	Türk Kütüphaneciler Derneği
<b>TÜSİAD</b>	Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği
<b>UNESCO</b>	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Kurumu)
<b>ÜNAK</b>	Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği
<b>YÖK</b>	Yükseköğretim Kurulu

## TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. 1992 yılında Türk PC pazarının görünümü.....	41
Tablo 2. KYGM'ye bağlı kütüphanelerin dağılımı .....	50
Tablo 3. Halk kütüphanelerindeki kitapların konularına göre dağılımı .....	55
Tablo 4. Halk kütüphanelerindeki kitapların kullanıcı gruplarına göre dağılımı .....	55
Tablo 5. Bina mülkiyeti açısından halk kütüphanelerinin dağılımı .....	56
Tablo 6. Halk kütüphanelerinin yıllara göre bütçe dağılımı .....	56
Tablo 7. Personelin eğitim durumuna göre dağılımı .....	74
Tablo 8. Halk kütüphanesindeki kitapların konularına göre dağılımı .....	76
Tablo 9. Kaynakların kullanıcı gruplarına göre dağılımı .....	77
Tablo 10. Kitapların dillere göre dağılımı .....	78
Tablo 11. Kullanıcıların mesleki dağılımı .....	129
Tablo 12. Kullanıcıların kütüphaneyi kullanma sıklıkları .....	130
Tablo 13. Kullanıcıların kütüphaneyi kullanım amacı .....	131
Tablo 14. Kütüphane hizmetlerinin kütüphane kullanımına etkisi .....	131
Tablo 15. Kütüphanenin yeni hizmetler sunma konusundaki başarısının değerlendirilmesi..	132
Tablo 16. Kütüphanenin genel olarak değerlendirilmesi.....	132
Tablo 17. Cinsiyet ve kütüphane kullanım sıklığı arasındaki ilişki .....	135
Tablo 18. Cinsiyet ve kütüphane kullanım amacı arasındaki ilişki.....	135
Tablo 19. Yaş ve kütüphane kullanım sıklığı arasındaki ilişki .....	137
Tablo 20. Yaş ve kütüphane kullanım amacı arasındaki ilişki .....	138
Tablo 21. Eğitim durumu ve kütüphane kullanım sıklığı arasındaki ilişki.....	139
Tablo 22. Eğitim durumu ve kütüphane kullanım amacı arasındaki ilişki .....	140
Tablo 23. Meslek ve kütüphane kullanım sıklığı arasındaki ilişki.....	141
Tablo 24. Meslek ve kütüphane kullanım amacı arasındaki ilişki .....	142
Tablo 25. Kütüphanenin fiziki durumu açısından kullanıcı memnuniyeti .....	145
Tablo 26. Teknolojik olanaklar açısından kullanıcı memnuniyeti .....	148
Tablo 27. Bilgi kaynakları açısından kullanıcı memnuniyeti .....	150
Tablo 28. Personel açısından kullanıcı memnuniyeti.....	152
Tablo 29. Kütüphane hizmetleri açısından kullanıcı memnuniyeti.....	154
Tablo 30. Yenilikçi hizmetler açısından kullanıcı memnuniyeti .....	157
Tablo 31. Kütüphane şartları açısından kullanıcı memnuniyeti.....	158

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Halk kütüphaneleri kullanıcı sayısı .....	51
Şekil 2. Halk kütüphanelerine kayıtlı üye sayısı .....	52
Şekil 3. Halk Kütüphaneleri personel sayısı .....	52
Şekil 4. Mesleki eğitim almış personelin yıllara göre dağılımı ve toplam personele oranı.....	53
Şekil 5. Yıllara göre halk kütüphanelerindeki toplam kitap sayısı .....	54
Şekil 6. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi personel sayısı .....	74
Şekil 7. Yıllara göre Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk kütüphanesi kitap sayısı .....	75
Şekil 8. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kullanıcı sayısı.....	79
Şekil 9. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'ne kayıtlı üye sayısı .....	79
Şekil 10. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi bütçesi .....	80

# 1. BÖLÜM

## GİRİŞ

### 1.1. KONUNUN ÖNEMİ

Tarım ve sanayi toplumundan sonra, yaşadığımız çağ bilgi çağı ve parçası olduğumuz toplum bilgi toplumu olarak nitelendirilmektedir. Ancak bu yaklaşımla birlikte teknoloji çağının etkileri ve buna bağlı olarak da yenilikçilik çağının belirtileri göz ardı edilmemelidir. Öyle ki, 1950 ve 1960'larda yaşanan verimlilik çağı, 1970 ve 1980'lerde yaşanan kalite çağı ve 1990'lı yıllarda yaşanan esneklik çağından sonra içinde bulunulan dönemin yenilikçilik çağı olarak da nitelendirilmesi mümkündür (Aksay, 2011, s. 7).

Bilginin makine gücünün önüne geçmesi ve bireylerin bilgiye ve bilgiyi kullanmaya duyduğu gereksinimin artmasıyla toplumun bir parçası olan bireyler gerek kişisel çabalarıyla gerekse bilgi sunan kurumların desteğiyle bu gereksinimlerini karşılamaya çalışmaktadır. Her bir bireyin kendisini geliştirme sürecinde ekonomik, sosyal, kültürel vb. açılardan eşit şartlara sahip olmadığı göz önünde bulundurulduğunda, daha farklı tetikleyici etkenlere ihtiyaç duyulduğu anlaşılmaktadır. Bireyden farklı olarak kurum çerçevesinde düşünülen bu etkenlerin en başında toplumsal kuruluşlar olan kütüphaneler, özellikle çeşitli kullanıcı gruplarına ayırım yapmadan hizmet sunan halk kütüphaneleri gelmektedir. Halk kütüphaneleri, bilgi toplumunun oluşumunda bireylerin kültürel gelişimine ve farkındalıklarının artırılmasına katkı sağlayacak elverişli kurumlar olarak nitelendirilebilir.

Bilgi toplumuna dönüşüm sürecinde halk kütüphaneleri, farklı kullanıcı gruplarına yönelik geliştireceği yenilikçi hizmetler aracılığı ile toplumda farkındalık yaratarak bireylerin daha etkin, meraklı, daha yeniyi, daha iyiyi isteyen bireyler olarak yetişmesine katkı sağlayacaktır. Bununla birlikte, geliştirilecek yenilikçi hizmetlerle bireylerin geleceğe yönelik beklentilerine karşılık bulma ihtimalleri artacak ve şüphesiz bu gelişim ve değişimle birlikte halk kütüphaneleri kurumsal varlığını sürdürme şansını devam ettirmiş olacaktır.

Her geçen gün bireylerin bilgiye olan ihtiyacı artmakta, bu artışla birlikte bireylerin ihtiyaçları da değişiklik göstermektedir. Dolayısıyla, halk kütüphaneleri tarafından, söz konusu ihtiyacı karşılarken sürekli yeni fikirler geliştirilmesi, hizmet verilen yöre halkının gereksinimlerini iyi analiz edilmesi ve bunlar göz önünde bulundurularak geliştirilen hizmetlerle bireyin geleceğe

dair bilgi temelli beklentilerinin karşılanabilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda, halk kütüphaneleri açısından “yenilikçi hizmet” kavramı; tamamıyla yeni bir hizmet, mevcut hizmette değişiklik yapılarak ortaya çıkarılan yeni hizmet, mevcut hizmetin farklı bir yolla sunulmasıyla ortaya çıkan yeni bir yaklaşım ya da bölge halkının gereksinimleri doğrultusunda ortaya çıkan yeni bir hizmet olarak tanımlanabilir. Bu dört farklı yaklaşımın aslında bir sürecin sonucu olduğuna çalışma kapsamında detaylı bir şekilde değinilmektedir. Dolayısıyla halk kütüphaneleri açısından yenilikçi hizmet kavramı tanımlanırken, yenilikçiliğin birtakım etkenler doğrultusunda şekillenen ve bölgesel olarak farklılıklar gösterebilecek bir süreç olduğu, kapsayıcı bir yaklaşım olarak değerlendirilebilir. Önal (2015, s. 164) bu konuda, her bir kuruma önerilebilecek belirli bir yenilik yönetiminden söz etmenin doğru bir yaklaşım olmayacağından, kurumların ve konu itibari ile halk kütüphanelerinin hedef kitlesi, hizmet alanı, bütçesi, teknolojik altyapısı vb. özelliklerinin farklılık göstereceğinden söz etmektedir. Bu özellikler dikkate alındığında kurumlara özgü, konu itibariyle de farklı bölgelerde hizmet sunan halk kütüphanelerine özgü bir yenilikçilik tanımı ve yöntemi geliştirmenin daha doğru bir yaklaşım olacağı düşünülmektedir. Bu özelliklerin yanında halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet kapsamında sunulacak hizmetlerin sürekliliği ve kalitesinin özellikle kütüphane personelinin kişiliğine göre değişkenlik göstereceğine dikkat çekilmektedir (Akman, 2009, s. 387). Bu konuda yaşanan değişiklik kütüphaneler arası etkileşim açısından önem taşımaktadır.

“Yenilikçi hizmet” kavramı Türkiye’deki halk kütüphaneleri düşünüldüğünde algı ve uygulamada yetersiz kalınan bir kavram olarak dikkat çekmektedir. Konu kapsamında Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi, Türkiye’deki halk kütüphanelerinin genel olarak hizmet sunma konusunda geleneksel bir yapıya sahip olduğunu belirtirken bu yaklaşımın, hem kurum olarak yenilikçi hizmet kavramına karşı bir algının oluşmasını engellediğinin hem de birey olarak kullanıcıların beklenti seviyelerinin belirlenememesine ve mevcut hizmetlerin kullanıcının gözünde yeterli olduğu düşüncesinin gelişmesine neden olduğunun altını çizmektedir.

Halk kütüphanelerine, bireyi bilgi toplumuna hazırlama, geliştirilecek hizmetler doğrultusunda daha etkin ve daha katılımcı bireyler yetiştirebilme konularında birtakım sorumluluklar düşmektedir. Halk kütüphaneleri uygun ortamı sağlayabilmek ve bahsedilen kullanıcı tipini oluşturabilmek için öncelikle kullanıcı gruplarını ve bu kullanıcı gruplarının ihtiyaç ve beklentilerini belirlemesi, bu gruplara yönelik yukarıdaki yaklaşımlar çerçevesinde yenilikçi hizmetler geliştirmesi gerekmektedir. Geliştirilen yenilikçi hizmetlerin bireylere ulaştırılması,

hizmette sürekliliğin sağlanması ve bireylerde bu hizmetlere karşı algı ve memnuniyet oluşturmak kurumsal varlığın devamlılığı açısından önem taşımaktadır. Her kütüphane, kullanıcı profilini göz önünde bulundurarak yenilikçi hizmet geliştirme konusunda en uygun stratejiyi belirlemek durumundadır. Bu bağlamda, halk kütüphaneleri için öncelikli yatırım alanlarının belirlenmesi ve öncelik verilen alanlar üzerinde hizmetlerin geliştirilmesi etkili bir yaklaşım olarak düşünülebilir (Strange, 2008).

Hizmet geliştirme kapsamında etkin kullanıcılar kadar, potansiyel kullanıcıların da göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Hizmetlerin kullanıcı gereksinimlerine göre geliştirilecek olması etkin kullanıcıların kütüphaneyi kullanmalarını devam ettirebilmek ve potansiyel kullanıcılarda kütüphane ve hizmetlerine karşı farkındalık oluşturmak adına önem taşımaktadır.

Türkiye’de ve dünyada, halk kütüphanelerinin değişen kullanıcı beklenti ve ihtiyaçlarına göre yenilikçi birçok hizmeti hayata geçirdiği ve bu yaklaşımla birlikte kurumsal varlığın devamlılığının sağlanmaya çalışıldığı anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, çalışma içerisinde Türkiye’deki ve dünyadaki halk kütüphanelerinde yenilikçi olarak sunulan hizmetlere değinilerek konunun halk kütüphaneleri açısından önemine vurgu yapılmaya çalışılmaktadır.

Bu çalışma kapsamında Türkiye’deki il, ilçe halk kütüphanelerine ve birçok farklı kuruma geliştirdiği hizmetler ve yönetim anlayışı ile örnek olan, kütüphaneye kayıtlı bireylerin sayısı ve kütüphanenin kullanım oranının yüksek düzeyde olmasıyla dikkat çeken, birçok hizmetin ardından kazanılan başarı belgeleri ve yaklaşık on beş yıldır süreklilik sağlanan yenilikçi yaklaşımlarıyla Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi, kullanıcılara uygulanan memnuniyet anketi ve yöneticilerle gerçekleştirilen yapılanılmış görüşme doğrultusunda incelenecektir. Elde edilen veriler doğrultusunda yenilikçiliğin kütüphane tarafından nasıl özümsemiği ve uygulandığına, bu yaklaşımla birlikte kullanıcıların kütüphane hakkındaki memnuniyetlerine ve kütüphane kullanma alışkanlıkları üzerindeki etkisine ilişkin sonuçlar ortaya çıkarılmaya çalışılacaktır. Araştırmanın sonucunda, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nin bilgi toplumu olma yolunda farklı hedef grupların ihtiyaçlarını nasıl karşıladığı, yenilikçi hizmet geliştirme yaklaşımının nasıl benimsendiği ve bu yaklaşımın sürdürülebilirliği ortaya konularak geleceğe yönelik beklentilerin karşılanabilmesi için atılması gereken yenilikçi adımların neler olabileceğine dair önerilerde bulunulacaktır.

## 1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI ve PROBLEMİ

Yenilikçilik, farklı işletmeler ve kurumlar için önemli olduğu kadar, toplumsal kuruluşlar olan halk kütüphaneleri açısından da hayati önem taşımaktadır. Bu yaklaşımın benimsenmesi ve hayata geçirilmesi ise kurumsal varlığı sürekli kılmının anahtarı olarak değerlendirilebilir. Aksi takdirde hedef kitlenin ihtiyaçlarına ve beklentilerine karşılık verememek kâr amacı güden ya da gütmeyen her kurumun, özellikle kültürel amaçları olan halk kütüphanelerinin geleceği açısından tehdit niteliği taşımaktadır.

Bu bağlamda, *araştırmanın temel amacı*; Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin yenilikçi yaklaşım ve uygulamaları planlama ve gerçekleştirme konusundaki yaklaşımı ve sonuçların kurumsal süreklilik açısından hizmet ve kullanıcı memnuniyetini nasıl etkilediğini ortaya koymaktır. Araştırmanın amacı doğrultusunda *araştırma problemi*; “Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yenilikçi yaklaşım ve uygulamaları planlama ve gerçekleştirme konusunda nasıl bir yaklaşım sergilemekte ve bu yaklaşım kütüphane hizmetlerini, kullanım durumunu ve kullanıcı memnuniyetini nasıl etkilemektedir?” şeklinde oluşturulmuştur. Bu soruya bağlı olarak araştırma kapsamında aşağıda yer alan alt sorulara da yanıt aranacaktır:

- Kütüphane yönetimi yenilikçilik kavramını nasıl tanımlamaktadır?
- Kütüphane yönetiminin yenilikçi hizmet geliştirme sürecine bakış açısı nedir?
- Kütüphane yönetimi yenilikçilik konusunda Türkiye genelindeki halk kütüphanelerini nasıl değerlendirmektedir?
- Kütüphanede kullanıcılara yönelik ne tür yenilikçi hizmetler sunulmaktadır?
- Yenilikçi hizmet geliştirme süreci nasıl planlanmaktadır?
- Hayata geçirilen yenilikçi fikirler nasıl uygulanmaktadır?
- Kütüphanenin geleneksel hizmet anlayışının yanında hangi hizmet ve uygulama farklılıkları ön plana çıkmaktadır?
- Yenilikçilik sürecini etkileyen faktörler nelerdir?
- Bölge halkının yenilikçi hizmet konusunda kütüphaneden beklentileri nelerdir?
- Yenilikçi hizmet geliştirme konusunda nasıl bir yaklaşım sergilenmektedir?
- Kütüphaneye kayıtlı kullanıcılar kütüphaneyi hangi amaçlar için ve hangi sıklıklarda kullanmaktadırlar?
- Geliştirilen hizmetler kullanıcıların kütüphaneyi kullanma durumlarını nasıl etkilemektedir?

- Kütüphane yönetimi, yenilikçi hizmet geliştirme konusunda kullanıcılar tarafından başarılı bulunmakta mıdır?
- Kullanıcıların, kütüphanede gerçekleştirilen ve yenilikçi olarak nitelendirilebilecek hizmetlere bakış açısı nedir?
- Kullanıcıların, kütüphanenin fiziki yapısı, teknolojik olanakları, dermesi, personel durumu ve sunulan hizmetler kapsamında memnuniyet düzeyleri nedir?

Bu doğrultuda *araştırmanın hipotezi*; “Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nin yenilikçi hizmet yaklaşımı ve uygulamalar kütüphane hizmetlerini, kullanım durumunu ve kullanıcı memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir” şeklinde oluşturulmuştur.

### 1.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Çalışma kapsamında, hizmet geliştirme ve kullanıcı memnuniyeti üzerine 2006 yılından itibaren etkili girişimlerde bulunan, geliştirdiği fikir ve uygulamaları ilçe, il halk kütüphaneleri ve üniversite kütüphanelerinin dikkatini çeken, Türk Kütüphaneciler Derneği tarafından “Halkla İlişkiler” ödülüne uygun görülen, Halk Kütüphaneleri Bölge Seminerleri kapsamında Ulusal ve Uluslararası alanda birçok çalışmada adı geçen ve bazı çalışmalara ev sahipliği yapan, hizmette yenilikçilik kavramıyla özdeşleştirilmiş bir kütüphane olan Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nin incelenmesine karar verilmiştir. Ayrıca, kütüphaneye kayıtlı kullanıcı sayısının merkez nüfusa oranı (%20), kütüphane yöneticileri ve kütüphanecisinin kazandığı başarı belgeleri, kütüphane kullanım sıklığının nüfusa oranı (%38,6), kullanıcı istatistiklerin yüksek oranlarda olması ve yenilikçi hizmet geliştirme konusunda süreklilik ilkesine bağlı kalarak özellikle 2000 yılından itibaren Türkiye şartlarından yenilikçi sayılabilecek birçok hizmeti hayata geçirmiş olması Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nin incelenmesinde etkili olmuştur. Burada altı çizilmesi gereken nokta, hizmetlerin dünya genelindeki hizmetlerle yarışamayacak olmasından ayrı olarak hizmet geliştirme konusunda anlık uygulamalardan ziyade sürekliliğin sağlanmış olmasıdır.

Bu bağlamda, kütüphaneye kayıtlı 185 kullanıcıya anket uygulanmış ayrıca kütüphane yönetimi ile yapılan görüşme tekniği aracılığıyla yüz yüze görüşme gerçekleştirilmiştir. Söz konusu anket 2015 yılı Kasım ayı içerisinde uygulanmıştır. Araştırma kapsamına alınan Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nin 2014 Kasım ayına ilişkin kullanıcı sayısı 1.255’dir. Araştırma kapsamında, rastgele seçilen toplam 185 kişiye anket uygulanmıştır. 0,99



güven düzeyi ve 0,04 hoş görü miktarı ile 3000 kişilik bir evren 111 kişi ile örneklenebilmektedir (Çıngı, 1990, s. 262). Bu çerçevede örneklem evreni temsil etmektedir.

#### 1.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada betimleme yöntemi kullanılmıştır. Betimleme yöntemi: "Olayların, objelerin, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğunu betimlemeye, açıklamaya çalışan incelemelerdir. Betimleme araştırmaları, mevcut olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkilerini de dikkate alarak, durumlar arasındaki etkileşimi açıklamayı hedefler" (Kaptan, 1995, s. 59).

Araştırmada anket, gözlem ve yapılanmış görüşme teknikleri kullanılmıştır. Anket "kalem-kâğıt yoluyla objenin, bireyin ya da grubun kendisi hakkında bilgi vermesi şeklindedir." (Kaptan, 1998, s. 138). Çalışma kapsamında Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'ne kayıtlı 185 kullanıcıya anket uygulanmıştır. Kullanıcıya yönelik hazırlanan anket sorularıyla kullanıcıların demografik bilgileri elde edilmeye çalışılırken aynı zamanda, kütüphaneye neden gereksinim duydukları, kütüphaneyi ne sıklıkla kullandıklarına yönelik bilgiler elde edilmiştir. Anketin ikinci kısmında kullanıcıların kütüphaneyi fiziksel, teknolojik, derme, personel ve hizmetler açısından değerlendirilmesi sağlanarak memnuniyet düzeyleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Anketin üçüncü kısmında Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin geliştirdiği ve yenilikçi olarak nitelendirilebilecek birtakım hizmetlerin kullanıcı tarafından ne derece beğenildiğine ilişkin veriler elde edilmiştir. Anket soruları oluşturulurken (Bozkurt, 2008; Kapucu, 2007; Keser, 2007; Çağlayan, 2011 ve Yılmaz, 2012) belirtilen çalışmalarda kullanılan anket sorularından yararlanılmıştır. Diğer bir veri toplama tekniği olan gözlem ise "belli bir kimse, yer, olay, durum ve şarta ait bilgi toplamak için belirli hedeflere yöneltilmiş bir bakış ve dinleştirmedir" (Özsoy, 1970, s. 36, Karasar, 1999, s. 156). Çalışma kapsamında, kütüphanenin fiziksel durumu, kullanıcıların davranışları, kullanıcı-kütüphaneci iletişimi gözlenmeye çalışılmıştır. Yapılanmış görüşme, "daha çok, önceden yapılan ve ne tür soruların ne şekilde sorulup, hangi verilerin toplanacağını en ayrıntılı biçimde saptayan, görüşme planının aynen uygulandığı bir görüşmedir" (Karasar, 2013, s. 167). Yapılanmış görüşme Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi müdürü ve müdür yardımcısı ile gerçekleştirilmiştir. Bu teknik aracılığıyla kütüphane yönetiminin, yenilikçi hizmet kavramına yaklaşımına, hizmetler tasarlanırken göz önünde bulundurulmuş ölçütlere ve izlenen yola, işletilen sürece, yenilikçi hizmet geliştirme konusunda yaşanan sorunlara, Türkiye'de ve dünyadaki yenilikçi kütüphane hizmetlerinin takibine, yenilikçi hizmetlerin halk kütüphaneleri için açısından

önemine, hizmet geliştirme konusunda nasıl bir yönetici-personel-kullanıcı etkileşiminin yaşandığına ve yaşanması gerektiğine, yenilikçi hizmet kapsamında hizmet içi eğitime ihtiyaç duyulup duyulmadığına, yenilikçi hizmetlerin kullanıcı memnuniyetini ve kütüphane kullanımını nasıl etkilediğine vb. durumlara ilişkin veriler sağlanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde SPSS (Statistical Programming for Social Sciences) programından yararlanılmıştır.

## 1.5. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ

Araştırmamız dört bölümden oluşmaktadır. Bu bölümler sırasıyla şunlardır;

**I. Bölüm:** Konunun önemi, araştırmanın amacı ve problemi, araştırmanın kapsamı, yöntem ve kullanılan kaynakların yer aldığı bölümdür.

**II. Bölüm:** Bu bölümde halk kütüphaneleri tanım, amaç, görev, işlev ve unsurlar, sistem, örgüt ve hizmet kavramları kapsamında incelenmiş ve halk kütüphanelerinde sistem yaklaşımı, örgüt yapısı ve hizmet anlayışı ele alınmıştır. Ayrıca yenilikçilik, yenilikçi hizmet kavramları ile halk kütüphanesi kavramı bir potada ertilmeye çalışılarak yenilikçiliğin halk kütüphanelerinin geleceği açısından nasıl bir öneme sahip olduğuna değinilmiştir.

**III. Bölüm:** Bartın Ulus Kültür ve Sanat Evi Halk Kütüphanesi'nin derinlemesine incelendiği bu bölümde, kütüphane tarihçesine değinilmiş ve kütüphane beş temel unsur (Personel, Kullanıcı, Derme, Bina, Bütçe) açısından ele alınmıştır. Kütüphanenin hizmet geliştirme süreci ve nasıl bir hizmet geliştirme stratejisine sahip olduğu incelenerek ilçe halk kütüphanesi çerçevesinde Türkiye standartlarının üzerine nasıl çıktığı ve geliştirilen hizmetler sayesinde nasıl diğer kütüphanelerin dikkatinin çekildiği ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Bu bölümde kullanıcı memnuniyet anketi sonuçları ile kütüphane yönetimiyle gerçekleştirilen yapılanmış görüşme sonuçları da değerlendirilerek Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde gerçekleştirilen yenilikçi hizmet yaklaşımına ilişkin bulgular incelenmiştir.

**IV. Bölüm:** Bu bölümde çalışmamızla ilgili ortaya çıkan sonuçlara ve bu sonuçlar kapsamında geliştirilen önerilere yer verilmiştir.

## 1.6. KAYNAKLAR

Araştırma için gerekli olan teorik bilgilere ulaşabilmek amacıyla yayın taraması yapılmıştır. Türkiye’de konuyla ilgili yayımlanmış kaynakları tespit etmek amacıyla aşağıdaki yayınlar taranmıştır:

Bilgi Dünyası (2000-2015)  
 Bilim, Eğitim ve Düşünce (2001-2008)  
 Gençlik Araştırmaları (2013-2014)  
 Girişimcilik ve Kalkınma (2006-2014)  
 ReportTurk (2011-2013)  
 Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni (1952-1986)  
 Türk Kütüphaneciliği (1987-2015)  
 Türkiye Bibliyografyası (1935-)  
 Türkiye Makaleler Bibliyografyası (1952-)

Yurtdışında konuyla ilgili yayımlanmış kaynakları tespit etmek amacıyla aşağıdaki yayınlar kullanılmıştır:

Australaian Public Libraries and Information Services (APLIS) (1988-2012)  
 Creativity and Innovation Management (1992-2015)  
 International Library Review (1969-1991)  
 The International Information & Library Review (1992-2013)  
 Journal of Information and Knowledge Management (2002-2015)  
 Journal of Knowledge Management (1997-2015)  
 Journal of Library Innovation (2010-2015)  
 Journal of Manufacturing Technology Management (2004-2015)  
 Library and Information Science Research (1998-2015)  
 Library Management (1979-2015)  
 LIBRI (1950-2015)  
 Public Library Quarterly (1979-2015)

Ayrıca konu hakkında ScienceDirect, Taylar & Francis Online veri tabanlarında, kütüphane kataloglarında, YÖK tez katalogunda ve Google Scholar tarama motorunda kaynak taraması yapılmıştır.

Araştırma raporunun yazımında Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez ve Rapor Yazım Yönergesi'nden (2005) yararlanılmıştır. Tezde yer alan alıntılar, göndermeler ve kaynakça "Bilimsel Yayınlarda Kaynak Gösterme, Tablo ve Şekil Oluşturma Rehberi: APA 6" ya göre düzenlenmiştir.

## 2. BÖLÜM

### HALK KÜTÜPHANELERİ ve HALK KÜTÜPHANELERİNDE HİZMET GELİŞTİRME

#### 2.1. HALK KÜTÜPHANELERİ: KAVRAMSAL YAKLAŞIM

##### 2.1.1. Halk Kütüphaneleri: Tanımı

Tarih sahnesinde yer aldığı dönemlerden günümüze kadar halk kütüphaneleri sürekli gelişmek durumunda kalan toplumsal kuruluşlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Halk kütüphaneleri, toplumu oluşturan bireylerin yaşam boyu öğrenimlerini desteklemek amacıyla her türlü hizmeti okuyucuya sunmayı hedeflemektedir. Bu hedefleri gerçekleştirebilmek adına çeşitli hizmet stratejileri geliştirmeye ve uygulamaya çalışan halk kütüphanelerinin gerek yüzeysel gerekse etraflıca bir çok tanımı yapılmaktadır. Halk kütüphanesi kavramına karşılık gelen bu tanımların, zamana, toplum yapısına ve bireylerin ihtiyaçlarına göre değiştiği ve geliştirildiği görülmektedir. Bu değişim ve gelişimin daha kolay algılanabilmesi adına aşağıda, halk kütüphanesine ilişkin bazı tanımlara kronolojik olarak değinilmektedir.

Halk kütüphanesi;

“Kadın-erkek, her yaşta, her düzeyde ve her meslekten okuyucunun çeşitli konulardaki fikir ürünlerinden ücretsiz ve serbestçe yararlanmasını sağlayarak bölgesinin kültürel, sosyal ve teknik kalkınmasına yardımcı olan kurumdur” (Ersoy, 1966, s. 1). “Kullanıcılarına her türlü bilgi ve enformasyonu gönüllü olarak sağlayan yerel bilgi merkezidir” (Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Kurumu [UNESCO], 1994, s. 144). “Bireylerin ve toplumun yararı için çok çeşitli bilgiye yerel düzeyde erişim sağlayan toplumsal bir araçtır” (Uluslararası Kütüphaneler ve Kütüphane Dernekleri Federasyonu [IFLA], 2007, s. 39). “Bireylerin eğitim, kültür ve boş zamanlarıyla ilgili olarak bilgi gereksinimlerini hiçbir ayırım gözetmeksizin ve ücretsiz biçimde karşılayarak, bulunduğu yörenin toplumsal gelişimine katkıda bulunan demokratik kuruluştur” (Yılmaz, 2013b, s. 3).

Halk kütüphanesinin tanımı yapılırken genel olarak “bilgiye erişim” ilkesinin bağlayıcı olduğu gözlenmektedir. (Yılmaz, 1998, s. 112). Ancak gerek tanıma ve kuruma bir hareketlilik kazandırmak gerekse kütüphanelere geleceğe yönelik bir işlev yükleyebilmek adına, bilgiye

erişimin bağlayıcılığının yanı sıra, halk kütüphanelerinde hizmet kapsamında yenilikçiliğin bağlayıcı faktörlerden bir diğeri olması gerektiği düşünülmektedir. Çünkü yenilikçilik kâr amacı güden ya da gütmeyen kurum ve işletmelerin geleceği açısından hayati önem taşımaktadır.

Halk kütüphaneleri uzun yıllardır benimsenen hizmet stratejisi kapsamında değerlendirildiğinde, bu kütüphanelerin günümüz ve gelecek kavramlarına yönelik yeniden ve daha farklı irdelenmesi gerektiği söylenebilir. Halk kütüphaneleri, kurumsal varlığını devam ettirebilmesi için tanımsal düzeyde, hizmet geliştirme yöntemi olarak yenilikçilik kavramıyla desteklenmelidir. Bu bağlamda, halk kütüphaneleri için çağa uygun ve bu çalışmada temel alınan şöyle bir tanım yapılabilir;

Halk kütüphanesi hiçbir ayırım gözetmeksizin, ücretsiz hizmet sunan, bulunduğu bölgenin sosyal, kültürel, ekonomik açıdan kalkınmasında etkili olan, hizmet geliştirirken birey merkezli yaklaşımı benimseyen, kullanıcıların gündelik bilgi ihtiyacını karşılarken geleceğe yönelik kaygılarını gidermeye çalışan, hizmette yenilikçi yaklaşımı temel alan bu sayede toplumla bütünleşerek kurumsal varlığını sürdürmeye çalışan demokratik bilgi merkezidir.

### **2.1.2. Halk Kütüphaneleri: Amaçları, Görevleri ve İşlevleri**

Halk kütüphaneleri hiçbir ayırım gözetmeksizin çeşitli kullanıcı gruplarına hizmet sağlayan kurumlar olarak değerlendirildiğinde hiç şüphesiz amaçlarının da bu durum göz önünde bulundurularak şekillendirilmiş olması gerekmektedir. Aşağıda halk kütüphanesinin IFLA tarafından belirlenen amaçlarına değinilmektedir.

#### **2.1.2.1. Amaçlar**

Halk kütüphanesinin amaçları;

- “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” (IFLA, 2007, s. 150-151).

Halk kütüphanelerinin yukarıda sıralanan amaçlarına bakıldığında, genel olarak kişisel ve bölgesel kalkınmayı sağlayıcı bir yapıya sahip olduğu anlaşılmaktadır. Tüm bu amaçların, halk kütüphanelerinin kurumsal ve işlevsel açıdan geleceğe taşınabilmesi konusunda yeterli olup olmayacağı üzerinde durulması gereken önemli bir noktadır.

Yenilikçilik, halk kütüphanelerinin kurumsal olarak varlığını ve işlevselliğini devam ettirebilmesi, hizmet politikası oluşturabilmesi açısından önem taşımaktadır. “Bölgede yaşayan kullanıcıların ihtiyaçlarının belirlenerek bu ihtiyaçlara yenilikçi hizmetler aracılığı ile yaratıcı çözüm önerileri geliştirilmesi gerekmektedir” gibi bir maddenin halk kütüphanesi amaçları arasında yer alması, gerek kütüphane yönetiminde gerekse personelin hizmet anlayışında bazı değişiklikler yaratarak geleneksel hizmet anlayışının yerine daha hareketli, daha etkin bir anlayış yerleştirecektir. Bu sayede kütüphanecilik mesleğinde yenilikçilik kavramına karşı bir algı oluşturulması sağlanacaktır.

#### 2.1.2.2. Görevler

Halk kütüphanelerine ilişkin 2012 yılında yayımlanan yönetmelikte (T. C. Kültür Turizm, 2012), halk kütüphanelerinin görevleri aşağıdaki gibi belirtilmiştir;

- “Amacı doğrultusunda kütüphane materyali seçer, sağlar; kütüphanecilik teknik ve yöntemlerine uygun olarak düzenler ve kullanıcıların hizmetine sunar.
- Kütüphane materyalini kütüphane dışında kullanılmak üzere ödünç verir.
- Kullanıcılar tarafından aranan, ancak kütüphanede bulunmayan materyali sağlar ya da kullanıcıları bu materyalin bulunduğu kütüphanelere yönlendirir.
- Bulunduğu bölgenin kültürel, sosyal, tarihi ve ekonomik yapısı ile ilgili yerel derme oluşturur ve hizmete sunar.
- Yerel girişimcilere ve yerel ekonomik gruplara bilgi gereksinmelerini karşılayacak bilgi hizmetlerinin organizasyonunu yapar.
- Kullanıcı rehberliği ve danışma hizmeti verir.
- 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 geliştirmek ve yaygınlaştırmak amacıyla, çevresindeki diğer kamu kurumları, yerel yönetimler, eğitim, öğretim, kültür-sanat, sivil toplum kuruluşları ve gönüllü kişilerle işbirliği yapar.
- Yerleşik kütüphane hizmetinden yararlanamayan yerleşim birimlerine gezici

kütüphane aracı ile hizmet götürür.

- Engelli, hasta, yaşlı ve eve bağımlı kişiler için uygun hizmetler sunar.
- Kadınlara yönelik pozitif ayrımcılığı desteklemek amacıyla özel hizmetler sunar.
- Derleme işlerini, yürürlükteki derleme mevzuatı hükümlerine göre yürütür.
- Yürürlükteki mevzuat doğrultusunda kütüphane hizmeti ile ilgili diğer görevleri yerine getirir.”

Halk kütüphanelerinin yukarıda bahsedilen görevleri incelendiğinde, kütüphanelerin “neyi” yapacağı net bir şekilde ortaya konulurken “nasıl” yapacağına çok fazla değinilmemektedir. Yılmaz (1995, s. 22)’ın da belirttiği gibi yerel hizmet programlarıyla bağlantılı olarak özelleştirilebilecek, geliştirilebilecek olan bu amaç ve görevler halk kütüphaneleri gibi toplumu yakından ilgilendiren bilgi merkezlerinin etkinliğini artırma mücadelesi verdiği günümüzde bazı kritik kavramlar yardımıyla yeniden düzenlenmesi gerekmektedir. Çünkü amaç ve görevler bir kurum veya kuruluşun neyi, nasıl ve niçin yapması gerektiğini ortaya koyan somut adımlardır. Kurumun geleceğinin sağlam temellere dayandırılması ise bu adımların nasıl atıldığına bağlı olarak değişebilmektedir. Halk kütüphanesi görevlerinin yenilikçilik ekseninde yeniden değerlendirilmesi üzerinde durulması gereken önemli bir yaklaşımdır.

### 2.1.2.3. İşlevler

Aşağıda halk kütüphanesinin işlevlerine değinilmektedir. Halk kütüphaneleri;

- “Halkın bilgi edinme gereksinimini karşılar.
- Bireysel ve yaşam boyu öğrenme çabalarını destekler.
- Başta çocuklar olmak üzere, bölge halkında okuma kültürü ve kütüphane kullanma alışkanlığı yaratır ve güçlendirir.
- Toplumun bilgi okur-yazarlığı becerisi kazanmasını ve geliştirmesini sağlar.
- Her düzeyde örgün ve yaygın eğitimi destekler.
- Çocuk ve gençlerin zihinsel yaratıcılıklarını geliştirmelerini destekler ve bu yönde fırsatlar sağlar.
- Öncelikle bulunduğu bölge olmak üzere, toplumun kültürel ve sosyo-ekonomik kalkınmasına destek sağlar.
- Toplumda kültürel mirasa, sanata ve bilime karşı duyarlılık oluşturur ve bu bilincin geliştirilmesini sağlar.
- Somut olmayan yerel kültür mirasının toplanması, düzenlenmesi, korunması, kullanılması ve geleceğe aktarılmasına katkı sağlar ve sözlü geleneği destekler.
- Kültürler arası diyalogu geliştirmeye katkı sağlar” (T. C. KTB, 2012).

Halk kütüphanelerinin işlevleri incelendiğinde, bu işlevlerin genel olarak dört temel olgu etrafında toplandığını görmek mümkündür. Bunlar, yine Yılmaz (1995, s. 22-23)’ın da belirttiği gibi eğitim, bilgi, kültür ve boş zamanların değerlendirilmesidir.



İşlevler açısından bakıldığında halk kütüphanelerinin bireyin hayatında ne denli bir etkiye sahip olduğu anlaşılmaktadır. Önemli olan, bahsi geçen hizmetlerin yenilikçi yollarla sunulabilmesi ve işlevselliğin uzun vadede daha kalıcı kılınmasıdır.

Halk kütüphaneleri geçmişten günümüze, giderek değişen bir kimlik yapısı ve hizmet anlayışıyla gerek hizmet sunduğu bireyler gerekse kendi kurumsal sürekliliği için çabalayan toplumsal kuruluşlar olarak değerlendirilebilir. Halk kütüphaneleri için bir noktaya kadar yeterli görülen tanım, amaç, görev ve işlevlerin yeniden gözden geçirilmesi ve çağın gereklerine yönelik yeniden düzenlenmesi gerektiği söylenebilir. Çünkü bugün atılacak bir adımın, ilerisi için kurumsal bir değer kaybının önüne geçeceği öngörülmektedir. Çağ dışı kalmayı engelleyecek tedbirlerin ise gerek hizmet geliştirme gerekse süreklilik anlayışı bakımından yenilikçilik kavramının merkezi bir noktaya yerleştirilmesiyle mümkün olacağı, üzerinde durulması gereken bir diğer noktadır.

### **2.1.3. Halk Kütüphaneleri: Yapısal Unsurları**

“Dinamik ve sürekli olarak değişim gösteren toplum, her tür kütüphaneyi, gerek bir kütüphaneyi oluşturan beş temel öge gerekse çeşitli hizmetler açısından değişikliğe zorlamıştır” (Sağlamtuğ, 1987, s. 110). Sağlamtuğ’un belirttiği durumdan yapılacak çıkarım; kütüphaneyi oluşturan öğelerin ve hizmet anlayışının değişmesine sebep olan durumun aslında bireylerin değişen ihtiyaçları ve geleceğe yönelik bilgi temelli kaygılarının halk kütüphaneleri tarafından karşılanıp karşılanamayacağıdır.

“Kütüphaneler, basılı kaynakları toplama, düzenleme ve yararlandırma biçiminde olan işlevlerini yirminci yüzyılın ortalarına kadar büyük bir değişime uğramadan sürdürmüşlerdir” (Üstün, 1994, s. 217). Ancak günümüzde, kütüphanelerin bu işlevlerini çağın gereklerine uygun bir şekilde yerine getirebilmesi için gerek fiziki açıdan gerekse nitelik açısından birtakım değişimlere uğradığı ve uğraması gerektiği göz önünde bulundurulmalıdır.

Bireylerin sürekli ve hızla değişen bilgi ihtiyacı karşısında personel, derme, bina, bütçe unsurlarının yerinde sayması kurumsal olarak kütüphanelerin işlevselliğini olumsuz yönde etkileyecektir. Bundan dolayı, bireylerde gözlemlenen değişimlere karşılık verebilmek için bahsi geçen unsurlarının zamanla yeniden düzenlenmesi ve değişime ayak uydurması gerekmektedir.

### 2.1.3.1. Kullanıcı

Halk kütüphaneleri belirledikleri hizmet stratejileri ve hayata geçirilen hizmetlerle birlikte etkin kullanıcı grubunu elinde tutmayı amaçlarken öte yandan potansiyel kullanıcı grubuna erişerek daha fazla bireyi etkin hale getirmeyi amaçlamaktadır.

Halk kütüphanelerinin potansiyel kullanıcı yelpazesi aşağıdaki grupları kapsamaktadır;

"Her yaştan ve yaşamın bütün basamaklarındaki insanlar: çocuklar, genç yetişkinler, yetişkinler; Özel gereksinimi olan bireyler ve gruplar: yerli insanları da içine alan farklı kültürlerin ya da etnik grupların insanları, engelliler, eve bağlı insanlar, kurumsal bağımlılığı olan insanlar; Topluluktaki daha büyük kurumlar: topluluktaki eğitimsel-kültürel-gönüllü organizasyonlar ve gruplar, iş çevresi, yerel otorite gibi temel yönetsel organlar..." (Gill, 2004, s. 55).

Kullanıcı potansiyeli ve grupları göz önüne alındığında, diğer kütüphane türlerine kıyasla halk kütüphanelerinin kullanıcı yelpazesinin daha geniş olduğu, kullanıcı farklılığına bağlı olarak hizmetlerde de farklılıklar görülmesinin normal olduğu düşünülebilir. Farklı kullanıcı gruplarının bilgi ihtiyacına karşılık verebilecek bir pozisyona sahip olan halk kütüphaneleri, bu özelliğinden dolayı toplum içerisinde bireylerin en rahat şekilde yararlanabilecekleri kütüphane türü olarak dikkat çekmektedir.

### 2.1.3.2. Personel

Kullanıcı ve hizmetler arasında aracı görevinde bulunan personel, hizmetlerin tasarlanmasından sunulmasına kadar geçen sürede mesleki yeterlilikleri ve kişisel yetenekleri doğrultusunda sorumluluklarının gereğini yerine getirmekle yükümlüdür. Personel sorumluluğu, personelin yer aldığı kategoriye göre değişkenlik göstermektedir. Halk kütüphanelerinde aşağıdaki personel grupları bulunmaktadır;

"Nitelikli kütüphaneciler (kütüphanecilik ve bilginilim çalışmalarında lisans ya da lisansüstü eğitim düzeyinde derece almış profesyonel personel); Kütüphane yardımcıları (kaynakları rafa yerleştirme, raf okuma, veri girme, dosyalama, sekreterlik desteği ve temel düzeyde okuyucu anketi gibi rutin dolaşımı ve işlemsel kütüphane işlerinde yardımcı olan personel); Uzman personel (bilgisayar sistem yöneticisi, finansal, eğitimsel ve pazarlama personeli); Destek personeli (Kapıcı, temizlikçi, sürücü, güvenlik)" (Gill, 2004, s. 116).

Personel etkeninin halk kütüphanesi hizmet politikasındaki yeri değişmekte ve önemi her geçen yıl artmaktadır. Yenilikçilik çağı olarak da nitelendirilen bu çağda, mesleki açıdan yetersiz, pasif ve işi gereği durağan bir yapıda kalan kütüphaneci anlayışı yerine mesleki açıdan daha donanımlı, teknik yönü güçlü ve hizmet sunulan bölge halkının ihtiyaçlarına karşılık verebilmek için yenilikçilik eksenli ilişkiler kurabilen kütüphaneci anlayışı yerleşmektedir (Bitter-Rijpkema M.E., Verjans, S. ve Bruijnzeels, R. 2011).

Personelin yenilikçilik sürecindeki özellikleri değerlendirilirken, halk kütüphanelerinde yenilikçi yaklaşımların yanında, yürütülmekte olan temel hizmetlerin personel üzerinde birtakım olumsuz etkilere sebep olabileceğinin de göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Enerjinin temel hizmetler üzerinde yoğunlaştırılması farklı alanlara yönelmesini ve dolayısıyla yenilikçi fikirler düşünülmesini olumsuz yönde etkilemektedir (Roughen ve Solomon, t. y.). Bu bağlamda, Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Halk Kütüphaneciliğinde Gelişmeler dersi kapsamında yürütülen “Halk Kütüphanelerinde Yenilikçi Hizmet Anlayışı ve Kütüphaneci Yaklaşımı Üzerine Bir Değerlendirme” konulu çalışma kapsamında elde edilen bilgilerin Roughen ve Solomon’un belirttiği durumla paralellik gösterdiği, kütüphanecilerin, standart hizmetleri sunmaktan farklı ve yenilikçi olarak nitelendirilebilecek hizmetler geliştirmeye vakit ayıramadıkları sonucu dikkat çekmektedir (Alaca, 2014).

Bilgiyi paylaşmak veya hizmete sunmak gibi evrensel bir görevi olan kütüphanecilerin hizmet geliştirme konusunda kendi sınırları içerisinde sıkışıp kalmaması, geleneksel hizmet anlayışıyla sınırlı kalarak bunu yaşam tarzına dönüştürmemesi gerekmektedir (Büyükyıldız, 2014, s. 69).

### 2.1.3.3. Derme

“Halkın her kesimine hizmet veren halk kütüphanesi koleksiyonlarının diğer kütüphane türlerindeki koleksiyonlardan en büyük farkı, eğitici ve bilgi verici özelliklerinin yanında kullanıcılarının eğlenme ve boş zamanlarını değerlendirme gereksinimlerinin karşılandığı kaynaklara daha çok yer vermeleridir” (Köprülü, 2006, s. 79).

Halk kütüphanesi dermesi aslında kütüphane-kullanıcı iletişimini artıran erişim uçları olarak nitelendirilebilir. Çünkü kütüphaneler işlevlerini yerine getirme konusunda, gücünü her şeyden

önce raflarında bulunan kaynakların zenginliğinden almaktadır (Üstün, 2000, s. 84). Bu açıdan bakıldığında, oldukça geniş bir kullanıcı yelpazesine sahip olan halk kütüphanelerinin, sahip olduğu dermenin nitelik ve nicelik bakımından yeterli düzeyde olmasına özen gösterilmesi gerektiği dikkat çekmektedir.

#### 2.1.3.4. Bina

Halk kütüphanesi binası, hizmetlerin bireylere ulaştırılmasında önemli bir unsurdur. Bina tasarımlarında esneklik yaklaşımı benimsenmelidir. Bu bağlamda kütüphanelerin, bireylerin sürekli değişen bilgi gereksinimlerine en kısa sürede karşılık verilebilecek fiziki yeterliliğe sahip olması göz önünde tutulmalıdır. Yenilik için esneklik ön koşuldur.

İnsanların internetten her türlü bilgiye kolaylıkla erişim sağlayabildiği bu çağda, halk kütüphanelerine neden ihtiyaç duyulması gerektiği algısı oluşturulmalı ve bu algı oluşturulurken kütüphanelerin materyaller etrafına yapılandırılmış kurumlar olmadıkları, insanların buluşup, görüşüp, birlikte vakit geçirebilecekleri, esnek, eş zamanlı ve çok amaçlı kullanılabilen yapılara dönüştürülmesi göz önünde bulundurulmalıdır (Smith, 2011, s. 5).

Kütüphane binalarında dikkat edilmesi gereken noktalardan biri dış görünüş açısından kullanıcının ilgisini çekmesi ve içerisine ilişkin kullanıcıda merak uyandırmasıdır. Diğer nokta, iç mekânların işlevsel ve kullanıcı dostu olması, bir diğeri ise toplumu oluşturan her bireye hizmet sumayı amaç edinmiş bir bilgi merkezi olarak halk kütüphanelerinin fiziki açıdan engeli bulunan kullanıcıların kullanımını kolaylaştıracak tedbirlerle tasarlanmış olmasıdır. Dolayısıyla, farklı amaçlar için inşa edilmiş binaların kütüphanelere devredilmesi ve yeniden düzenlenmeye çalışılması kalıcı bir çözüm olmamakla birlikte enerji, para ve zaman kaybına yol açmaktadır.

Yenilikçiliğin halk kütüphanelerinde farklı fiziksel ortamlar oluşturularak kullanıcılara yansıtılması da mümkündür. Bu ortamlar; duygusal, davranışsal ve yansıtıcı olarak üç başlıkta ele alınmaktadır. Duygusal ortamlar sıcaklık, ışıklandırma, uyumlu müzik, simetrik nesnelere, güler yüz ve güzel kokular vs. ile ilgiliyken davranışsal ortamlar daha çok ürün ya da hizmetlerin fonksiyonel, anlaşılır, kullanılabilir olması ve kullanıcıda fiziksel hassasiyet uyandırması ile ilgilidir. 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).

Kütüphane binaları için belirlenen birtakım standartlarla birlikte kütüphane plânı yapılırken kütüphanecilerin, yönetsel organların, mühendislerin ortak hareket ederek “kütüphanenin işlevi, kütüphanenin büyüklüğü, ayrılmış alanlar, tasarım özellikleri, erişilebilir raflama, tabela-levha yerleştirme, kütüphane ortamı, elektronik ve görsel-işitsel araçlar, güvenlik, park yeri” (Gill, 2004, s. 84) gibi unsurları dikkate alması gerekmektedir.

### 2.1.3.5. Bütçe

“Türü ne olursa olsun bir kütüphanenin amacı, kullanıcılarının bilgi gereksinimini mümkün olan en üst düzeyde karşılamaktır. Bu işlemin yapılabilmesi için kuşkusuz maddi desteğe ihtiyaç duyulacaktır. Kütüphaneler bu aşamada iki temel sorunla karşılaşmaktadır. Bunlardan ilki verilmesi plânlanan hizmetleri üst yönetime gerekçeleri ile anlatmak ve bu hizmetleri yerine getirmek için ihtiyaç duyulan maddi desteği sağlamak. İkincisi ise, sağlanan desteği yıl içinde en verimli şekilde kullanarak hem verimli bir işletme olduklarını ispat etmek, hem de gelecek yıl yapılacak talepler için dayanak sağlamaktır. Burada iyi bir bütçe yönetimi gereksinimi karşımıza çıkmaktadır” (Yeşiltaş, 2014, s. 1).

Bir kütüphanenin hizmetlerini sunabilmesi için birtakım harcamalar yapması ve bu harcamalar için ihtiyaç duyulan maddi desteği bir şekilde temin etmesi gerekmektedir. Kütüphaneler birtakım yollarla kendilerine gelir sağlamaktadır. En büyük gelir türü olarak bağlı bulunan kurumdan elde edilen kaynaklar gösterilebilir. İkinci gelir kaynağı ise bağışlardır. Kitap satışlarıyla birlikte kütüphane yönetiminin bireysel girişimleri sonucunda çeşitli birey ya da kurumlardan sağlanan gelirler de kütüphane gelirleri olarak düşünülebilir.

Bütçe, ancak iyi yönetildiği sürece kütüphaneler için faydalı olacaktır. Kütüphaneler verimli birer kurum olduklarını ispatlamak ve bir sonraki yıl için sunacakları taleplere zemin hazırlamak açısından bütçe yönetim ve kullanım sürecini iyi analiz etmeli ve iyi yönetebilmelidir. Bu yaklaşım, bütçe sürecine, sadece yıl sonunda yerine getirilen bir formaliteden ziyade, yıl boyunca elde edilecek verilerle desteklenerek yönlendirilmesi gereken bir kimlik kazandırmaktadır.

## 2.2 HALK KÜTÜPHANELERİNDE SİSTEM YAKLAŞIMI

“En genel anlamıyla, bir insanlar, nesnelere ve işlemler grubu olan sistem, bir örgüt, dolayısıyla bir iş yeri, hastane, üniversite, banka, kütüphane veya benzeri bir yer olabilir” (Kurbanoğlu, 1993, s. 33).

Sistem kavramını kütüphane kavramı üzerinden tanımlamaya çalışırken özellikle amaç, çevre, kaynak, alt sistemler ve yönetim unsurlarının göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Halk kütüphanelerinin, toplumu oluşturan bireylerle ve kendi varlıklarıyla doğrudan ilgili olan birtakım amaçları bulunmaktadır. Amaçları doğrultusunda, sistemin daha işlevsel kılınması için hizmette yeni yollar denemesi ve yeni hizmetler geliştirmesi kaçınılmazdır. Yenilikçilik, birçok alanda varlığından söz edilen sistem kavramının beslendiği bir kaynak olarak değerlendirilebilir. Çevre ise sisteme asıl şeklini veren önemli bir diğer unsurdur. Çevrenin yapısı, beklentileri ve bağlı bulunulan kurumlar kütüphane sisteminin hareket alanına şekil vermektedir. Kütüphane sisteminde kaynak unsuru da gerek personel açısından gerekse finansal açıdan ele alınmakta ve sisteme işlevsellik katan unsur olarak değerlendirilmektedir. Personel, bilgisi, becerisi, mesleki ahlak ve aidiyet duygusuyla birlikte sistemin iyi organize olmasına, amaç ve görevleri doğrultusunda hareket edebilmesine olanak sağlamaktadır. Öte yandan finansal kaynak ise hizmetlerin olgunlaştırılması ve kullanıcıyla buluşturulması açısından destekleyici niteliktedir. Alt sistemler de kütüphane sistemi için önem taşımaktadır. Alt sistemler ana sistemin daha sistematik ve karmaşadan uzak işleyişini sağlamaktadır. Kütüphane hizmetleri temel alındığında, okuyucu hizmetleri, teknik hizmetler ve yönetsel hizmetler birer alt sistem olarak değerlendirilmektedir. Yönetim unsuru sistemin işleyişini düzene sokan bir unsur olmakla birlikte, diğer unsurlar üzerinde bir bağlayıcılığı ve birleştiriciliği bulunmaktadır.

Sistemin tüm unsurlarının birbiriyle etkileşim halinde olması gerekmektedir. Parçalar arasında sağlanamayan bütünlük sistemin olumsuz etkilenmesine neden olacak, halk kütüphaneleri açısından hizmetlere ve dolayısıyla da kullanıcıya olumsuz yansıtacaktır.

Sosyal, kültürel veya ekonomik açıdan gelişmiş ülkelerle, gelişmemiş ülkelerin kütüphane sistemi anlayışı farklılıklar göstermektedir. Türkiye'nin sosyal, kültürel ve ekonomik açıdan bölgesel birtakım farklılıklar göstermesi, bu farklılıkların genel olarak olumsuz eğilimli olması özünde yerel hizmet sağlayan kurumlar olan halk kütüphanelerinde bölgesel sistemi

uygulanamaz kılmaktadır. Eyalet yapısına da uzak olan Türkiye’de şu an merkezi sistem benimsenmiş durumdadır.

“Dünyada, merkeziyetçi, bölgesel (eyalet) ve yerel olmak üzere halk kütüphaneleri için başlıca üç sistemden söz edilmektedir” (Yılmaz, 2005b, s. 58). Bu sistemlerin uyarlanmasında ve uygun olanın belirlenmesinde ise ülkelerin sosyal, kültürel, ekonomik vb. gibi bazı etkenlerin rol oynadığını belirtmek gerekmektedir. Başka bir deyişle ülkeler sosyal, kültürel, ekonomik durumlarını göz önünde bulundurarak kendi sistemlerini seçmek durumunda kalmaktadır. Bunun yanı sıra uluslararası gelişim ve eğilimler de, ülkelerin halk kütüphanesi sistemini ekileyebilmektedir (Yılmaz, 1997, s.114).

Merkeziyetçi sistem, halk kütüphanelerinin idari ve teknik hizmetlerde merkezi hükümetlere karşı sorumluluklar taşıdığı sistemdir. Bu sistemde kütüphane ve kaynaklar tek elden yönetilmektedir. Yerel yönetimlere dayalı sistem, merkezi hükümetler ile genelde il düzeyindeki yerel yönetimlerin yer aldığı yönetim yapılarının olduğu ülkelerde uygulanan bir sistemdir. Bu durumda halk kütüphanesi hizmetleri de yerel yönetimlerin sorumluluğuna girmektedir. Bölgesel (Eyalet) sistem, eyalet yönetim yapısına sahip ülkelerde görülen sistemdir. Bu sistemde ulusal yasa çıkarma ve hukuksal-mali denetim büyük ölçüde merkezi hükümete ait iken, halk kütüphanesi hizmet ve örgütlenmesi eyalet düzeyinde gerçekleşmektedir. Bu nedenle her eyaletin halk kütüphanesi örgütlenmesi ve hizmet yapıları farklı/kendine özgü olabilmektedir.

Yukarıda bahsedilen herhangi bir sistemin tercih edilebileceği, bunun ilgili ülkenin toplumsal, ekonomik, kültürel, yönetsel, siyasal vb. koşullarına bağlı olduğu ve her sistemin avantaj ve dezavantajlarının olabileceği gözden kaçırılmamalıdır (Yılmaz, 2005b, s. 59).

Halk kütüphaneleri sistem bakımından incelendiğinde, Türkiye’de bu kurumların genel olarak merkezi ağırlıkta hizmet sağlayan kurumlar olduğunu görülmektedir. KTB’ye bağlı olan halk kütüphaneleri KYGM idaresinde hizmetlerini sürdürmeye çalışmaktadır. KYGM Türkiye’de halk kütüphanesi hizmetlerini planlamakta, hizmet için gerekli finansman, personel, derme ve bina ihtiyaçlarını karşılayarak strateji, standartlar, yasal yapı, denetim ve yeni hizmet alanlarını oluşturmaktadır.

Türkiye’de halk kütüphanelerini etkileyen birçok önemli gelişme yaşanmıştır.<sup>1</sup> Son dönemlerde üzerinde durulan en güncel gelişmelerden biri de halk kütüphanelerinin yerel yönetimlere devredilmesi konusudur. İşlevsellik açısından yerel nitelikli ancak idari açıdan merkezi bir yapıda bulunan halk kütüphanelerinin yerel yönetimlere devri konusu Türkiye’de birçok kez gündeme gelmiş ancak tam anlamıyla hayata geçirilememiştir. Böylesine bir atılımın yapılabilmesi için yasal bir alt yapının hazırlanmasının yanı sıra, kütüphane personeli, özel idare yöneticileri ve kütüphanecilikle ilgili akademik çevrenin birlikte hareket ederek ortak kararlar alması Türkiye’de halk kütüphanelerinin geleceği açısından önem taşımaktadır.

Devir işleminin halk kütüphaneleri açısından birtakım avantajları ve dezavantajları olacağı düşünülmektedir. Bürokrasinin azalması, yerel niteliklerin güçlenmesi, yöneticilerin karar alma gücünün artması, yerel halkın kütüphaneye sahip çıkması ve konumuzla yakından ilgili olarak hizmetlerin yöre halkının özellik ve gereksinimlerine göre sunulacak olması avantaj olarak değerlendirilmektedir. Öte yandan, hizmetlerin günlük politikadan etkilenmesi, yönetimde yerel yöneticilerin kişisel duyarlılıklarının belirleyici olması, bina, personel ve bütçenin farklı amaçlar için kullanılacak olması, meslek içi eğitim olanağının azalması, çalışma koşulları ve özlük haklarının kötüleşmesi, hizmette standartın sağlanamaması ve gelişim farklılıklarının yaşanması dezavantaj olarak değerlendirilmektedir (Faydalıgöl ve Yılmaz, 2007, s. 422-423).

Yukarıda değinilen avantajlar ve dezavantajların, halk kütüphaneleri açısından hem sistem hem de hizmet anlayışına doğrudan etki edeceğine dikkat çekilmektedir.

### **2.3 HALK KÜTÜPHANELERİNDE ÖRGÜTSEL YAPI**

Örgüt ve örgütlenme kavramları birbiriyle bağlantılı olan ve içerik açısından birbirini tamamlayan kavramlardır. Örgüt, genel olarak ortak bir amaç çerçevesinde kurulmuş, ortak bir çalışma düzenine sahip, kendi verimini yönetebilen toplumsal bir düzen olarak tanımlanabilir. “Örgütlenme, planlanmış hedeflere ulaşmak için gerekli olan özel faaliyetlerin saptanması, faaliyetlerin mantıklı bir şekil, çerçeve veya yapı içinde guruplandırılması ve faaliyetlerin özel pozisyonlara veya şahıslara tayini ile ilgilidir” (Balcı, 2006, s. 24’de aktarıldığı gibi).

---

<sup>1</sup> Ayrıntı bilgi için bakınız: “Kütüphan-e Türkiye” planlama ve pilot uygulama projesi: Türkiye’de halk kütüphanelerinin durumu, s. 2,3,4,5.



Örgüt ve örgütlemeye ilişkin yukarıdaki yaklaşımlar göz önünde bulundurulduğunda, kesişim noktalarından birinin örgütün belirlemiş olduğu amaç ve hedefleri gerçekleştirmesi, diğerinin örgüt içinde kişilere görev ve yetkilerin dağıtılması ve çalışma çerçevesinin kurulma sürecinin oluşturulması olduğu anlaşılmaktadır.

Kütüphanelerin bilgi kaynaklarını sağlaması, düzenlemesi, kullanıcıyı yararlandırması, geliştirilen hizmetlerin kullanıcıyla buluşturulması diye özetlenebilecek temel hizmetlerin etkili ve verimli olarak sürdürülebilmesi profesyonel anlamda yönetsel örgütlenmeye ve örgüt içinde çalışanlara verilen değere bağlıdır (Balcı, 2006).

Yukarıda genel anlamda ortaya konulmaya çalışılan örgüt ve örgütleme yaklaşımı halk kütüphaneleri açısından ele alınırken halk kütüphanesi örgütsel yapısının aşağıdaki birimlerden oluştuğunu belirtmek ve her bir birimin nasıl işlediğine değinmek gerekmektedir.

Halk kütüphanesi örgütü genel olarak merkez kütüphane, şube, çocuk, edebiyat-müze kütüphanesi, gezici kütüphane ve gezici kitaplıklardan oluşmaktadır.

Merkez kütüphane, genel olarak halk kütüphanesi örgütünün beyni olarak kabul edilen, merkezi bir noktada konumlandırılması düşünülen ve kütüphane kurumunun ana hizmet merkezi olarak görülen parçasıdır (Yılmaz, 1990, s. 20). Şube kütüphanesi, merkez kütüphaneye bağlı olarak hizmet veren, bölgesel kalkınmayı destekleyen kütüphanedir. Merkez kütüphaneye erişimde sorun yaşanan bölgelerde takviye bir güç olarak bulunan şube kütüphaneleri fiziki açıdan merkezi kütüphane kadar donanımlı olmamakla birlikte, bireylerin temel kitap okuma ve kütüphane kullanma ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde önemli işlevler üstlenen hizmet uçları olarak düşünülebilir. Çocuk kütüphanesi, halk kütüphanesine bağlı olarak belirli bir yaş aralığındaki çocuklara kendilerine göre oluşturulan dermeyle hizmet vermektedir. Ayrıca, çocuklarda kitap okuma, araştırma yapabilme ve kütüphane kullanma alışkanlıklarını kazandırmayı amaç edinmiş bir kütüphanedir. Edebiyat müze kütüphanesi, il veya ilçe halk kütüphanesine bağlı olarak hizmet veren, edebiyat konulu özel dermeye sahip ihtisas kütüphanesi olarak tanımlanmaktadır (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı [KTB], 2012). Bu kütüphaneler, merkez kütüphane ve şube kütüphanelerinin aksine ödünç verme hizmeti sağlamadığından üyelik gerektirmemektedir. Kütüphaneden isteyen herkes faydalanabilmektedir. Geçici kitaplıklar halk kütüphanesi örgüt yapısının bir başka parçasıdır. Bu bağlamda, “halk kütüphanesi hizmetinin en küçük yerleşim birimiyle herhangi bir kütüphaneye ulaşması olanaksız olan kişilere hizmet vermesi amacıyla ve merkez ya da şube

kütüphanesinin bürosu niteliğindeki kütüphaneler” olarak değerlendirilmektedir (Yılmaz, 1990, s. 21). Geçici kitaplıklar, belirli bir süreliğine, kütüphaneye erişim konusunda sorun yaşayan bireylerin okuma ihtiyaçlarını karşılayabilmek ve belirli kurallar çerçevesinde ödünç verme hizmetini sağlayabilmek için kurulmaktadır. Gezici kütüphane, örgütsel yapı içerisinde kütüphane hizmetinin ulaşamadığı kırsal bölgelere, şehrin uzak yerlerine araçlarla hizmet götüren birimdir (Bayram, 1990, s. 18). Türkiye’nin, gezici kütüphane anlayışının yerleşmesinde ve geliştirilmesinde öncülük etmiş bir ülke olduğuna ve bu anlamda kütüphane hizmetlerinde yenilikçi fikir geliştirme kapsamında dünya çapında birincilik ödülü kazanılmış olduğuna değinmek gerekmektedir.

“Bir köy meydanında doktor, veteriner, mal müdürü, sağlık müdürüne sandalye sunan köylünün dönemin kütüphane müdürü olan Mustafa Güzelgöz’e sandalye vermemesi ve bunun nedeninin düşünülmesiyle Eşekli Kütüphane Hizmeti başlamıştır. Bu hizmet Güzelgöz’e Dünya Gönüllüler Barış Ödülü birinciliğini kazandırmıştır” (Keseroğlu, 1991, s. 5).

Halk kütüphanesi örgüt yapısı değerlendirilirken konu itibariyle yenilikçi hizmet geliştirme kapsamında örgüt bileşenlerinin tamamının birbirine örnek olabileceğinin, bu kapsamda yükün sadece merkez kütüphanede olmadığına altının çizilmesi gerekmektedir. Çalışmanın ilerleyen bölümlerinde halk kütüphaneleri açısından yenilikçi hizmet tanımı yapılırken bu kavramın bölgesel temelde tanımlanması gerektiğine vurgu yapıldığı göz önüne alındığında, örgüt içerisinde, örgütü bir araya getiren birimlere göre de tanımlanması ve bu doğrultuda örgüt içi etkileşimin yaşanması mümkün görülmektedir.

## **2.4. HALK KÜTÜPHANESİ HİZMETLERİ**

### **2.4.1. Hizmet Kavramı**

Halk kütüphaneleri açısından hizmet kavramı, toplumu oluşturan bireylerin ırk, renk, yaş, cinsiyet, milliyet, din, dil, mevki veya eğitim düzeyine bakılmaksızın, ücretsiz olarak yürütülen iş ya da görevler bütünü olarak tanımlanabilir.

Halk kütüphaneleri ilk olarak kitap ve benzeri materyalleri kullancılara sunmakla hizmet anlayışında ilk adımı atmış ancak günümüzde bu hizmet anlayışından oldukça farklı bir anlayışı ilke edinmiştir. Daha çok okuyucuya ulaşmak, daha fazla bireyin hayatına kültürel anlamda etki edebilmek ve bireylere bilgisayar kullanımı, internette araştırma yapabilme, öz geçmiş hazırlama, kütüphane kataloğundan kaynak taraması yapabilme vb. çeşitli konularda

yeterlilikler kazandırabilmek adına, halk kütüphaneleri, bireylere etkin bir şekilde katılabilecekleri hizmetler sunmaktadır. Kütüphanelerde açılan çeşitli kurslar sayesinde bireyler ilgi alanlarına göre kendilerini geliştirmek için bu kurslara katılmakta ve alanlarıyla ilgili daha detaylı bilgilere eriştirilmektedirler. Halk kütüphaneleri sundukları ve sunacakları yeni hizmetlerle toplum-kütüphane ilişkisini sağlamlaştırmaya çalışmaktadır.

Kütüphane hizmetleri, kütüphanenin bulunduğu çevrenin gereksinimlerine göre şekillenebileceği gibi, genel anlamda hizmet anlayışı da benimsenebilmektedir. Örneğin, geçimin tarım veya hayvancılıkla sağlandığı bir bölgede bulunan halk kütüphaneleri, hizmetlerini o yörenin kullanıcı gereksinimlerine göre geliştirmesi halinde, bireysel olarak yöre insanı bu hizmetten olabildiğince faydalanma şansı bulacaktır. Aksi halde kullanıcı grubu ve gereksinimleri saptanmadan sunulacak bir hizmet, istenilen sonucu vermeyeceği gibi istenilen yararı da sağlamayabilir. Yapılan bazı araştırmalar sonucunda insanların kütüphaneyi doğrudan kendi ihtiyaçları doğrultusunda kullandığı ortaya çıkarılmıştır. Örneğin düşük gelirli grupların kütüphaneyi daha çok iş ve kariyerle ilgili kaynaklara erişim için kullandıkları saptanmıştır (Alexander, 2008, s. 116).

Yılmaz (2004, s. 56)'a göre "hizmetler, belirlenmiş hedef gruplar için geliştirilmez. Hizmetler hiçbir türde ideolojik, politik, dinsel ya da ticari baskıya maruz kalmamalıdır. Hizmetler, aile yapılarındaki çeşitlilikler, iş örnekleri, demografik değişiklikler, kültürel çeşitlilik ve iletişim yöntemleri gibi konularda toplumdaki değişiklikleri yansıtmak biçimde uyarlanmalı ve geliştirilmelidir".

Özetle, halk kütüphanelerinde sunulacak hizmetler kapsamında öncelikli olarak hedef gruplarının belirlenmesi ve belirlenen hedef grupların gereksinim ve beklentilerine uygun hizmetlerin geliştirilmesine dikkat çekilmektedir. Halk kütüphanelerinde bireylere sunulan geleneksel hizmetler; Ödünç verme, danışma hizmeti, görsel-işitsel hizmetler, özel, çocuklara yönelik, yeni okuyuculara yönelik, yetişkin ve gençlere yönelik, engellilere yönelik hizmetler, okullara hizmet, gezici kütüphane hizmeti, okur-yazar olmayanlara verilen hizmetler, kültürel hizmetler olarak sınıflandırılabilir. Hizmet çeşitliliği ve türlerine bakıldığında, halk kütüphanelerinin kullanıcı kitlesinin ne kadar farklı gruplardan oluştuğu ve her bir grubun bilgi ihtiyacı ve kütüphaneden beklentilerinin değişiklik gösterebileceği anlaşılmaktadır.

#### **2.4.2. Halk kütüphanelerinde Sunulan Hizmetler**

Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği çerçevesinde halk kütüphaneleri hizmetleri genel anlamda teknik ve kullanıcı hizmetleri olarak iki gruba ayrılmaktadır.

Teknik hizmetler kütüphane materyalinin seçiminden ayıklanmasına kadar geçen süreçteki tüm işlemleri ifade etmektedir. Teknik hizmetler kapsamında gerçekleştirilen işlemler; Materyal seçimi, sağlama, kayıt, kataloglama ve sınıflama, yerleştirme, ciltleme, ayıklama ve düşümdür.

Kullanıcı hizmetleri halk kütüphaneleri tarafından çeşitli kullanıcı gruplarının farklı alanlarda ihtiyaç duyduğu hizmetleri kapsamaktadır. Kullanıcı hizmetleri kapsamında gerçekleştirilen hizmetler; Ödünç verme, kütüphaneler arası ödünç verme, danışma, kullanıcı rehberliği, kütüphanelerde halkla ilişkiler, eğitici ve kültürel etkinlikler, gezici kütüphane hizmeti, engelli, eve bağımlı ve kadınlara verilen hizmetler ve İnternet erişim hizmetidir. Bu hizmetlerin yanı sıra özel, kültürel, okullara yönelik, görsel-işitsel vb. gibi hizmetlerden de söz etmek mümkündür. Ayrıca, halk kütüphanelerinde çocuklara, yeni okuyuculara, yetişkin ve gençlere, engellilere, okur-yazar olmayanlara vb. gibi çeşitli gruplara özgü hizmetlerle birlikte program kapsamlı hizmetler de sunulmaktadır.

Çocuklara yönelik, bilmece ve kompozisyon yarışmaları, hikâye saatleri, film gösterileri, kaset dinletisi, televizyon, video, kitap okuma, tartışma saatleri, bilgi yarışmaları, tatil programları vb. hizmetler (Campbell, 1988, s. 109) ve “ev ödevi klüpleri”, “Delikanlılar ve Babalar” adlı hizmetler örnek olarak düşünülebilir (PULMAN, 2004, s. 78-80).

Hastanelerde hastalara verilen hizmetler, görme engelliler için geliştirilen hizmetler, zihinsel engelli gruplara verilen hizmetler engelli bireylere sağlanan hizmetlerden bazılarıdır. Bulgaristan’da bulunan Pazardzik Şehir Kütüphanesi’nde engelliler için kolay fiziksel erişim, uyarlanmış bilgisayar masaları ve konuşan kitap gibi hizmetler sunulmaktadır. Hollanda’nın farklı bölgelerindeki halk kütüphanelerinde verilen hizmetler de uyarlanmış okuma materyallerini (konuşan kitaplar, konuşan gazete ve dergiler, okuma araçları, konuşma sentezleyici bilgisayarlar, ve ekran büyütücüler) içermektedir (PULMAN, 2004, s. 62).

Halk kütüphanelerinde; Okur yazarlık, kitap tartışma, yazar sunumu, iş ve kariyer bilgisi, kültürel farkındalık, okul sonrası, toplumu yönlendirme, psikolojik rehberlik ve sosyal destek, günlük yaşamla ilgili konularda enformasyon yayma, iş yaşamı ve ekonomiyi destekleme ve güçlendirme, kırsal alanlarda ziraat ve hayvancılık üzerine bilgilendirme programları, “kamu internet erişim noktası” olarak örgütlenme ve hizmet sunma programı, etkileşimli programlar

ve her disiplinden eğitici programlar gibi program temelli hizmetler de sunulmaktadır (Yalvaç, 2004, s. 47-48).

## **2.5. HALK KÜTÜPHANESİ HİZMET GELİŞTİRME SÜRECİ ve YENİLİKÇİ HİZMETLER**

### **2.5.1. Hizmet Geliştirme Süreci**

Hizmet geliştirmeyi kabaca; kurum veya kuruluşların mevcut imkânlarının analizi doğrultusunda, hedef kitlesine kendi amacını belli etmesi, ayrıca hedef kitlenin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik girişimlerde bulunması olarak tanımlayabiliriz. Kütüphaneler, özellikle halk kütüphaneleri açısından düşünüldüğünde, hizmet geliştirme, kütüphanenin kullanıcılarına yeni imkânlar sunması, değişen isteklerine karşılık verebilmesi, temel bilgi ihtiyaçlarını karşılayabilmesi ve sosyal, kültürel hatta ekonomik açıdan gelişimlerine katkı sağlayacak girişimlerde bulunulması olarak tanımlanabilir. Halk kütüphaneleri çeşitli hizmet stratejileri geliştirerek farklı kullanıcı gruplarına hizmet sunmaktadır. Hizmetlerde süreklilik sağlanabilmesi veya yeni hizmetlerin tasarlanabilmesi için mevcut hizmetlerde ne düzeyde başarı sağlanıp sağlanamadığının değerlendirilmesi gerekmektedir. Değerlendirme için genellikle sonuç ölçümü ve planlama teknikleri kullanılmaktadır. Planlama, kütüphanenin kapasitesi, kaynakları, hizmet politikası, hizmet sunulan toplumun yapısı, toplumun ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda gerçekleştirilmelidir. Planlama doğrultusunda sunulan hizmetlerin sonuç değerlendirmesi gerçekleştirilerek hizmetin ne kadar etkili olduğu ve nasıl daha etkili olabileceğine ilişkin sonuçlar elde edilmiş olacaktır. Böylesine bir değerlendirme stratejisinin hizmet geliştirme sürecine olumlu yönde etki edeceği düşünülmektedir (Holt, 2012, s. 110-112).

Hizmet geliştirme yaklaşımı bir süreç olarak ele alındığında, bu sürece etki edecek faktörlerin göz önünde bulundurulması, analiz edilmesi ve değerlendirilmesi kaçınılmazdır. Halk kütüphaneleri açısından ele alındığında, hizmet geliştirme sürecini etkileyecek olan personel, bina, bütçe, kullanıcı, derme, yönetim anlayışı, kurum politikası vb. gibi birçok etkenin varlığından söz etmek mümkündür. Bu etkenlerin yanı sıra, süreç yönetimi becerisine sahip olunması gerekmektedir. Gerek yönetim gerekse personel kademesi süreç yönetiminde işbirliği ve iletişim sağlama konusunda etkili bir politika izlemek zorundadır. Kütüphanecilik açısından ele alındığında, kullanıcıya sunulan hizmetin en iyi olması başarı için tek etken

sayılmamaktadır. Tam bu noktada, teknolojik açıdan bir örnekle kütüphanelerde hizmet geliştirme sürecinin iyi yönetilememesi durumunda ne ile karşılaşılacağına daha iyi anlaşılacağı düşünülmektedir. Örneğin; günümüz piyasa koşullarında hem talep hem de sunum yönünden ürünler ve hizmetler sürekli değişmekte ve gelişmektedir. 90'lı yıllardan beri hayatımızda yer edinen cep telefonları son 10 yıl içerisinde büyük değişim geçirmiş ve artık akıllı telefonlar hayatımızda yer almaya başlamıştır. Bu değişim ve gelişime ayak uyduramayan birçok üretici ise piyasadan çekilmek zorunda kalmıştır. Bu örnekten anlaşılacağı üzere, hizmet geliştirme sürecini iyi yönetemeyen kütüphaneler kullanıcı gereksinimlerine karşılık veremeyerek zamanla işlevini yitirmeye başlayacaktır. Kitap okuma, kütüphane kullanma gibi konularda gelişmiş ülkelerin gerisinde kalan Türkiye için bu durumun yaşanması bölgesel olduğu kadar ülke genelinde kültürel geri kalmışlığa ortam hazırlayacaktır.

### **2.5.2. Hizmet Geliştirme Sürecine Etki Eden Faktörler**

Halk kütüphanelerinde hizmet geliştirme süreci bazı iç ve dış faktörler tarafından şekillenmektedir. İçeride kurumun yapısı, amacı, yönetim ve hizmet anlayışı, personelin özellikleri bu süreci etkilerken, dışarıda kütüphanenin hizmet sunmakla sorumlu olduğu bireylerin istek ve beklentileri, aile, çevre, ekonomik, sosyal, kültürel, siyasi ve teknolojik sınırlamalar hizmet geliştirme sürecine yön verebilmektedir. Halk kütüphanelerinde hizmet geliştirme, kütüphanenin beş temel unsuru olarak nitelendirilen bina, bütçe, derme, kullanıcı ve personel faktörlerinin birbirini tamamlamasıyla anlamlı, etkili ve sürekliliği olan bir politika haline dönüştürülebilir.

Kurumun amaçları ortaya konulurken, kurumun geleceğini etkileyen ileriye dönük amaçların net bir şekilde ifade edilmesi, kütüphanenin hizmet politikasının oluşturulmasını ve bu politikanın kütüphane personeli tarafından özümsemesini etkilemektedir. Neyin, nasıl, kim için, ne kadar süreyle, ne kadar maliyetle yapılabileceğinin iyi analiz edilebilmesi kütüphanelerin işlevselliğini artırma ve gelecek kaygılarını azaltma/ortadan kaldırma açısından önem taşımaktadır. Halk kütüphanelerinde hizmet geliştirilmesi, özellikle hizmet açısından yeni girişimlerde bulunulması kütüphaneci olarak görev yapmakta olan personelin bilgi, beceri ve ileri görüşlü oluşuyla paralellik göstermektedir. Hizmet ve kullanıcı arasında adeta iletken görevi üstlenen, mesajı/hizmeti kullanıcıya iletmekle sorumlu olan personelin yenilik, yeni hizmetler, farklılık gibi konular üzerinde düşünmesini sağlayıcı girişimlerde bulunulması sürecin sağlıklı işletilebilmesi açısından önem taşımaktadır. Personelin bu konulara dikkatinin çekilmesi, kütüphanecilik mesleğinin standartlar mesleği olmadığına

ilişkin farkındalık oluşturulması personele mesleki açıdan büyük kazanımlar sağlayacağı gibi bağlı bulunduğu kuruma ve kurumun işlevselliğine de doğrudan katkı sağlayacaktır.

Halk kütüphanelerinde hizmet geliştirme sürecine doğrudan etki eden bir diğer etken ise kullanıcıdır. Kullanıcı sayısının düşük olması, kullanıcıların pasif, sorgulamayan, talep etmeyen, farklı şeyler aramayan bir yapıya sahip olması halk kütüphanelerinin yeni hizmetler geliştirmesini güçleştirmektedir. Kütüphanelerde sunulan standart hizmetlere yeni hizmetler, yeni sunum yolları eklenemediği sürece yenilikçilik ve düşünceyi yenilikçi bir şekilde hizmete dönüştürme becerisi körelecektir. Bu bağlamda, kullanıcı etkeninin hizmet geliştirme sürecine gerek olumlu gerekse olumsuz yönde etki edeceği düşünülebilir. Kullanıcı farkındalığı ve algı eksikliği ise üzerinde durulması gereken önemli bir noktadır. Örneğin; öğretmenlerin kütüphaneyi kullanmadıkları gibi öğrencilerini de bu alışkanlığı kazanmaları konusunda yönlendirmemeleri, ebeveynlerin bu konuda isteksiz ve bilgisiz olması gibi birçok sebepten dolayı kütüphane ihtiyaç duyulan bir kurum olmaktan her geçen gün uzaklaşmaktadır (Akman, 2010, s. 102).

Halk kütüphaneleri için önemli olan, mevcut imkânlar doğrultusunda nelerin yapılıyor olduğu ve nelerin yapılabilecek olduğunu ortaya koymaktır. Türkiye'deki halk kütüphanelerinin hizmet geliştirme açısından gelişmiş ülkeler kadar yaratıcı ve başarılı olamadığı göz önüne alındığında, eldeki imkânlarla nelerin yapılabileceği üzerinde durulması bizim açımızdan önem taşımaktadır. Hizmet geliştirme konusundaki farkı görmek adına örnek vermek gerekirse; Fransa'da, Montpellier halk kütüphanesi içerisinde, kullanıcılara sanal bir tur hizmeti sunulurken, Finlandiya'da kullanıcıların her yoldan her şeyi sorabildikleri, gezici özelliğe sahip kütüphane mantığı geliştirilerek hizmet sunulmaktadır (Bayter, 2012, s. 76). Benzeri örneklere ve daha fazlasına çalışmanın ilerleyen bölümlerinde değinilecektir.

Kullanıcıda yurt içi ve yurt dışında hayata geçirilmiş yeni hizmetlere karşı farkındalık yaratılması, kütüphanenin mevcut imkânlarının ve bu imkânlarla nelerin yapılabileceğinin iyi analiz edilmesi, yönetim olarak gerek personelin gerekse kurumun geleceği ve sürekliliği için sıradanlıktan uzaklaşmaya, yeniyeye, yenilikçiye yönelmeye ve bu yöneltişte kütüphanenin temel unsurları arasındaki uyumu yakalamaya dikkat edilmesi kütüphanelerin işlevselliği ve geleceği için atılması gereken önemli adımlardır.

### 2.5.3. Yenilikçilik kavramı

İnovasyon kavramı yeni ve değişik bir şey yapmak, yenileşmek, başkalaşmak anlamında kullanılan Latince *innovates* fiilinden türetilmekle birlikte, son yıllarda özellikle bilim ve teknoloji dünyasında ön plana çıkan, bilgi ve teknoloji çağının birbiriyle etkileşimli bir şekilde yaşanması sonucunda önemini her geçen gün artıran ve Türkçe de birden çok karşılık bulan bir kavram olarak değerlendirilmektedir (Yamaç, 2001). İnovasyon ya da Türkçe de karşılığı olarak kabul gören yenilikçilik/yenilenme/yenileşim<sup>2</sup> temel olarak bir fikrin pazarlanabilir bir ürün ya da hizmete dönüştürülmesi olarak anlaşılmaktadır. Yenilikçilik kavramına karşı oluşan belirsizlik ve yaşanan karmaşa, bu kavramın içeriğinin tam olarak belirginleşmemesine sebep olmaktadır. Bu çalışmada “yenilikçilik” kavramı tercih edilmekle birlikte yenilikçiliğe dair ayrıştırılmış ve ölçülebilen bir yaklaşımın benimsenebilmesi için öncelikle yeninin ne olduğu, nasıl olduğu ve kime göre yeni olduğu sorularının işletmeler ve kurumlar tarafından cevaplanması, üzerinde durulması gereken ayrı bir noktadır. (Johannessen, 2001, s. 21).

Aşağıda yenilikçilik kavramına ilişkin birtakım tanımlar verilmektedir:

“Yenilikçilik kavram olarak, hem bir süreci (yenilemeyi/yenilenmeyi) hem de bir sonucu (‘yenilik’i) ifade eder. AB ve OECD literatüründe yenilikçilik süreç olarak; “bir fikri, pazarlanabilir bir ürün ya da hizmete, yeni ya da geliştirilmiş bir üretim ya da dağıtım yöntemine ya da yeni bir toplumsal hizmet yöntemine dönüştürmek” olarak tanımlanmaktadır” (Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği [TÜSİAD], 2003, s. 23). Yenilikçiliğin tanımı konusunda uluslararası düzeyde kabul gören kaynakların başında gelen OECD ile Eurostat’ın birlikte yayınladığı Oslo Kılavuzu’nda yenilikçilik; “yeni veya önemli derecede iyileştirilmiş bir ürün (mal veya hizmet) veya süreç, yeni bir pazarlama yöntemi ya da yeni bir organizasyonel yöntemin gerçekleştirilmesi” olarak tanımlanmaktadır (OECD, 2005, s. 50). Yenilikçilik temel olarak, işletme veya kurumlar tarafından yaratıcılık sonucu ortaya konan yeni fikir ve alternatiflerin, değer yaratan, değişimi ve gelişimi körükleyen uygulamalara dönüştürülmesidir (Yazıcı, 2000, s. 87). Bu tanımdan yenilikçilik ve yaratıcılık arasında fark olduğu anlaşılmaktadır. Yaratıcılığın daha çok bireysel, yenilikçiliğin ise örgütsel bir kavram olduğuna dikkat çekilmektedir (Aksay, 2011, s. 18). Yenilikçilik, işletme tarafından bir düşüncenin, aracın, sistemin, politikanın, programın, ürünün, hizmetin veya sürecin ilk kez

<sup>2</sup> Türk Dil Kurumu Türkçe Sözlük ve Yazım Klavuzu Çalışma Grubu 12 Şubat 2007 yılında yaptığı toplantıda, “*innovation*” sözünün karşılığı olarak “*yenileşim*” sözü kabul edilmiştir. Ancak bu çalışmada kütüphanecilik jargonunda söz konusu yabancı sözün çoğunlukla “*yenilikçilik*” ifadesi ile karşılık bulması nedeniyle bu sözün kullanımı uygun görülmüştür.



sunulması ya da kullanılmasıdır (Güleş ve Bülbül, 2004, s. 125). Yenilikçilik, sadece yeni olmak değil aynı zamanda kullanışlı olmakla birlikte müşteride/kullanıcıda değer yaratabilen bir yaklaşımdır (Anthony, 2014, s. 1). Genel anlamda üç farklı yenilikçilik yaklaşımı olduğuna da değinilmektedir. Bu yaklaşımlar, süreç, ürün ve hizmet olarak sınıflandırılmaktadır (Cansız, 2012, s. 14). Yenilikçilik, basit olarak bir yenilenme olamamakla birlikte kuramsal aşamayla başlayıp ortaya bir ürün çıkarılmasını ve bu ürünün pazarlanabilme niteliğini kapsayan bir süreçtir (Kavak, 2009, s. 618). Yenilikçilik, yaratıcılık kullanılarak herhangi bir konuda ortaya çıkarılan yenilik olarak da tanımlanmaktadır (Sakaryalı, 2013, s. 22). Herhangi bir fikrin, uygulamanın, sürecin ya da ürünün yenilikçi sayılması için ilk kez ortaya atılmış olması, kullanılmamış olması gerektiği gibi, bir bireye, kuruma, topluma veya duruma göre de yeni olanın yenilikçi olabileceği üzerinde durulmaktadır. Dolayısıyla ortaya ilk çıktığı andan itibaren nesnel olarak bir fikrin, uygulamanın, sürecin ya da sonucun yenilikçi olarak değerlendirilip değerlendirilmemesine bakılmaksızın birey veya kurum tarafından yeni olarak kabul edilen fikir, uygulama, süreç ya da sonuç yenilikçi olarak nitelendirilmektedir (Osborne ve Brown, 2005, s. 119-120). Yenilikçilik; “değişmek, risk almak, daha da önemlisi bilinenlerin dışına çıkmayı göze almak demektir. Yani örgütlerin bir paradoksla- değişim ve istikrarı aynı anda elde etme isteği- baş etmeleri gereğinin her zamankinden daha fazla hissedilmesi anlamına gelmektedir” (Demirel ve Seçkin, 2008, s. 189).

“Latince ‘innovatus’tan türemiş bir sözcük olan *inovasyon*, kökeni itibariyle toplumsal, kültürel ve idari ortamda yeni yöntemlerin kullanılmaya başlanması” anlamına gelir. Webster, inovasyonu ‘yeni ve farklı bir sonuç’ olarak tanımlar. Bugün, teknik bir terim olarak dilimize ve dünya dillerine yerleşen inovasyon, sözlük anlamında da vurgulandığı gibi, yeniliğin kendisinden çok sonucunu; farklılaştırma ve değiştirmeye bağlı ekonomik ve toplumsal bir süreci ifade eder” (Şirin, 2008, s. 25).

Yenilikçiliğin performans geliştiren, problem çözen, değer yaratan ve rekabet avantajı sağlayan ideal bir yapısı olduğu göz önünde bulundurulduğunda gerek sürecin, gerekse ortaya çıkarılan ürün ya da hizmetin aslında bir bilgi yönetimi süzgecinden geçtiğini söylemek mümkündür. Bu bağlamda, yenilikçiliğin bilgi yönetimiyle ilişkili olduğu ve bilgi yönetiminin yenilikçilik performansına doğrudan etki ettiği gerçeği göz ardı edilmemelidir (Terziovski, M. G. M., 2004, s. 402).

Kurum ya da işletmeler tarafından ortaya çıkarılan yeniliklerin yenilikçi sayılabilmesi için birtakım özelliklerinin olması gerektiğine değinilmektedir. Tiryaki (2013, s. 1)’ye göre bu özellikler; orijinallik ve ayırt edici olması, tüketici tarafından değerli bulunması, cazip bir çözüm yaratması, pazar ve rekabet üzerinde etkili olması, yaratıcı bir sürecin sonucunda ortaya

çıkmasıdır. Bu özelliklerin yanı sıra iletişim, duygu, estetik, kullanılabilirlik-basitlik de yenilikçilik sürecinde göz önünde bulundurulması gereken etkenler olarak dikkat çekmektedir. Kullanıcı ya da tüketiciyle ürün ya da hizmet arasında bağın kurulması, kurulacak bağın çıkar ilişkisi ya da sıradan ilişkilerin ötesinde duygusal bir temelde oluşturulması, hizmet ya da ürünleri diğerlerinden ayıracak bir gösterişe, estetiğe sahip olması, ürün ya da hizmetin kullanımında kullanıcının kafasının karışmaması, emek, zaman ve para kaybının en aza indirgenmesinin önemi üzerinde durulmaktadır (Berat, 2014).

Tanımlar birbiriyle benzerlik gösterdiği kadar bazı noktalarda farklılıklar da göstermektedir. Yenilikçiliğin bazen bir fikir, bazen bir yöntem, politika, ürün, hizmet, bazen süreç olduğuna vurgu yapılmaktadır. Ancak ortaya yeni bir şeylerin çıkarılması her tanımın ortak paydası olarak dikkat çekmektedir. Burada dikkat çeken bir diğer nokta ise yenilikçilik kavramına karşı öznel ve nesnel olmak üzere iki farklı yaklaşımın ortaya çıkmasıdır. Tüm bireyler, kurumlar, işletmeler, toplumlar tarafından bir fikrin, uygulamanın, sürecin, ürünün yenilikçi olarak kabul edilmesi ancak şartların, beklentilerin ve bakış açılarının eşit olduğu durumlarda gerçekleşebileceği için öznel yenilikçilik yaklaşımının konu itibarıyla halk kütüphaneleri açısından daha etkili, yararlı ve yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

Yenilikçilik kavramına karşı oluşan belirsizliklerin yanı sıra bu kavramın halk kütüphanelerine nasıl uyarlanacağı önem taşımaktadır. Her kurumun benimseyebileceği ortak bir yenilikçilik tanımı yapılamayacağı için benzer kurumların kendi amaç ve hizmet politikalarına göre yenilikçilik kavramını tanımlaması ve sürekliliğini sağlayabilmek adına hizmetlerini bu doğrultuda geliştirmesi ve gerçekleştirmesi gerekmektedir. Halk kütüphanelerinin bölgesel anlamda, örgütsel bir yapıya sahip olan kültür kurumları olduğu düşünüldüğünde, yenilikçiliğin bölgesel olarak tanımlanabileceğinin göz ardı edilmemesi gerekmektedir.

#### **2.5.4. Yenilikçi Hizmet Kavramı**

İşletmeler veya kurumların hizmet anlayışında her geçen gün değişiklikler, yenilikler yaşanmakta ve bu değişim ve gelişim bireylerin talepleri ve ihtiyaçlarına göre şekillenmektedir. Yenilikçi hizmet geliştirmenin artık bir politika haline dönüştürülmesi ve bu politikanın iyi bir süreç yönetimiyle desteklenmesi zorunlu hale gelmiştir. Aşağıda yenilikçi hizmet kavramıyla ilgili farklı ve çalışma kapsamında esas alınan dört temel yaklaşıma değinilmektedir. Çalışmanın ana teması olan halk kütüphanelerinde hizmet geliştirme süreci

dikkate alındığında ‐Yenilikçi Hizmet‐ kavramını halk kütüphaneleri açısından Şu Şekillerde tanımlamak mümkündür;

- Tamamıyla yeni bir hizmet,
- Var olan bir hizmetin yeni bir yöntemle sunulması,
- Yerel bölgenin ihtiyacına yönelik geliştirilen yeni bir hizmet,
- Var olan bir hizmetin geliştirilmesi/geniŐletilmesi ile ortaya çıkan yeni bir hizmet,

Hiç Şüphesiz, günümüz halk kütüphanelerinde kullanıcılara yönelik birtakım hizmetler sunulmaktadır. Ancak önemli olan, bu hizmetlerin geleceğe yönelik nasıl geliştirilebileceği ya da kullanıcıların ilgilerine göre daha ne gibi hizmetlerin mevcut hizmetlere eklenebileceğidir. Akman (2009, s. 386)'ın da belirttiği gibi, bilgiye erişim yöntemlerinin çeşitliliği ve kullanıcı beklentilerindeki değişim kütüphanelerin durağan bir yapıdan uzaklaşarak yenilenme kapsamında girişimlerde bulunmasını zorunlu kılmaktadır. Bu girişimlerin kullanıcı odaklı ve planlı olarak yürütülmesi, bu palanların üst yönetimlerce desteklenerek uygulamaya konulması günümüzde bir zorunluluk olarak değerlendirilebilir. Toplumun farklı özelliklere ve beklentilere sahip her kesimine aynı hizmetin sunulamayacağı düşünceinden yola çıkarak, halk kütüphaneleri tarafından hedef grupların belirlenmesi ve hizmetlerin hedef gruplara göre geliştirilmesinin daha etkili bir yöntem olduğu düşünölmektedir (Yılmaz, 2008, s. 110). Bu sayede halk kütüphaneleri işlevsellik adına yeni bir boyut kazanacaktır.

Halk kütüphaneleri tarafından hayata geçirilecek yenilikçi hizmetlerin kütüphanelere birtakım olumlu yansımaları olacaktır. Bu bağlamda; mesleki alanda yaşanan değişimlere ayak uydurmak ve yenilikçiliğe öncülük etmek, sosyal sorumlulukları yerine getirmek ve bu sayede bireylerin beklentilerini karşılayabilen bir kurum olmak, kurumsal etkinlik ve etkililiği yükselterek kurum performansını artırmak, verimliliği artırmak, oluşabilecek rekabet ortamlarına ayak uydurabilmek, potansiyel kullanıcı kitlesini etkin kullanıcı kitlesine dönüştürmek, yönetim ve kütüphanecilerin düşünce gücünü geliştirmek, kurum niteliğini artırmak, kurumun hizmet sunduğu çevreye uyumunu sağlamak, kurumsal devamlılığı sağlamak, değişen ekonomik, sosyal ve toplumsal yapının oluşturabileceği risklere alternatif çözümler önerileri geliştirebilmek, hizmet sunulan bölgede sürükleyici bir güç olabilmek ve kullanıcılar açısından cazibe merkezi haline dönüŐebilmek yenilikçi hizmetlerin halk kütüphaneleri üzerindeki olumlu yansımaları olarak dikkat çekmektedir (Göker, 2009, s. 31).

Kütüphaneler, yaşam boyu öğrenim kapsamında, kullanıcı hizmetlerini güncel, farklı, etkili ve geleceğe yönelik tasarlayabildikleri takdirde kurumsal sürekliliği ve gerekliliğini sağlamış olacaktır. Bu bağlamda, halk kütüphaneleri açısından yenilikçi hizmetlerin taşınması gereken üç temel özellik dikkat çekmektedir. Yenilikçi olarak geliştirilen hizmetlerin kullanıcıda “yeni” ve “farklı” algısını oluşturarak kütüphane ve hizmetlerine karşı memnuniyet yaratması gerekmektedir. Bunun yanında hizmetlerin pazarlanabilir olması ve süreklilik göstermesi de önem taşımaktadır. Bireylere ulaştırılamayan hizmetin yenilikçi olsun olmasının hiç bir önemi olmayacaktır. Öte yandan yenilikçi olarak geliştirilen bir ya da kısıtlı sayıdaki hizmetle sürekli değişen beklenti ve ihtiyacın karşılanamayacağı açıktır. Süreklilik, bu anlamda çağa ayak uydurabilmek için önem taşımaktadır.

### **2.5.5. Yenilikçilik Modellerinin Kurumlar Arası Karşılaştırılması**

Yönetim danışmanı Geoffrey Moore yenilikçilikle ilgili şu sözleri dile getirmiştir: “Eğer birisi ‘artık burada yenilik yapamıyoruz’ diyorsa, ona inanmayın. Bütün kuruluşların her zaman yenilik yapma olanağı vardır ve yapmalıdır da” (Ateş, 2007, s. 35). Değişen koşullar, beklentiler, ihtiyaçlar daima kurumlara kendilerine yeni bir şeyler katma gerekliliğini hatırlatmaktadır. Değer yaratmak ve hedef kitlenin hayatına olumlu katkılar sağlayabilmek için beklemek olumsuz sonuçlar doğuracaktır. Bu bağlamda, her türlü kurum, kuruluş veya işletmenin yenilikçilik kavramını benimsemesi ve hayata geçirmesi gerekmektedir. Yenilikçiliğin hayata geçiriliş şekli kurumdan kuruma değişebileceği gibi, farklı kurumlar için benzer yöntemlerin de uygulanabilir olması zaman zaman mümkün olabilmektedir.

OECD tarafından yayımlanan “Oslo Kılavuzu”nda dört temel yenilikçilik yaklaşımına değinilmektedir. Bunlar; Ürün Yeniliği, süreç yeniliği, pazarlama yeniliği, organizasyonel yenilik’tir (OECD, 2002, s. 52-55). Ayrıca yeni tüketim maddeleri, yeni üretim metodları, yeni pazarlar, yeni hammadde kaynakları ve yeni endüstriyel örgütlenmeler gibi yaklaşımlar da mevcuttur (Tuncel, 2012, s. 86). Bu yaklaşımlara ek olarak bir başka görüşe göre 15 farklı yenilikçilik anlayışından söz edilmektedir. Bunlar; Düzen bozucu (stratejik), organizasyonel, toplumsal, radikal ve artımsal, yapısal, kademeli, teknik yenilikçilik, uygulama, ürün, hizmet, süreç, deneyim, pazarlama, iş modeli, alt pazar yenilikçiliğidir (Kurdoğlu, 2012, s. 19-29).

Yukarıda yenilikçilik yaklaşımları dikkate alındığında, işletmeler, kurumlar ve konu itibariyle halk kütüphaneleri için önemli olan nokta hangi yaklaşıma ihtiyaç duyulduğunun, hangi yaklaşımın kütüphaneye karşı algı oluşturma konusunda etkili olacağıının belirlenmesidir. Bu

doğrultuda, özellikle ürün, hizmet, pazarlama, toplumsal yenilikçilik yaklaşımlarının toplumsal ve kültürel kurumlar olan halk kütüphaneleri için uygunluğu dikkat çekmektedir. Süreç yenilikçiliğinin ise bu dört yaklaşıma çatı bir yaklaşım niteliği taşıdığı ve yenilikçiliğin kütüphanelerde hizmet kültürü olarak benimsenmesini sağlamlaştıracak, kalıcı hale getirecek ve yaygınlaştıracak bir yenilikçilik yaklaşımı olduğu göz önünde bulundurulmalıdır. Süreç yenilikçiliği, halk kütüphanelerinde bir hizmete ihtiyaç duyulması, etki faktörlerinin analiz edilmesi, yönteminin belirlenmesi, üzerinde düşünülmesi, geliştirilmesi, kullanıcıya sunulması, denemesi, geri bildirimler doğrultusunda şekillendirilmesi ya da tamamen kaldırılması, kullanıcıda memnuniyet oluşturmaları, sonuçlandırılması ve yeni hizmetlere örnek olması olarak bütün süreci kapsayan bir yaklaşımdır.

Yenilikçiliğin uygulanabilmesi konusunda farklı kurumlar tarafından farklı veya benzer yöntemlerin uygulanabilmesinin yanı sıra yenilikçiliği uygulayacak olan kurumların birtakım bileşenleri bir araya getirmesi gerekmektedir. Bu bileşenler: Liderlik, yenilikçi vizyon, yenilikçilik isteği, yenilikçiliğe uygun örgüt yapısı, yenilikçiliğe yatkın personel grubu, etkili takım çalışması, yaratıcı bir örgütsel iklim, dış odaklılık, yenilikçilik konusunda katılımcı bir yapıdır (Tidd ve Bessant, 2009, s. 100).

Yeni ve farklı yöntemlerin eklenebileceği ihtimali göz önünde bulundurularak aşağıda kurumlar veya işletmeler için birtakım yenilikçilik türlerine değinilmektedir.

#### *Farklılaştırılan Üretim Yenilikçiliği:*

“Otomotiv sanayiinin yeni yeni geliştiği geçen yüzyılın başında, ABD’de herkes sadece zenginlere hitap eden pahalı ve lüks el yapımı otomobiller yaparken, Ford, işe farklı yaklaştı. Pahalı ve lüks otomobiller o dönemin bozuk ve çamurlu yollarında çok sorun çıkarıyordu. Bu da atlı araçların tercih edilmesine sebep oluyordu. Ford, Model T otomobili çıkardı. Tek renkti ve fiyatı da her geçen zaman aşağıya çekiliyordu. Günlük kullanıma uygun, güvenilir ve dayanıklıydı. Zor yol koşullarına cevap verebilen bir araçtı ve pazar payını artırdı” (Ateş, 2007, s. 34).

Halk kütüphanelerinde, değişen zamana ve şartlara göre hizmet geliştirilmesi, hizmetlerin belirli bir kesimden ziyade her kesime hitap edebilecek düzeyde olması göz önünde bulundurulduğunda benzer bir sonucun ortaya çıkabileceği ihtimali oldukça yüksektir. Farkı yakalamak için farklı olanın düşünülmesi ve hayata geçirilmesi gerekmektedir.

*Pazar Geliştiren Yenilikçilik:*

“Araç kiralama işi ABD’de yarım asırlık bir iş kolu olarak görülmektedir. Şirketler ilk başlarda araç talebinde bulunan müşterilere hizmet verirken bir süre sonra, araçlarını tamire veren sürücülerin de geçici sıkıntılar yaşadıkları fark ettiler. Araç kiralama şirketleri bu duruma maruz kalan sürücülerin de yardımına koşarak pazarı daha da genişletme yoluna gittiler” (Ateş, 2007, s. 35).

Halk kütüphanelerinin mevcut durumları göz önünde bulundurulduğunda belirli bir hedef kitleye sahip olduğu ve bu hedef kitlenin ihtiyaçlarına maksimum düzeyde karşılık vermeye çalıştığı bilinmektedir. Burada önemli olan, kullanıcı kitlesini artırmak için nelerin yapabileceğinin, nasıl bir potansiyele sahip olduğunun algılanması, ihtiyaç duyulan gücü ve çabayı sarf edebilecek düşünce yapısında olunması ve bunu sürekli hale getirerek potansiyel kullanıcı kitlesini her geçen gün etkin kullanıcı kitlesine dönüştürebilme gayreti içerisinde olunmasıdır.

*Şirket Dışından Gelen Yenilikçilik:*

“Dünya elektrik devi Philips farklı bir uygulama yöntemini ortaya koyarak yaratıcılıkta öncü olma rolünü üstlenmeye çalışmıştır. Philips, şirket içerisinde gelen önerileri ve danışmanlığı yeterli görmeyip çok farklı sektörlerden insanların sesine kulak verme kararı almıştır. Bunun için “Basitlik Danışma Konseyi (Simplicity Advisory Board)” oluşturarak giyim sektöründen bir tasarımcı, bir radyolog, Çin’den bir mimar ve bir de grafik tasarımcısı seçilmiştir. Bu konsey, Philips’e müşteriyi anlama ve isteklerini sezme konusunda yardımcı olmuştur” (Ateş, 2007, s. 36).

Halk kütüphanelerinin farklı meslek gruplarından farklı düşünebilen, kütüphaneciliğe farklı bir bakış açısı kazandırabilecek olan bireylerle işbirliği yapması kullanıcı memnuniyeti, hizmet tasarlama ve kurumun sürekliliği açısından önem taşımaktadır. Bu kapsamda, halk kütüphanelerinin öğretmen, halkla ilişkiler uzmanı vb. gibi meslek gruplarıyla ve ilgili derneklerle etkileşime geçebileceği gibi, öğrenci, ev hanımı ve işsiz bireylerle iletişim kurarak fikir alış verişinde bulunabilmesi de mümkündür. İş kolaylaştırmak adına, halk kütüphanelerinin okuma salonlarına ya da ödünç verme bankosunun yanına yerleştirilecek bir “yaratıcı fikir kutusu” vb. bir araçla kolayca kullanıcı fikirlerine ulaşılabilir ve gelecek olan fikirler değerlendirilebilir. Bu sayede bulunduğu yörenin kültürel kalkınmasına katkı sağlamayı amaç edinmiş halk kütüphaneleri doğrudan bulunduğu yöre insanıyla etkileşime girerek onların fikirlerine değer verdiğini ve onların fikirlerine ihtiyacı olduğunu ortaya koymuş olacaktır. Kullanıcı açısından geniş bir potansiyele sahip olan halk kütüphaneleri, her kesimden bireye hizmet sunan kurumlar olduğu için, kuruma ve kurum hizmetlerine karşı farklı, yenilikçi, yaratıcı fikirlerin elde edilmesi kolaylaşacaktır. Halk kütüphanesi

kullanıcılarından gelebilecek yenilikçi fikirleri ortaya çıkarabilmek adına Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Araştırma Yöntemleri dersi kapsamında yürütülen “Halk Kütüphanelerinde Sunulan Yenilikçi/Yaratıcı Hizmetler ve Kullanıcı Algısı Üzerine Bir Araştırma” konulu çalışma böyle bir girişimin en azından başlangıç olarak yeni ve farklı yaklaşımları ortaya çıkarabileceği gerçeğini destekler niteliktedir. Aşağıda, sözü geçen çalışma kapsamında kullanıcılardan gelen birtakım fikirlere değinilmektedir;

- Kullanıcının kütüphaneden tek seferde ödünç alabildiği kitap sayısının artırılması,
- 7/24 Kitap ödünç verme hizmetinin sağlanması,
- Otobüslerin tavan kısımlarına raflar yerleştirilerek kitapların raflarda bulundurulması ve halkın hizmetine sunulması,
- Kitap seçimlerinde Türkçe öğretmenlerinin tavsiyelerinin alınması
- Televizyonda halkı kütüphaneye yönlendirecek reklamlara yer verilmesi,
- Bankalarda kullanılan sıra bekleme sisteminin kütüphanelere uyarlanması,
- Kütüphanelerde belirli zamanlarda müzik dinletisi hizmeti sunulması,
- İlköğretim okullarında kütüphaneci ve kütüphanecilikle ilgili derslerin verilmesi,
- Araştırmaya teşvik edici uygulamalara yer verilmesi,
- E-kitapların artırılması,
- Kütüphanelerde dijital kart uygulamasına geçilmesi ve bu kartlardan kamu alanlarında ve dijital ortamlarda da yararlanması,
- Kütüphanede ücretsiz özel ders hizmeti verilmesi vb. gibi hizmetler kütüphane kullanıcıları tarafından yenilikçi hizmet olarak belirtilmiştir (Alaca, 2014).

Yukarıdaki fikirler kullanıcılarla işbirliği yapıldığında ne tür beklentilerin ortaya çıkabileceğinin görülmesi adına örnek niteliği taşımaktadır.

#### *Ürün Geliştirme Buluşçuluğu:*

“Casella Wines bir zamanlar küçük bir aile şarapçısıyken Amerika’nın bir numaralı şarap ihracatçısı haline geldi. Bu başarısı şarabı şarap olarak değil de herkesin ulaşabileceği sosyal bir içecek olarak yeniden yaratmasıyla ilgiliydi. Casella şarabı, bilinen şarap imajının aksine, içimi kolay, seçimi kolay, eğlenceli ve maceralı bir ürün olarak sunuldu ve böylelikle şarap piyasasında yeni bir strateji geliştirilmiş oldu” (Ateş, 2007, s. 39).

Halk kütüphanelerinin yukarıdaki örnekte bahsedilen gelişimi gösterebilmesi adına, hizmetlerini ya da ürün diye nitelendirilebilecek kaynaklarını bireylere daha çekici kılmak

durumundadır. Bunu yaparken, doğru yerde, doğru zamanda, doğru kişilere, doğru bir yaklaşım şekli sergilenmesi gerekmektedir. Örneğin; kitaba ve kütüphaneye karşı algının yeni yeni oluşmaya başladığı ilkokul aşamasında özellikle halk kütüphanelerinin öncülüğünde kitap, kütüphane tanıtım günlerinin sıklaştırılarak çocukların velileriyle birlikte katılımının sağlanacağı ortamlar oluşturulabileceği, ayrıca halk kütüphanelerinin desteğiyle, okullarda kitap ve kütüphaneyi sevdiren film gösterileri, kitap ve kütüphane motifli boyama, şiir, hikâye yarışmaları düzenlenmesiyle çocuklarda, mevcut kitap ve kütüphane algısının değiştirilerek aynı ürünün farklı yanlarının farklı yollarla tanıtılmasının da mümkün olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

#### *Vaat Yenileme Yenilikçiliği:*

“Her şirket ya da her kurum, belirledikleri amaç ve görevleri kapsamında kullanıcılara birtakım vaatlerde bulunarak hizmetlerini yürütmeye çalışır. Örneğin Starbucks, müşterilerine sadece kahve satmak yerine restoranın içini iyi vakit geçirmek ve sosyalleşmek için uygun bir ortama dönüştürerek McDonald’s gibi bir şirkete örnek olma başarısını göstermiştir. Starbucks’ın bu yeni yaklaşımındaki hedef, müşterinin hızlı bir şekilde restoranı terk etmesi değil, burada daha fazla zaman geçirmesini sağlamaktır” (Ateş, 2007, s. 41).

Tıpkı Starbucks örneğinde olduğu gibi halk kütüphaneleri de kendi amaç ve görevleri doğrultusunda müşterilerine/kullanıcılarına birtakım vaatlerde bulunmaktadır. Bu vaatlerin en başında sakin bir ortamda, kaynaklara yakın bir şekilde hizmet sunmak gelmektedir. Böyle bir ortamda çalışmaktan keyif alan kullanıcılar olduğu kadar, sessiz ortamlarda yoğunlaşma sorunu yaşayabilecek kullanıcıların olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Bunun yanında, kütüphane mantığına göre bireyler kütüphanelerde genellikle bireysel olarak çalışmaya yönlendirilmektedir. Bu durumda kütüphanelerin bireyleri tekilleştirdiğini iddia etmek mümkün olacaktır. Oysaki kütüphanelerde grup çalışmalarının yapılabileceği, bireylerin sesli çalışabilecekleri, tüm bunları yaparken kimseyi rahatsız etmeyecekleri bölmelerin oluşturulması kütüphane kullanım potansiyelini artıracak gibi kütüphanelerin daha işlevsel kurumlar olmasına katkıda bulunacaktır.

#### *Müşteriyle Buluş Yapma Yenilikçiliği:*

“General Electric’in (GE) Başkanı Jeff Immelt’in müşteri potansiyelini değere dönüştürürken izlediği yol birçok şirket tarafından örnek alınabilecek bir strateji olarak dikkatleri çekmiştir. Farklı hizmet sektöründen 40 CEO’yu bir araya getirerek “hayal kurma oturumu” adı altında bir gün boyunca beyin fırtınası gerçekleştirerek müşterilerine kafalarındaki yenilikçi düşünceleri ortaya koyma fırsatı sunmuştur” (Ateş, 2007, s. 41).



Halk kütüphaneleri, kullanıcı potansiyeli bakımından oldukça geniş bir yelpazeye sahip olmakla birlikte kullanıcıların farklı meslek gruplarından, farklı eğitim seviyesinden ve farklı sosyo-kültürel bir yapı içerisinde geliyor olmaları düşünce açısından farklı yaklaşımlara ortam hazırlamaktadır. Bu durumda halk kütüphaneleri tarafından yapılması gereken, farklı grupları aynı çatı altında toplayarak yeni, farklı fikirlerin ortaya çıkarılmasına, tartışılmasına, geliştirilmesine ortam hazırlamaktır.

Farklı hizmet sektörlerinin ileri gelenleriyle iletişime geçilmesi ve halk kütüphanelerine farklı açılardan yaklaşabilecek bireylerin yeni fikirler üzerinde tartışmasına ortam oluşturulması halk kütüphaneleri açısından hizmet geliştirme sürecini hızlandırmakla birlikte orijinal fikirlerin hayata geçirilmesine imkân tanıyacaktır. Öte yandan, halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet geliştirme konusunun sadece kütüphane çalışanları açısından ele alınamayacağı göz ardı edilmemelidir. Kullanıcısı olduğu sürece varlığından söz edilebilecek olan halk kütüphaneleri yine kullanıcılarından gelecek olan fikirlerle kurumsal varlığını sürdürülebilir kılacaktır.

#### *Müşteriyle Değer Yaratma Yenilikçiliği:*

“Tüketiciyi pazarlama, yönetim ve değişim süreçlerine katmak iyi bir yenilikçilik yöntemidir. Dünyada bu işi başarıyla gerçekleştiren birçok şirket olmakla birlikte ofis malzemeleri alanında faaliyet gösteren Staples adlı şirket bu anlamda ileri gelen şirketlerden birisi olarak değerlendirilmektedir. Şirket “InventionQuest” adlı bir yarışmayla en yenilikçi fikre 25.000 dolar vererek bu stratejiyi uzun yıllar sürdürmüştür” (Ateş, 2007, s. 44).

Halk kütüphanelerinde kullanıcı fikirlerinden yararlanılarak yenilikçi olarak değerlendirilen fikirlere ilgi çekecek miktarda ödül verme stratejisi kütüphane hizmetlerinde yeni bir yaklaşım olarak değerlendirilebilir. Bu sayede bireylerin kütüphane kültürü kazanmalarına, bu kültürü geliştirmelerine ve kütüphaneye karşı bakış açılarının olumlu yönde değişmesine imkân sağlanacaktır. Ayrıca yenilikçi fikirden dolayı ödül kazanılacak olması bireylerin kütüphane kurumuna bakış açılarını değiştirebileceği gibi, kütüphane kullanım durumları üzerinde de etkili olacaktır.

Yenilikçilik modelleri, işletmeler ve halk kütüphaneleri açısından karşılaştırmalı olarak incelendiğinde, farklı amaçlar doğrultusunda hizmet geliştiren kuruluşlar olmasına rağmen yenilikçiliğin her iki kuruluşun kurumsal varlığının sürekliliği açısından öneme sahip olduğu anlaşılmaktadır. Toplumun her kesimine ayırım yapmaksızın hizmet sunan ve hizmet sunduğu bölgedeki bütün bireylerin özellikle bilgi eksenli ihtiyaçlarına karşılık vermeyi amaç edinmiş

olan halk kütüphanelerinin hedef kitlesindeki çeşitlilik, yukarıdaki bahsi geçen her bir modele ayrı bir önem yüklemektedir.

Halk kütüphanesi hizmet pazarının oldukça geniş olması pazar geliştirme yenilikçiliği modelini ön plana çıkarırken, kullanıcının farklı hizmetler ve ürünler konusundaki algı düşüklüğü ise farklılaştırılan ürün yenilikçiliğinin halk kütüphanesi tarafından kullanılabilirlik etkili bir yöntem olduğunu ortaya koymaktadır. Kullanıcı kitlesinin çeşitliliği ve toplumun her kesimden bireylerden oluşması ise özellikle şirket dışından gelen yenilikçilik, müşteri ile buluşma yenilikçiliği ve müşteri ile değer yaratma yenilikçiliği modellerini ön plana çıkarmaktadır. Kullanıcının, halk kütüphanesi için hayati bir öge olduğu düşünüldüğünde özellikle vaat yenileme yenilikçiliği ve kullanıcıyı kütüphaneye çekebilmek adına ürün geliştirme buluşçuluğu modelleri de kütüphaneler tarafından dikkate alınması ve uygulama konusunda hassas davranılması gereken diğer modeller olarak dikkat çekmektedir.

### 2.5.6. İşletmelerde Yenilikçi Hizmet Anlayışı

“İçinde yaşadığımız değişim çağının en önemli özelliği, tüm birey ve kurumlardan yepyeni bakış açıları talep etmesidir. Bu talebi haklı kılan gerekçelerin başında, düşün başarı getiren tüm usul, yöntem, tarz ve kurumlarının artık başarıyı garanti etmekten uzaklaşmış olmasıdır. Değişimin hızı ve yönü örgütleri çok yönlü bir belirsizlikle kuşatmaktadır. Bu kuşatmadan başarılı bir çıkış yolu bulmanın sırrı yenilikçilikten geçmektedir.” (Demirel ve Seçkin, 2008, s. 189).

“Günümüzde, küreselleşme olgusunun daha çok hissedilmesiyle birlikte, işletmeler için çok daha zorlayıcı bir rekabet ortamı oluştuğu söylenebilir. Böylesi zorlu ve hızlı değişimin egemen olduğu bir ortamda, işletmelerin rekabet üstünlüğü elde edebilmelerinin ve bunun ötesinde ayakta kalabilmelerinin önkoşulunun, çevre şartları doğrultusunda sürekli değişim ve yenilenme ekseninde konumlanmaları olduğu ileri sürülebilir. Ancak yenilikçilik olarak ifadesini bulacak olan strateji, her şart altında işletmeler açısından önemli bir kaldıraç görevi görebilecektir” (Yavuz, 2010, s. 144).

Yaşanılan çağda, şirketlerin ya da kurumların, hizmetlerini etkili, kurumsal varlığını sürekli kılabilmesi, çağa ayak uydurabilmesi için etkinlik/yeterlilik, adapte olabirlik/uyum ve esneklik gibi üç temel özelliğe sahip olması gerekmektedir. Mevcut şartlarda, sadece etkinliğin yeterli olabileceği düşünülse de, adaptasyon ve esnekliğin giderek önemini artırdığı hissedilmekte ve yenilikçilikten ayrı düşünülmesi güçleşmektedir. İşletmelerin değişen şartlara adapte olabilmesi ve bu şartlar karşısında yeni hizmetler, ürünler geliştirmesi ya da yollar belirleyebilmesi için yenilikçiliği göz ardı etmemesi gerekmektedir. Yenilikçi bakış açısı kazanmış şirketlerin problem veya fırsatları önceden görebilmesi ve duruma göre hareket edebilmesi daha mümkün görünmektedir. Aynı şekilde esneklik, sürekli ve hızla yaşanan

değişime ve yenilenme ihtiyacına karşı hızlı ve etkili karşılık verebilmeyi kolaylaştıran bir özellik olarak değerlendirilmektedir (Basadur, M. ve Gelade, G. A., 2006).

Yenilikçi düşünemeyen işletmelerde zamanla toplumun beklentilerini karşılayamama ve çağa ayak uyduramama sorunları ortaya çıkmaktadır. ATO tarafından yapılan “1923-2005 Cumhuriyet'ten Günümüze Şirket İstatistikleri” kapsamlı çalışmada, ATO'ya kayıtlı şirketlerin ortalama ömürlerinin 12 yıl olduğu ortaya çıkarılmıştır. “Kolektif şirketler” ortalama 20 yıl ile en uzun ömürlü şirketler olarak dikkat çekerken ortalama 4 yıl ile “müesseseler” en kısa ömürlü şirketler olarak dikkat çekmektedir. Şirketlerin genel olarak ekonomik sebepler, ölüm, devir/birleşme, fesih, finansman teminindeki güçlükler, sermaye yetersizliği, yönetim boşlukları ve ticari terk gibi nedenlerden dolayı kapandığı anlaşılmaktadır (Ankara Ticaret Odası [ATO], 2005). Şirket ömürlerinin kısa olması ve giderek kısalmasının altında yatan en önemli nedenin genel olarak ekonomik temelli olduğu dikkat çekerken, firmaların yenilikçi hizmet yaklaşımını benimseyememelerinden kaynaklı, yeniliklere ayak uyduramamaları ve dolayısıyla pazar paylarını kaybetmeleri de şirket ömrünü kısaltan bir başka yaklaşım olarak dikkat çekmektedir (Sakaryalı, 2014, s. 184).

Yenilikçi yaklaşım ve değişim gücünü kaybeden işletmelerin yok olmaya mahkûm olması kaçınılmazdır. Bu durumda, yenilikçiliğin kaçınılmaz olduğu gerçeği yeniden gündeme gelmektedir. Firmaların, şirketlerin, kurumların yenilikçiliğe zorlandığı ve bu sayede yeni fikir, hizmet ve ürünlerin ortaya çıktığı bir gerçektir. Aşağıdaki tabloda özellikle 1992 yılında en çok satan kişisel bilgisayar şirketleri listelenmiştir. İsimlerin günümüzde çok fazla bilinmeyişi bu şirketlerin hizmet geliştirme ve sunma konularında yenilikçi bir anlayışı benimseyemediklerinin bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir.

**Tablo 1.** 1992 yılında Türk PC pazarının görünümü

Marka	Pazar payı (%)
IBM	11,6
Escort	9,7
Commodore	8,1
Olivetti	5,9
Apple	5,7
Intel	3,4
Tatung	2,9
Acer	2,8
Samsung	2,0
Diğer	28,3

Kaynak: (Ateş, 2007, s. 26)

Tablo 1’de adı geçen şirketlerin büyük çoğunluğu günümüzde etkisinin tamamen kaybetmiştir. Bazıları ise yenilikçilik sürecini diğerlerine oranla daha iyi yönetebildiği için hayatta kalmayı başarabilmiştir. Yenilikçilik süreci olarak değerlendirildiği durumlarda, bu sürecin algılanmasını ve iyi analiz edilebilmesini daha mümkün kılabilmek adına birtakım hususlardan bahsetmek yerinde olacaktır.

“Stratejik bir yenilikçilik süreci yaratıcılık, pazar odaklılık, gelecek yönelimli olmak, yarın için bugünden hazırlanmak, yeni değer yaratmak, yeni bir iş modeli yaratmak, keşfedici olmak, işbirlikçi olmak, farklı görüş ve düşüncelere açık olmak, örgüt misyon ve vizyonuna sahip olmak, dışa dönük olmak, yeni fırsatlar sağlamak, bilgiye değer kazandırmak gibi hususları içermektedir” (Johnston ve Bate, 2003, s. 34)

İşletmelerde veya kurumlarda yenilikçiliğin oluşumunda, çalışan ve yöneticilerin yenilikçiliğe bakış açıları ancak bu ilkeler doğrultusunda olduğu sürece etkili bir yenilikçilik süreci gerçekleştirilebilecektir.

### 2.5.7. Halk Kütüphanelerinde Yenilikçi Hizmet Anlayışı

“Bilgi toplumu olma hedefini benimseyen ülkeler sahip oldukları bütün kurum, kuruluş, örgüt, üniversite, işletme vb. yönetsel organizasyonları oluşturan, hatta oluşturamayan insanlarıyla birlikte gelecekte de var olmak ister. Kişisel nitelikleri geliştirmek, yenilikleri izlemek, üretmek, kullanmak, aktarmak, verimi etkilemek ve her alanda yenilikleri başarıyla yönetmek insanlığın geleceğini garanti altına alarak koruyan en önemli unsurlar arasındadır” (Önal, 2015, s. 162).

Halk kütüphaneleri açısından yenilikçi hizmet geliştirme yaklaşımının benimsenmesi de kültürel ve toplumsal kuruluşlar olan halk kütüphanelerinin kurumsal varlığını ve işlevselliğini sürdürebilmesi, kullanıcı gruplarının bilgi ve kültür temelli beklenti ve gereksinimlerini karşılayabilmesi adına önem taşımaktadır.

Yenilikçilik yaklaşımının halk kütüphaneleri açısından marka değeri yaratacak bir etkisinin olduğu da göz ardı edilmemelidir. Marka değeri yaratmak kütüphanelerin hizmet geliştirme ve kullanıcıya değer verme konularında güvenilirliğini ve gerek paydaşlar gerekse benzer kurumlar arasındaki ününü artırmakla birlikte yenilikçiliğin sürükleyici bir güç olarak nitelendirilmesini sağlamaktadır (Roughen ve Solomon, t. y.). Yenilikçilik konusunda marka haline gelmek, hem hizmetlerin kalitesinin artmasını hem de halk kütüphanesinin güçlü bir duruş sergilemesini kolaylaştıracaktır.

“Yenilikçilikte başarının anahtarı, yenilikçiliği kurum kültürü ve stratejisinin bir parçası yapabilmektir. Bunun için ilk şart, yenilikçilik yaklaşımının, üst yönetimden başlayarak organizasyonun tüm kademelerinde ve bir süreçle desteklenmesidir. Sonrasında, kurum stratejileri ışığında yenilikçilik stratejisinin ve önceliklerinin belirlenmesi ve bu doğrultuda yeterli kaynak ayrılarak yenilikçilik sürecinin disiplinli bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir” (Altun, 2008, s. 7).

Yenilikçiliğin kurum kültürüne dönüştürülmesinin halk kütüphanelerinin hizmet anlayışına farklı bir boyut kazandıracağı göz önünde bulundurulmalıdır. Yenilikçi kültür genel olarak dinamik ve yaratıcı, risk almaktan çekinmeyen, yeniliklerle kurum içi birliğin sağlandığı, uzun dönemlik hedeflerle fark yaratma üzerine kurgulanan, yeni ürün veya hizmetlerin başarı olarak görüldüğü, yeni fikirlere açık olunan ve çağın gereklerine göre evrilmenin izlendiği bir durumu temsil etmektedir (Kurumsal kültür, 2015).

Yenilikçiliğin kurum kültürüne dönüştürülebilmesi ve özellikle halk kütüphanelerinde yenilikçi bir sürecin hayata geçirilebilmesi için gerek kurumsal gerekse personel düzeyinde belli başlı noktaların dikkate alınması gerekmektedir. Yenilikçiliğin ne olduğunu bilmek kadar ne olmadığını da bilmenin sürecin kusursuz işleyişini kolaylaştıracağı düşünülmektedir. Aşağıda, halk kütüphanelerinde yenilikçiliğin bir süreç olarak işletilebilmesi adına yenilikçiliğin ne olmadığı konusunda dikkate alınması gereken noktalara değinilmektedir.

*Sadece teknolojiyi kapsar:*

Yenilikçilik yaklaşımında yapılan en büyük hatalardan birisi yenilikçiliğin sadece teknolojiyle ilgili bir yaklaşım olduğunun savunulmasıdır. Yöneticilerin bu konudaki fikirlerine ulaşma konusunda gerçekleştirilen birtakım araştırmalarda yenilikçiliğin teknolojiyi kapsadığı, araştırma-geliştirme çalışmalarının bir sonucu olduğuna inanıldığı ortaya çıkarılmıştır (Ateş, 2007, s. 47). Halk kütüphanelerinin geleceği konusunda gerçekleştirilen bir çalışma kapsamında özellikle kütüphanecilik uzmanı gelecekçi bireylerin teknoloji olmadan kütüphanenin anlam ifade etmeyeceğine ve kütüphanelerin teknolojik ortamlara dönüştürülmesi gerektiğine dikkat çektiği ve yine aynı çalışmada, bu düşünceye ters bir yaklaşımla, sinemanın ortaya çıkışının tiyatroyu etkilemediğine değinilerek kitaplarda yaşanan elektronik dönüşümün kütüphanelerin dönüşümüyle bir tutulmaması gerektiğine vurgu yapılmıştır (Norman, 2012).

Yenilikçilik teknolojiyle bağlantılı olduğu kadar teknolojiden ayrı olarak da işletilebilen bir süreç olarak dikkat çekmektedir. Bu bağlamda, yenilikçiliğin bir süreç olduğu, şirket ya da kurum kültürünün merkezinde bulunması gereken bir yaklaşım olması gerektiği düşüncesi göz ardı edilmemelidir. Yönetim gurusu olarak bilinen Jagdish Sheth bu konuyu şu şekilde değerlendirmektedir: “CEO’ların en büyük hatası, yenilikçiliğin ürün ve hizmetlerle sınırlı olduğuna inanmalarındır. Yenilikçilik evrenseldir ve şirket içi süreçler, şirket kültürü ve sistemler de eşit ölçüde yenilikçilik gerektirir (Ateş, 2007, s. 47).

Şirket açısından CEO’ların yenilikçiliğe yaklaşımları kütüphane açısından müdürlerin ya da kütüphanenin bağlı bulunduğu üst kurumların yenilikçilik konusuna yaklaşımlarıyla benzerlik gösterdiği sürece kütüphanecilik açısından yenilikçi yaklaşımlar konusunda etkili çözüm önerileri veya etkili stratejilerin geliştirilmesi mümkün görülmemektedir. Burada, yönetim ya da idare grubuna düşen sorumluluk, kurumsal sürekliliğin sağlanabilmesi için, yenilikçiliği bir politika haline dönüştürmek ve bu politikayı kurumsal olarak özümsemektir.

*Aslında yenilikçiliğin tek hedefi vardır:*

“2006 yılının yenilikçilik yılı olarak kabul edilmesiyle birlikte, özellikle en çok satılan kitaplar listesinin başında yenilikçilik, yaratıcılık üzerine yazılmış kitaplar olduğu dikkat çekmektedir. Bu yıllarda, ABD’de Boston Consulting Group’un dünyanın dört bir yanından davet edilen CEO’ların yenilikçiliğe bakış açılarıyla ilgili gerçekleştirdiği araştırmalarda yenilikçiliğin en önemli hedefinin kâr sağlamak olduğu sonucuna varılmıştır” (Ateş, 2007, s. 48).

Gerek şirketler gerekse kurumlar açısından yenilikçiliğin tek bir hedefinin olmayacağı, şirket veya kurumun işleyişiyle bütünleştirilen yenilikçiliğin daha fazla müşteri/kullanıcı çektiği, daha fazla müşteri/kullanıcı çeken şirket veya kurumlarda ise yeni gelen müşteri/kullanıcıların talep ve beklentilerini karşılayabilmek için daha farklı, daha yeni yaklaşımların sergilenmesi, ürünlerin ortaya çıkarılması ve hizmetlerin geliştirilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Halk kütüphaneleri açısından ele alındığında, yenilikçiliğin birden çok hedefi bulunmaktadır. Bu hedefler; yeni kullanıcılara erişmek, yeni hizmetler geliştirmek, hizmetlerin farklı yollarla sunulması için çözüm önerileri geliştirmek, kuruma işlevsellik kazandırmak, kurumsal sürekliliği sağlayabilmek, kurumlar arası etkileşimi artırarak bölgesel çerçevede kültürel kalkınmayı sağlamak olarak sınıflandırılmaktadır.

*Sadece büyük şirket ve kurumlara uygundur:*

Yenilikçilik konusunda yapılan araştırmaların sonuçlarına bakıldığında, katılımcıların genel olarak yenilikçiliği büyük şirketler için uygun gördüklerini, küçük şirketler için fazla geleceğini öne sürdükleri anlaşılmaktadır (Ateş, 2007, s. 48).

Yenilikçilik, irili ufaklı her şirket veya her kurum için ayrı bir önem taşımaktadır. Her şirketin veya kurumun belirli bir hedef kitlesi mevcuttur. Dolayısıyla şirketler veya kurumlar kendi hedef kitlesinin beklentilerini karşılayabildiği ve bu doğrultuda yenilik yapabildiği ölçüde varlığını devam ettirebilecektir. Bu durum halk kütüphaneleri için de aynı şekilde değerlendirilebilir. Halk kütüphaneleri farklı gruplara hizmet sunabilme özelliğine sahip bilgi merkezleridir. Merkez kütüphaneye birlikte ona bağlı olarak hizmet sunmaya çalışan şube kütüphaneleri bulunmaktadır. Yukarıda bahsedilen durum göz önüne alındığında bu durumda yenilikçiliğin şube kütüphaneler için pek bir anlam taşımadığı, önemli olanın merkez kütüphane olduğu kanısına varılmaktadır. Yenilikçilik, ister merkez ister şube olsun kütüphanenin örgütsel yapısında yer alan tüm alt birimler için aynı öneme sahiptir. Çünkü merkez kütüphanenin kullanıcı profili ile şube kütüphanelerin kullanıcı profile farklılıklar göstermektedir. Bir bölgede ihtiyaç duyulan hizmetin diğer bölgede ihtiyaç duyulmayacağı göz önünde bulundurulmalıdır. Dolayısıyla kütüphanecilikte büyük-küçük, merkez-şube ayrımı yapılamayacağından, kütüphanecilik açısından yenilikçiliğe yaklaşımda ayrımcılık yapılması mümkün görünmemektedir.

*Kurumu zora sokacak riskler içerir:*

“Şirketlerine ‘yenilikçilik’ kültürünü yerleştirmek istemeyen yöneticilerin temel gerekçesini ‘risk’ oluşturmaktadır. Onlara göre yenilikçilik riskle eş anlamlılık göstermektedir. Değişime direnen bu tip yöneticiler, aslında bir şeyin aynı kalması için pek çok şeyin değiştirilmesi gerektiğini unutmaktadırlar. Örneğin, başarılı bir şirket, eğer aynı pazar payını, aynı gelir artış hızını ve insan kaynakları alanında aynı olanakları korumak istiyorsa, sektöründeki rakipleriyle eşit miktarda ya da onlardan daha fazla yenilikçiliğe gereksinim duymaktadır” (Ateş, 2007, s. 53).

Yukarıda bahsedilen durum bir noktada halk kütüphanesi sistemiyle benzerlik göstermektedir. Halk kütüphaneleri birbirleriyle rekabet etmek durumunda olan kurumlar değildir ancak mevcut durumu koruyabilmek için, zaman ve bireylerin beklentileri karşısında ayakta kalabilmek ve etkisini sürdürebilmek için yenilikçi düşünmek, yenilikçi hareket etmek durumdadır. Aksi takdirde, halk kütüphaneleri etkin kullanıcılarını kaybedebileceği gibi potansiyel kullanıcılara da ulaşamama riskiyle karşı karşıya kalacaktır. Öte yandan kütüphanenin kullanım oranının azalmasıyla birlikte kuruma duyulan ihtiyaç günden güne azalacaktır. Özellikle halk kütüphanelerinde, yenilikçilik bir risk faktöründen ziyade gelecek kaygısını ortadan kaldıracak bir çözüm olarak değerlendirilmelidir. Günümüzde, bireylerin halk kütüphanelerine karşı ilgisizlikleriyle birlikte asıl riskin yenilikçi yaklaşımdan uzak kalmak olacağı ise açıktır.

*Yenilikçiliğin pazarlaması olmaz, gereksizdir:*

Yenilikçilik kullanıcıya yansıtılmadığı sürece tek başına bir anlam ifade etmemektedir. Bu bağlamda, pazarlama etkeni, ürün veya hizmetin fark edilmesi ve etkili bir şekilde karşı tarafa yansıtılması gerektiği konularında kilit etken olarak görülebilir. İş dünyasının en büyük hatası, bir şirketi başarıya taşıyan etkenin yenilikçilik olduğunu varsaymalarıdır. Ancak yönetim gurusu olarak tanınan Al Ries, bu düşünceye karşı çıkarak bir şirketi/kurumu başarılı kılan faktörün “yenilikçiliğin pazarlanması” olduğunu ileri sürmektedir (Ateş, 2007, s. 53). Yeni bir buluşa imza atmak, yeni bir hizmet geliştirmek ya da bir hizmeti sunmanın yeni bir yolunu bulmuş olmak tek başına şirketin/kurumun başarısı için yeterli görülmemektedir. İyi bir pazarlama yöntemiyle ürünün ya da hizmetin tanıtımının yapılması fikrin geliştirilmesi kadar etkilidir.

Türkiye’de özellikle halk kütüphaneleri temelinde ileride daha detaylı değinileceği üzere birçok yenilikçi girişimlerde bulunulmuştur. Hizmette yenilikçilik fikrinin geliştirilmesi ve hedef kitleye yansıtılması aşamasında kullanılan pazarlama teknikleri sayesinde kullanıcıların



hizmetten yüksek düzeyde yararlanmaları sağlanmaya çalışılmaktadır. Etkili bir pazarlama ya da tanıtım yapılmaksızın geliştirilen yenilikçi hizmetin hedef kitle üzerinde istenilen etkiyi yaratması mümkün görülmemektedir. Pazarlama, sürdürülebilirlik ve kullanıcıda memnuniyet yaratma unsurlarıyla birlikte yenilikçiliğin en önemli etkenlerinden biri olarak değerlendirilmektedir.

*Farklı yapmak yenilikçilik değildir:*

“İş dünyasında genel olarak daha büyük, daha iyi, daha hızlı ve daha ucuz olmak önemlidir. Ancak şirketler açısından bu yaklaşım nadiren başarılı olur, çünkü her şirket tam olarak aynı şeyleri yapmaya çalışır. Örneğin bilgisayar şirketi Dell, rakiplerinden daha iyi ürünler çıkararak değil, ürünlerini daha farklı şekillerde pazarlayarak dünyanın en büyük kişisel bilgisayar üreticisi olmuştur” (Ateş, 2007, s. 54).

Yenilikçilik kavramı çalışmanın önceki kısımlarında tanımlanırken, sadece yeni bir ürün ya da hizmetin ortaya çıkarılması ya da hayata geçirilmesi şeklinde sınırlandırılmamıştır. Bunun yanında var olan ürün veya hizmetlerde birtakım değişikliklerin farklı pazarlama teknikleriyle bireylere ulaştırılması şeklinde tanımlandığı da görülmektedir. Bu bağlamda, fark yaratabilmek, yaratılan farkla yenilikçiliği gerçekleştirebilmek halk kütüphaneleri kapsamında birtakım alışlagelmişliğin dışına çıkabilmeyi gerektirmektedir. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi tarafından kullanıcıların ayağına kitap servisi yapılması, bu duruma bir örnek niteliği taşımaktadır. Bu stratejiyle, aslında kitabın kütüphaneden kullanıcı tarafından alınması gerektiği mantığına ters bir yaklaşımla kitabın kütüphaneler tarafından kullanıcılara götürülebilir olduğuna vurgu yapılmaktadır.

*Tek başına yapmak zorundasın:*

“Uluslararası yöneticiler arasında yapılan bir araştırmada dünyanın en yenilikçi 10 şirketinden biri olarak gösterilen Procter&Gamble, fikirlerinin en az %50’sini bilinçli bir seçimle dışarıdan almaktadır. ‘Bağlantı Kur ve Geliştir’ adını verdikleri bir süreçten yararlanan P&G, şirket içinde geliştirilmiş olan, ama kendi araştırma ve geliştirme ekibi tarafından yönetilen yenilikleri piyasaya sürmektedir” (Ateş, 2007, s. 54).

Yukarıda bahsedildiği üzere kurumlar, şirketler yenilikçilik sürecinde yalnız değildir. Her şirketin hizmet sunduğu bir hedef kitlesi olduğu gibi her kurumun da hizmetlerini ulaştırmak istediği bir hedef kitlesi mevcuttur. Toplumun her kesimine hizmet sunma gerekliliği bulunan halk kütüphaneleri daha önce bahsedildiği üzere yenilikçilik bakımından en şanslı ve en avantajlı kurumların başında gelmektedir. Hedef kitlesi oldukça geniş olmakla birlikte her bakımdan farklılık gösteren bireylere hizmet sunmak durumunda olan halk kütüphaneleri

hedef gruplarıyla birlikte hareket edebilme sürecini iyi yönetmesi durumunda yeni, farklı birçok hizmetin fark edilmesi ve geliştirilmesine ortam hazırlamış olacaktır. Bunun yanı sıra, işbirliği konusunda yerel yönetimler, müdürlükler, bakanlık ya da sivil toplum kuruluşlarıyla iletişim halinde olunması halk kütüphaneleri açısından yenilikçilik sürecini kolaylaştıracaktır.

*Küçük fikirler yenilikçi sayılmaz:*

Yenilikçilik kapsamında herhangi bir fikrin küçüklüğünün veya büyüklüğünün tartışılması şimdilik konumuz dışında kalmaktadır. Ancak iki önemli noktaya dikkat çekilmesi gerekmektedir. Bunlardan biri, “Oyunun kuralını değiştiren birçok yeniliğin, aslında küçük bir fikir kırıntısı olarak başladığı” (Ateş, 2007, s. 55), diğeri ise, özellikle hızla gelişen teknoloji karşısında şirketlerin hayatta kalabilmeleri için daima ufak dokunuşlarla, hizmetlerini veya ürünlerini geliştirme politikası benimsemiş olmalarıdır.

Türkiye’de halk kütüphanelerinin içerisinde bulunduğu durum ve karşı karşıya olduğu tehlikeler düşünüldüğünde, özellikle bu aşamada fikirlerin küçüklüğü, büyüklüğünden ziyade yenilikçi bir fikrin geliştirilip geliştirilememesi, nasıl geliştirilebilecek olduğu, nasıl uygulamaya konulacak olması gibi konular üzerinde durulması daha yararlı olacaktır. Gerek kütüphane kullanımı gerekse fikir geliştirme ve uygulamaya koyma açısından özellikle gelişmiş ülkelerle yarışamayacak durumda olunması fikrin küçüklüğünden ziyade fikir geliştirilmesi konusunun önemini ortaya koymaktadır.

*Sadece yeni ürün ve hizmet geliştirmektedir:*

Yeni hizmet veya ürün ortaya koymanın yanında, mevcut hizmette veya üründe değişiklikler yapmanın da aslında yenilikçilik olduğunu teknolojiye gelişmeleri takip ederek söyleyebilmemiz mümkündür. Bunun yanında, mevcut ürün veya hizmetlerin farklı pazarlama teknikleri kullanılarak farklı yollardan kullanıcı ya da tüketiciyle buluşturulması da bir yenilikçilik şekli olarak tanımlanmaktadır. Yukarıda bahsedilen bilgisayar şirketi Dell bu konuya verilebilecek güzel bir örnektir.

Tam bu noktada, bir diğeri yenilikçilik açılımının “yerel bölgenin ihtiyacına yönelik yeni bir hizmetin geliştirilmesi” olduğuna dikkat çekilmesi gerekmektedir. Bulduğu yörenin kültürel kalkınmasını sağlamaya yönelik doğrudan sorumluluğu bulunan halk kütüphanelerinin hizmet geliştirme stratejisini bulunduğu yöreye göre şekillendirerek geliştirmesi ve yöre

halkından gelecek fikirlere açık olması, fikirleri değerlendirerek hizmet politikasına yansıtması etki alanını artıracığı gibi kurumsal sürekliliğine doğrudan etki edecektir.

### **2.5.8. Hizmet Geliştirme Sürecinde Yenilikçi Hizmet Yaklaşımının Halk Kütüphaneleri İçin Önemi**

Halk kütüphaneleri, bireylere bilgi eksenli birçok konuda hizmet sunarak hem bireysel hem de toplumsal gelişime katkı sağlamaktadır. Hısım (1992, s. 15)'a göre, "halk kütüphanelerinin hizmet için buldukları toplumda, kütüphaneyi kullanmayan ve ihtiyaçları sezilip belirlenip hazırlanmadıkça, belki de hiçbir zaman kullanmayacak olan pek çok insan vardır". Dolayısıyla halk kütüphaneleri, bireylere hizmet sunma kapsamında, kullanıcı tiplerine ve gereksinimlerine göre birtakım hizmetler geliştirip, olabildiğince fazla kullanıcıya bu hizmetleri eriştirebilmelidir. Yılmaz (2004, s. 56)'a göre "halk kütüphanesi, hizmetlerini, yerel topluluğun kütüphane ve bilgi gereksinimlerinin analizi temelinde sağlamalıdır".

Toplumunu oluşturan bireylerin özgürlüğü, gelişmesi ve kalkınması temel insani değerler olarak kabul edilirse, bu değerlerin, her bir bireyin bilgilendirilmesi, bilinçlendirilmesi ve toplumdaki rollerinin daha etkin kılınmasıyla gerçekleştirilebileceği kabul edilmelidir. Yalvaç (2004, s. 49)'a göre, "insanı insan yapan tüm değerleri koruma ve geliştirmede en önemli toplum merkezleri olan halk kütüphaneleri, 21. yüzyılda her bireye bireyin yaşantısındaki en temel diğer araçlar kadar yakın olmalıdır."

Hısım (1992, s. 16)'a göre, "artık halk kütüphanesinin ana işlevi olan kitap ve süreli yayınların, kütüphane binası içinde veya bir başka yerde hizmete sunulması, çok geniş imkânlar arasında bir çekirdek hizmet haline gelmiştir. Halk kütüphaneleri yerine göre, kültürel, eğlendirici-dinlendirici, eğitici ve sosyal hizmetleri desteklemekte, yerine göre de bu hizmetleri veren diğer kurumlarla birliktelik oluşturmaktadır".

Toplum ile kütüphane arasında kurulması gereken sıkı ilişkiler, özellikle kütüphane kurumları için hayati değer taşımaktadır. Çünkü kullanıcısı var oldukça ve kütüphaneye ihtiyaç duydukça kütüphanelerin varlığını sürdürmesi mümkün olacaktır. Dolayısıyla kütüphaneler, değişen kullanıcı gereksinimlerine göre kendi hizmet anlayışını değiştirmek, geliştirmek, geleceğe yönelik uygulamalara yer verecek şekilde yeniden düzenlemek durumundadır.

Her kullanıcı grubunun gereksinimleri farklı olacağı için, kütüphane hizmetleri tasarlanırken fikir aşamasından uygulama aşamasına kadar bu ihtiyaçların göz önünde bulundurulması gerekmektedir. İlgi ve ihtiyaçlarına yönelik her hangi bir hizmetin sağlanmadığını fark eden

bireyin kütüphaneyi kullanma sıklığının azalacağı göz önünde bulundurulmalıdır. Kullanıcı odaklı hizmet geliştirmek kadar geliştirilen hizmetlerin niteliğinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi de önem taşımaktadır. Halk kütüphaneleri, sunulan hizmetleri kullanıcı üzerinden değerlendirerek alınacak geribildirimler doğrultusunda hizmete şekil verme ya da hizmeti tamamen değiştirme şansı yakalamış olacaktır (Topçu ve Yılmaz, 2012, s. 54).

Halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmetlerin sunulması sadece mevcut kullanıcılar için değil, potansiyel kullanıcılar için de oldukça önemlidir. Etkin kullanıcılar haricinde, toplumu oluşturan her bir bireyin potansiyel kullanıcı olduğunu düşünüldüğünde, halk kütüphanelerinde sunulacak herhangi bir yeni hizmet, potansiyel kullanıcıların da ilgisini çekecek ve o kişilerin etkin kullanıcı sınıfına geçme ihtimalini artıracaktır. Kütüphane kullanıcısının yenilikçi hizmetlere ilgi gösterebilecek bir kullanıcı kitlesi olduğu düşünüldüğünde ve mevcut hizmetlerin kendilerini doyurduğu varsayıldığında, halk kütüphanelerinin yenilikçi hizmetler geliştirmesi gerektiğini söylemek yanlış olmayacaktır.

Konumuz kapsamında teknoloji üzerinde örneklendirme yapılması, durumun daha kolay anlaşılmasını sağlayacaktır. Teknolojinin hızla gelişmesiyle çok daha donanımlı ve bir öncekine nazaran çok daha etkili elektronik alet ve araçlar ortaya çıkmaktadır. Cep telefonu bu hızlı değişimin örneklerinden biridir. Neredeyse her yıl bir önceki modelin bir üst modeli çıkmakta ve yüksek maliyetinden dolayı insanların bir kısmı bu modelleri elde edemese de hakkında fazlasıyla bilgiye sahip olmaktadır. Yani maddi açıdan şartların uygun olması birçok bireyin teknolojinin bu getirilerinden faydalanabileceği ihtimalini artırmaktadır. Halk kütüphanelerindeki hizmet anlayışının da bu şekilde değişmesi ve gelişmesi yeni, farklı hizmetlerin ortaya çıkmasına ve potansiyel kullanıcının dikkatinin çekilmesine imkân sağlayacaktır. Kütüphane hizmetleri ücretsiz ve ayırım yapılmaksızın her kullanıcının erişimine açık olmasında dolayı teknolojik hizmetlerden ayrılmaktadır.

Halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmetlerin sunulması konusunda birtakım aşamaların olduğu ve bu aşamalar doğrultusunda hizmet sunumunun ortaya daha kaliteli sonuçlar çıkaracağı düşünülmektedir.

“Bu aşamalar sırasıyla;

- **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?" (Yılmaz, 2007)

Türkiye şartlarında, kütüphanelerin canlılığını koruyabilmesi ve daha fazla kullanıcıya hitap edebilmesi için hizmet anlayışında mutlak değişikliklere gitmesi gerekmektedir. Bireylerin hayata bakış açısı ve ihtiyaçları sürekli değişmektedir. Dolayısıyla kütüphaneler de hizmet anlayışlarında yenilikçi yaklaşımı benimseyerek değişmek zorundadır. Aksi takdirde, kullanıcıların beklentilerine karşılık veremeyen kütüphanelerin, sadece kitap ve diğer bütün materyalin saklandığı, muhafaza edildiği, raflara dizildiği, kütüphanecilerin verimsiz zaman geçirdiği ve belki de adından hiç söz edilmeyecek kurumlara dönüşeceği açıktır.

### 2.5.9. Türkiye’de Halk Kütüphaneleri ve Yenilikçilik

Bu bölümde, Türkiye’deki halk kütüphaneleri yapısal unsurlar açısından değerlendirilerek yenilikçilik Türkiye özelinde incelenmekte ve Türkiye’deki halk kütüphanelerinde sunulan yenilikçi hizmetlere örnekler verilmektedir.

Türkiye’de halk kütüphaneleri KYGM’ye bağlı olarak hizmetlerini yürütmektedir. Tablo 2’de kütüphane türlerinin 2010-2014 yıllarına göre dağılımı gösterilmektedir.

**Tablo 2.** KYGM’ye bağlı kütüphanelerin dağılımı

Kütüphaneler	2010	2011	2012	2013	2014
İl halk kütüphaneleri	81	81	81	81	81
İlçe halk kütüphaneleri	719	719	719	722	719
Halk ve Çocuk Kütüphaneleri (Semt- Belde-Kasaba-Köy)	335	313	305	308	314
Edebiyat-Müze Kütüphaneleri	0	4	5	6	6
İstanbul Beyazıt Devlet Kütüphanesi	1	1	1	1	1
<b>Toplam</b>	<b>1136</b>	<b>1118</b>	<b>1111</b>	<b>1118</b>	<b>1121</b>

Kaynak: <http://www.kutuphaneturkiye.org.tr/wp-content/uploads/2014/07/2-T%C3%BCrkiyede-Halk-K%C3%BCt%C3%BCphanelerinin-Durumu.pdf>

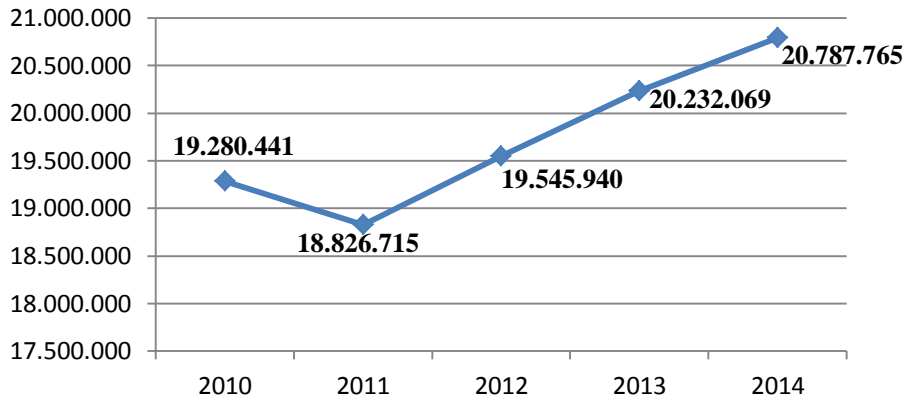
Kaynak: KYGM (2014).

Tablo 2’de yer alan veriler incelendiğinde KYGM’ye bağlı kütüphane sayılarında yıllara göre dalgalanmalar yaşandığı, 2011 yılından itibaren yeni bir kütüphane türü olarak Edebiyat-Müze kütüphanelerindeki sayının arttığı görülmektedir.

Çalışmanın bundan sonraki kısmında kullanıcı, personel, derme, bina ve bütçe unsurları kapsamında Türkiye’deki halk kütüphanelerinin mevcut durumu (2010-2011-2012-2013-2014)<sup>3</sup> beş yıllık verilerle birlikte karşılaştırılmalı olarak sunulmaktadır.

#### Kullanıcı:

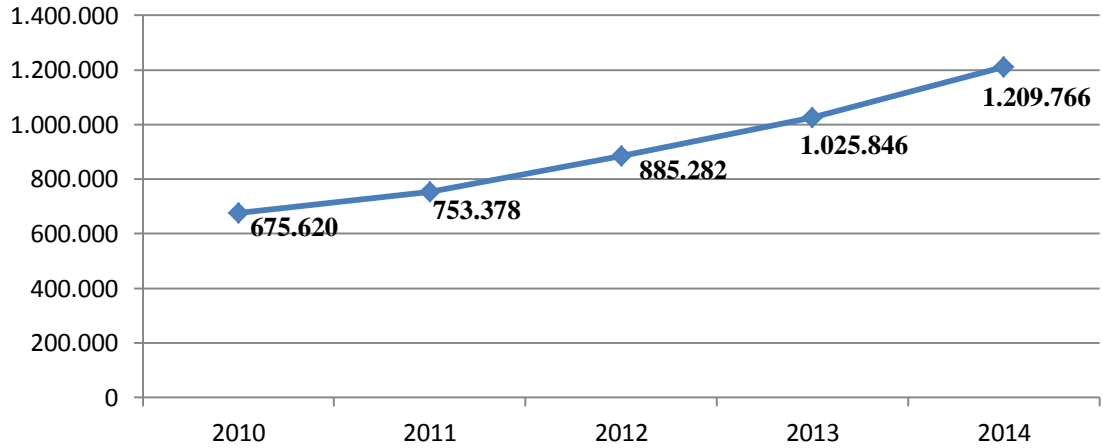
Halk kütüphaneleri oldukça geniş bir kullanıcı kitlesine hizmet vermektedir. Hizmet anlayışı kapsamında kullanıcı kayıtları “tekil kullanıcı” olarak adlandırılan bir yöntemle tutulmaktadır. Bu yöntemle göre aynı kişinin kütüphane için birden çok kez istatistikler içinde sayılıyor olması mümkündür. Dolayısıyla verilerin iyi analiz edilebilmesi için kullanım sayısı ve kayıtlı üye sayısının ayrı ayrı belirtilmesi önem taşımaktadır (“Kütüphan-e Türkiye planlama”, 2014, s. 23). Şekil 1’de Türkiye’deki halk kütüphanelerinin 2010-2014 yıllarına ilişkin kullanıcı sayısı verilmektedir.



Şekil 1. Halk kütüphaneleri kullanıcı sayısı

Şekil 1’deki veriler incelendiğinde, özellikle 2011 yılından sonra kullanıcı sayısı artışında istikrar yakalandığı görülmektedir. Aynı yıllarda artış gösteren kütüphane sayılarının bu durum üzerinde etkili olabileceğini söylemek mümkün olmakla birlikte, kullanıcı-kütüphane etkileşiminin giderek arttığını da söylemek mümkündür.

<sup>3</sup> Bu çalışma kapsamında halk kütüphanelerine yönelik istatistiki bilgilere KYGM İç Kontrol Sistemi Şubesi ve Kütüphan-e Türkiye Planlama ve Pilot Uygulama Projesi, Türkiye’de Halk Kütüphanelerinin Durumu adlı çalışma aracılığıyla ulaşılmıştır.

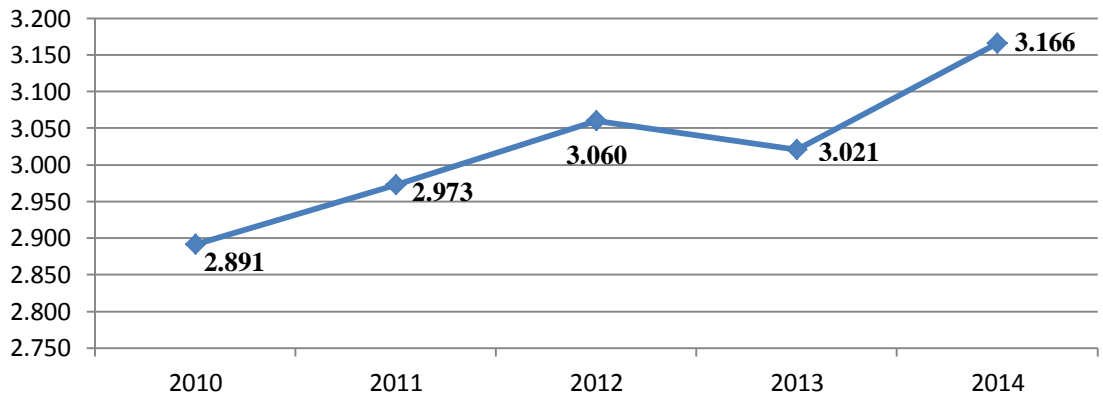


Şekil 2. Halk kütüphanelerine kayıtlı üye sayısı

Şekil 2 incelendiğinde, halk kütüphanelerine kayıtlı üye sayısında ilgili yıllarda sürekli artış yaşandığı gözlenirken bu sayının beş yılda neredeyse iki kat arttığı dikkat çekmektedir. Yine bu durum, kullanıcı-kütüphane etkileşiminin sürekli olarak arttığını göstermektedir.

#### Personel:

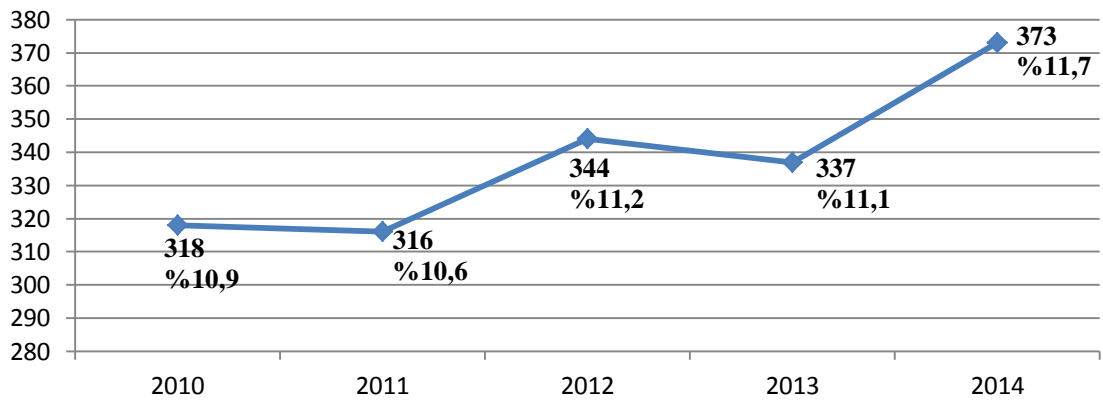
Halk kütüphanesi personeli kütüphanenin işlevselliğine doğrudan etki eden bir unsurdur. Bu bağlamda, şekil 3'te 2010-2014 yıllarına ilişkin halk kütüphaneleri personel verilerine değinilmektedir.



Şekil 3. Halk Kütüphaneleri personel sayısı

2014 yılı itibari ile halk kütüphanelerinde toplam 3.166 personel görev yapmaktadır. Personel sayısındaki dalgalanmaların kütüphanelerde izlenen hizmet stratejisine olumsuz etki ettiğine çalışmanın ilerleyen bölümlerinde değinilmektedir. Halk kütüphanelerinde çalışan personelin sayısal olarak eksikliğini nitelik olarak yetersizliğin önüne geçmiş olması ise ayrı bir konu olarak değerlendirilebilir.

Şekil 4'te, mesleki eğitim almış personelin yıllara göre dağılımı ve toplam personele oranına ilişkin bilgiler sunulmaktadır.



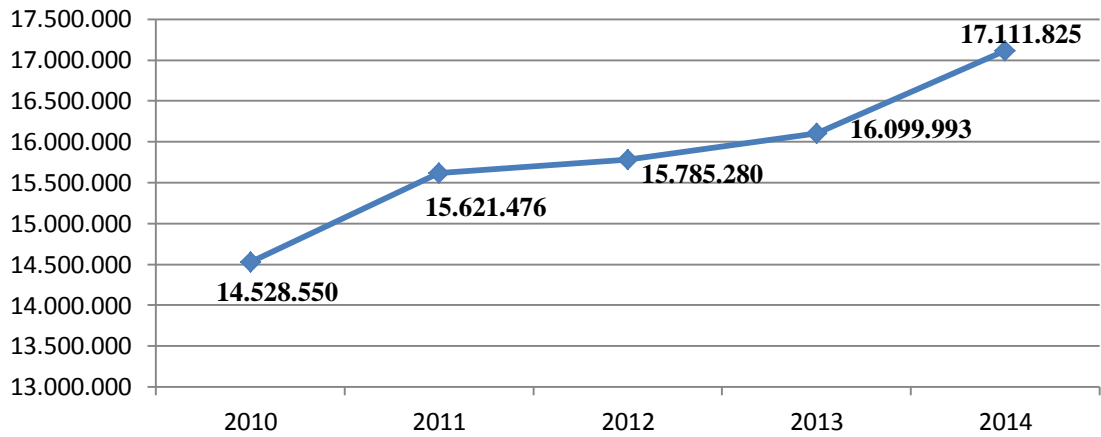
Şekil 4. Mesleki eğitim almış personelin yıllara göre dağılımı ve toplam personele oranı

Şekil 4 incelendiğinde, Türkiye genelindeki halk kütüphanelerinde mesleki eğitim almış personelin toplam personele oranla oldukça az olduğu dikkat çekmektedir. Halk kütüphanelerinde 2014 yılı verilerine göre toplam 3.166 personel görev yapmaktadır. Söz konusu personelin sadece %11,7'sinin (373 kişi) mesleki eğitim almış olduğu anlaşılmaktadır. Halk kütüphanelerinde mesleki eğitim almış personelin yanı sıra üniversitelerin farklı bölümlerinden mezunların, lise ve ilköğretim mezunlarının çalıştığı da bilinmektedir.

Derme:

Dermenin sayısı, konu ve kullanıcı gruplarına ilişkin veriler aşağıda şekil ve tablolar halinde sunulmaktadır.





Şekil 5. Yıllara göre halk kütüphanelerindeki toplam kitap sayısı

2014 yılı itibariyle halk kütüphanelerinde 17 milyonun üzerinde kitap bulunmaktadır. Her geçen yıl kütüphane koleksiyonlarının sayıca arttığı görülmektedir. 2010 yılından 2014 yılına kadar halk kütüphanelerindeki kitap sayısının %15 oranında arttığı anlaşılmaktadır.

Halk kütüphanelerinde bulunan kaynaklar, kullanıcıların gereksinim duyduğu bilgiyi bulmalarında, ilgi duyduğu konularda kendilerini geliştirmelerinde etkili olmaktadır. Kullanıcı kitlesi göz önünde bulundurulduğunda özellikle halk kütüphanesini kullanan farklı kullanıcı gruplarının farklı gereksinim ve ilgi alanlarının olabileceği göz ardı edilmemelidir. Bu yüzden, ihtiyaç ve gereksinimlere karşılık verebilmek için halk kütüphanelerinin konu yelpazesinin genişliği ve bu yelpazede yer alacak kaynak sayısının önemi ortaya çıkmaktadır.

**Tablo 3.** Halk kütüphanelerindeki kitapların konularına göre dağılımı

Konu Sınıflaması	2010	2011	2012	2013	2014
Genel	1.534.463	1.537.910	1.427.512	1.411.428	1.396.822
Felsefe ve Psikoloji	381.512	431.890	442.816	456.777	483.228
Din	763.458	795.475	702.196	710.181	756.719
Toplum Bilimleri	2.342.818	2.644.114	2.770.916	2.854.276	3.069.401
Dil ve Dilbilim	329.648	339.541	316.111	318.916	327.014
Doğa Bilimleri ve Matematik	355.330	374.523	367.046	375.622	384.792
Uygulamalı Bilimler ve Teknoloji	575.550	600.079	599.377	602.599	612.350
Sanatlar	656.925	701.678	718.941	722.268	746.983
Edebiyat ve Retorik	5.561.557	6.107.165	6.372.384	6.588.205	7.245.797
Coğrafya, Tarih ve Yardımcı Disiplinler	2.027.289	2.089.103	2.067.981	2.059.721	2.088.719

Halk kütüphanelerinde kaynak sınıflamasında, kaynaklara 10 ana sınıf altında yer alan alt sınıflar içesinden ilgili olduğu alan numarasının verildiği Dewey Onlu Sınıflama Sistemi kullanılmaktadır. Buna göre kitap sayısının en çok 800 kodlu Edebiyat ve Retorik alanında olduğu görülmektedir. Özellikle roman ve hikâye kitaplarının Edebiyat ve Retorik alanında sınıflanması bu oranın yüksek çıkmasını sağlamaktadır. 2014 yılı itibariyle sadece genel konulardaki kaynaklarda düşüş yaşandığı gözlenmektedir.

Halk kütüphanesi kullanıcıları çocuk ve yetişkin olmak üzere iki farklı gruba ayrılmaktadır. Bu açıdan, kaynakların kullanıcı gruplarına göre temin edilmesi ve sunulması önem taşımaktadır. Aşağıdaki tabloda, halk kütüphanelerinde çocuk ve yetişkin grubuna ayrılan kaynak oranlarına ilişkin bilgiler verilmektedir.

**Tablo 4.** Halk kütüphanelerindeki kitapların kullanıcı gruplarına göre dağılımı

Kullanıcı Grupları	2010	2011	2012	2013	2014
Çocuklar için	%25	%29	%31	%24	%35
Yetişkinler için	%75	%71	%69	%76	%65

Kitapların kullanıcı gruplarına göre dağılımı incelendiğinde 2010-2014 yılları içerisinde tüm kitapların yaklaşık dörtte birlik kısmının çocuk kitapları olduğu anlaşılmaktadır.

## Bina:

Türkiye'deki halk kütüphanesi binalarının mülkiyet bakımından farklı kurumların elinde bulunduğu, Tablo 5 incelendiğinde, büyük çoğunluğun kamuya ait olduğu görülmektedir. Ayrıca 2014 yılında belediyelerin bina mülkiyetinde öne çıktığı dikkat çekmektedir.

**Tablo 5.** Bina mülkiyeti açısından halk kütüphanelerinin dağılımı

Bina Mülkiyeti	2010	2011	2012	2013	2014
KTB dışındaki diğer kamu kuruluşları	186	186	185	407	176
KTB	328	330	330	329	328
Vakıf, dernek veya kurum	21	21	20	173	21
Belediye	407	401	398	128	409
Vakıflar Genel Müdürlüğü	28	17	17	29	20
Özel idare	108	106	106	20	127
Şahıs	31	31	31	19	25
Köy tüzel kişiliği	17	16	15	13	13

## Bütçe:

Tablo 6'da halk kütüphanelerinin bağlı olduğu üst yapılara ilişkin bütçe karşılaştırması yapılmaktadır. Merkezi bütçeden, Bakanlığa ve Genel Müdürlüğe ayrılan bütçenin her geçen yıl arttığı görülmektedir. KYGM'ye ayrılan bütçenin beş yılda iki katına çıkmış olması dikkat çekmektedir.

**Tablo 6.** Halk kütüphanelerinin yıllara göre bütçe dağılımı

Yıl	Merkezi Bütçe (TL)	KTB'nin merkezi bütçeden aldığı miktar (TL)	KYGM'nin Bakanlık bütçesinden aldığı miktar (TL)
2010	281.907.405.110	1.119.458.000	97.770.600
2011	306.648.678.330	1.510.066.000	114.255.000
2012	344.512.858.921	1.705.076.000	161.528.000
2013	396.705.004.350	1.851.734.000	197.258.680
2014	428.396.493.000	1.974.789.000	209.351.200

Çalışmanın bu bölümünde Türkiye'deki halk kütüphanelerine ilişkin son beş yıllık veriler karşılaştırmalı olarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda, halk kütüphanelerinin beş temel unsur açısından ne durumda olduğu, nasıl bir ivme yakaladığı net bir şekilde ortaya

konulmaktadır. Yukarıdaki veriler genel olarak değerlendirildiğinde, kütüphane, kullanıcı, kayıtlı üye, kaynak sayısında artış yaşandığı, bütçenin her yıl arttığı gözlenirken, personel sayısında dalgalanmalar yaşandığı ancak 2014 yılı itibariyle sayının arttığı gözlenmektedir.

Türkiye’deki halk kütüphanelerinin mevcut şartlarındaki değişim ve gelişimle birlikte halk kütüphanelerinin yenilikçilik sürecine de değinilmesi gerekmektedir. Türkiye’deki halk kütüphanelerinde yenilikçilik sürecine yönelik durum hakkında Türkiye’de özellikle halk kütüphaneleri açısından yenilikçi hizmet faaliyetleri 2002 yılında PULMAN-XT (İleri Ağları Hareketlendiren Halk Kütüphaneleri- Genişletilmiş) işbirliği projesi ile hayata geçirilmiştir. Bu proje kapsamında Finlandiya kütüphanelerini yerinde görme fırsatı bulan kütüphanecilerin meslektaşlarına bu anlamda katkı sağladığı düşünülmektedir. Goethe Institut’un (Alman Kültür Merkezi) desteği ile 2005 yılında Almanya’daki halk kütüphanesi sistemi ve hizmetler üzerine odaklanan inceleme gezisi Türkiye’deki halk kütüphaneleri kapsamında yenilikçiliğe katkı sağlayan bir girişim olmuştur (Yılmaz, 2005, s. 1). Yenilikçilik konusunda kazanılan bu ivme ile birlikte Türkiye’de halk kütüphaneleri konusunda otorite olarak kabul edilen Prof. Dr. Bülent Yılmaz öncülüğünde başlatılan Türk Kütüphaneciler Derneği, Goethe Institut ve KTB KYGM tarafından desteklenen “Bölge Halk Kütüphaneleri Seminerleri” yenilikçilik yaklaşımının Türkiye’deki halk kütüphaneleri tarafından benimsenmesi konusunda oldukça dikkat çekmiştir (Yılmaz ve Bayır, 2004, s. 79-80).

2013 yılında hayata geçirilen “Kütüphan-e Türkiye Planlama ve Pilot Uygulama Projesi”, Türkiye’deki yenilikçi halk kütüphaneleri hizmetleri girişiminin bir başka önemli ayağını oluşturmakla birlikte, bu proje kapsamında yenilikçi sayılabilecek girişimlerin Türkiye genelinde uygulanabilecek olması ve yenilikçiliğin bu alanda Türkiye geneline yayılmasına olanak sağlanması dikkat çekmektedir. Projenin temel amacı, engelli, işsiz, dar gelirli gibi dezavantajlı kesimler başta olmak üzere bütün bireylerin bilgi iletişim teknolojileri kullanımını geliştirmek, yaygınlaştırmak ve kullanıcıları bilgi iletişim teknolojisi okuryazarı, kütüphanecileri de bilgi iletişim teknolojileri eğiticileri haline dönüştürmektir. Proje kapsamında halk kütüphanelerinde kullanıcılara sunulacak ve konumuz itibariyle yenilikçi olarak nitelendirilebilecek hizmetler internet-bilgisayar-bilgi okuryazarlığı çerçevesinde geliştirilmektedir. Bireylerin hayatlarını kolaylaştırabilecek ve Türkiye genelindeki bütün halk kütüphanelerinde hayata geçirilme potansiyeli olan hizmetlerle birlikte özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerine ulaşma olanağı bulunmayan, ya da kısıtlı düzeyde ulaşan bireylerin halk kütüphaneleri aracılığıyla bu teknolojilere erişimlerinin sağlanabilmesi, hayatlarına olumlu yönde etki edebilmesi ve sosyal yenilikçilik anlayışının geliştirilmesi adına halk

kütüphanelerinin cazibe merkezi haline dönüştürülmesi düşünülmektedir (Al ve Soydal, 2014). “Kütüphan-e Türkiye Planlama ve Pilot Uygulama Projesi” kapsamında halk kütüphanelerinde kullanıcılara eğitim temelli sunulan ve özellikle teknolojik hizmetler açısından yenilikçi olarak nitelendirilebilecek hizmetler aşağıda verilmektedir;

- İnternet kullanımı eğitimi,
- Temel bilgisayar teknolojileri kullanımı eğitimi,
- Özgeçmiş hazırlama eğitimi,
- E-posta kullanımı eğitimi,
- Tüketici eğitimi,
- Temel ofis uygulamaları eğitimi,
- E-devlet uygulamaları eğitimi,
- Yabancı dil eğitimi,
- Web tasarımı eğitimi,
- Görüntülü konuşma eğitimi (Al ve Soydal, 2015, s. 446),

Yukarıda değinilen hizmetler, proje süresince kütüphanelerde gerek kullanıcı gerekse kütüphaneci ortaklığı ile gerçekleştirilen hizmetlerdir. Bu bağlamda, hizmetlerin, hayata geçirildiği bölgelerde yaşayan ve hizmetler kapsamında kütüphaneden yararlanan bireylerin hayatını kolaylaştırması ve kendilerinde memnuniyet yaratması, yazılı ve görsel medya araçlarıyla Türkiye genelinde tanıtılması açılarından yenilikçi olarak değerlendirilebilir. Ancak bu hizmetlerde sürekliliğin sağlanması ve hizmetlerin ömrünün projenin ömrüyle sınırlı kalmaması çalışma kapsamında ortaya konulan yenilikçilik yaklaşımı açısından üzerinde durulması gereken önemli bir noktadır.

Halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet yaklaşımı konusunun Türkiye kapsamında eğitim temelli düşünülmesi de gerekmektedir. Yenilikçiliğin bir hizmet politikası olduğu düşünüldüğünde, Türkiye’de halk kütüphanelerine kütüphaneci yetiştiren Bilgi ve Belge Yönetimi bölümlerinin bu politikayı Türkiye’deki her bölgede mevcut şartlarla hayata geçirebilecek, bu konuda duyarlı ve mesleki bilince erişmiş kişiler yetiştirmesi gerektiği düşünülmektedir. Bu bağlamda, ilgili üniversitelerin müfredatları incelendiğinde, bu alandaki eksikliğin görülmesi yeterli olacaktır. Türkiye’de 2015-2016 Eğitim/Öğretim yılı kapsamında

etkin olarak dokuz Bilgi ve Belge Yönetimi bölümünde lisans eğitimi verilmektedir<sup>4</sup>. Lisans eğitimi verilen bölümlerin dersleri ve içerikleri incelendiğinde, müfredatın bilgi merkezlerinde özellikle halk kütüphanelerinde yenilikçiliği, yenilikçi yaklaşımları destekleme konusunda eksik kaldığı saptanmıştır.

Hacettepe Üniversitesi<sup>5</sup>, Yakınoğu Üniversitesi<sup>6</sup> ve Ankara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi bölümlerinde lisans öğrencilerine yenilikçilik kapsamında teorik yaklaşımlar kazandırılmaya çalışılmaktadır. Hacettepe ve Yakınoğu Üniversitelerinin Bilgi ve Belge Yönetimi bölümü müfredatında yer alan “Yenilik Yönetimi” dersinin içerik olarak bilgi merkezlerinde yenilikçiliği doğrudan desteklediği, Ankara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi bölümü müfredatında yer alan “Halkla İlişkiler” dersinin de yenilikçilik desteklediği saptanmıştır. Türkiye’de bilgi merkezleri için donanımlı bireyler yetiştirmeyi amaç edinmiş Bilgi ve Belge Yönetimi bölümlerinin özellikle yönetim ve hizmet geliştirme konusunda yenilikçiliği müfredat kapsamında ne düzeyde destekleyebildiği üzerinde durulması gereken ayrı ve önemli bir konudur.

Yenilikçiliğin Türkiye’deki halk kütüphanelerinin mevcut durumu ve özellikle ilgili bölümlerdeki müfredatın yenilikçiliği ne düzeyde desteklediğine ilişkin yaklaşımlardan sonra, Türkiye’de mevcut kütüphane şartları ve yenilikçilik konusundaki mevcut algı düzeyi kapsamında geliştirilen, örnek alınabilecek, yenilikçi hizmet niteliği taşıyan birtakım örnekler aşağıda değinilmektedir. Bu örnekler, halk kütüphanelerinde hizmet yaklaşımını standartın üzerine çıkarabilecek, geleneksel hizmet anlayışından farklı bir yaklaşımla değerlendirilebilecek hizmetler olarak dikkat çekmektedir. Geleneksellik ve yenilikçilik yaklaşımlarının gerek hizmetlerle gerekse hizmetin sunulduğu farklı yol ve yöntemlerle birbirinden ayrılmaya çalışıldığı görülmektedir. Bu bağlamda, geliştirilen hizmetlerin kullanıcı ihtiyacı ve beklentilerine karşılık verecek şekilde ve kullanıcıya memnuniyet duygusu yaratma amacıyla planlanması, hizmetlerde orijinal fikirlerin ortaya çıkarılması, yeni yol ve yöntemlerin kullanılması ve birbirini takip eden adımlardan oluşan bir sürecin sonucunda ortaya çıkarılması gelenekselliğin ve yenilikçiliğin farkını ortaya koymaktadır. Ancak halk kütüphanelerinde yenilikçi yaklaşımlara teşvik etmek geleneksellik algısını ve yaklaşımını

<sup>4</sup> 2015-2016 Eğitim/Öğretim döneminde lisans eğitimi verilen Bilgi ve Belge Yönetimi bölümlerine [Vhttp://www.basarisiralamalari.com/bilgi-ve-belge-yonetimi-bolumu-2015-2016-basari-siralamasi-taban-puanlari/](http://www.basarisiralamalari.com/bilgi-ve-belge-yonetimi-bolumu-2015-2016-basari-siralamasi-taban-puanlari/) adresinden erişilmektedir.

<sup>5</sup>[http://akts.hacettepe.edu.tr/ders\\_listesi.php?prg\\_ref=PRGRAM\\_0000000000000000000000085&birim\\_kod=396&submenuheader=2&prg\\_kod=396](http://akts.hacettepe.edu.tr/ders_listesi.php?prg_ref=PRGRAM_0000000000000000000000085&birim_kod=396&submenuheader=2&prg_kod=396)

<sup>6</sup><https://neu.edu.tr/akademik/fakulteler/iktisadi-ve-idari-bilimler-fakultesi/bolumler/bilgi-ve-belge-yonetimi-bolumu/dersler/?lang=tr#BY411>

ortadan kaldırmaktan çok halk kütüphanelerinin geleceğe nasıl taşınabileceği kapsamında düşünülmelidir. Bu bağlamda, halk kütüphaneleri yenilikçi olmalı mıdır sorusundan ziyade kütüphaneler nasıl daha yenilikçi olabilir sorusunun sorulması daha doğru bir yaklaşım olacaktır (Kurt, Kurt, Medaille, 2010, s. 9). Aşağıda belirtilen yenilikçi hizmetler, “Halk Kütüphaneleri Bölge Seminerleri” çalışmaları kapsamında kütüphanecilerin kendi kütüphanelerinde hayata geçirdikleri ve yenilikçi olarak nitelendirilen hizmetler arasından seçilerek bu çalışmada kullanılmıştır.

- “Kütüphane kullanım broşürü hazırlanması,
- Ödünç kitapları taşımaları için kütüphane adının yazılı olduğu materyallerin verilmesi,
- İlan panosu oluşturulması, şehirdeki etkinliklerin burada duyurulması,
- Çocuklar için oyun odası, çocuk parkı veya köşesi oluşturulması,
- Bireylere telefonla kitap ayırma olanağının tanınması,
- Tiyatro çalışmalarının desteklenmesi,
- Film gösterimlerinin düzenlenmesi,
- Teleskop kurarak doğa olaylarının izletilmesi,
- Anayol ve kavşaklara kütüphane levhalarının koyulması,
- Yerel kültürel maketlerin sergilenmesi,
- Yerel gazete, televizyonda kütüphaneyi tanıttıcı programlar yapılması,
- Öğretmenlere kütüphane kullanma alışkanlığı kazandıracak etkinlikler düzenlenmesi,
- Lise-üniversite öğrencileri ve emeklilerden gönüllü çalışanlar grubu oluşturulması,
- Eve bağlı bireylere kitap hizmeti sunulması,
- Anaokulu çocuklarına drama yaptırılması,
- Doğada safari düzenlenmesi,
- Kültür-sanat sokağı oluşturulması,
- Kütüphaneye üye olana sinema bileti hediye edilmesi,
- Kütüphane üyeliği karşılığı dershaneye %10 indirimli kayıt yaptırılması,
- Kısa mesaj (sms) aracılığı ile üyelere bilgi verilmesi,
- Yaratıcı yazarlık kursları/yarışmaları düzenlenmesi,
- Yöredeki yaşlıların anılarının derlenmesi,
- Kütüphane bahçesinin okuma bahçesi olarak düzenlenmesi,
- Toplu taşıma araçlarında kütüphane hizmetleri ile ilgili duyuruların yapılması,
- Üniversite sınavı öncesi moral gecesi düzenlenmesi,
- Kütüphane bahçesinde gazete okuma bölümü açılması,
- Kütüphane içine akvaryum konulması,
- Görme engellilere üniversiteye hazırlık hizmeti verilmesi,
- Öğretmenlere yönelik “Kütüphanecilik Kursu” açılması,
- Gezici kütüphane aracını kentin merkezine koyarak, kütüphane hizmetleri hakkında bireylere bilgi verilmesi” (Yılmaz, 2007, s. 80-81).

Ayrıca, Türkiye’de çocuklara ve gençlere yönelik halk kütüphanelerince son yıllarda hayata geçirilmiş yenilikçi olarak nitelendirilebilecek birtakım hizmetler de mevcuttur.

- Bartın İl Halk Kütüphanesi’nde çocuklara yönelik model uçak yapımı kursu, kadınlara yönelik bilgisayar ve dokuma kursu, huzur evi ziyareti, tiyatro gösterimleri vb. etkinlikler düzenlenmesi ve üç aylık periyotlarla kütüphane bülteni yayınlanması,

- Bilecik İl Halk Kütüphanesi'nde özellikle çocuklara yönelik masal okuma yarışmaları, boyama etkinlikleri, el becerisi kazanma etkinliklerinin düzenlenmesi,
- Çanakkale İl Halk Kütüphanesi'nde Çanakkale Üniversitesi Okul Öncesi Eğitim Bölümü ile yapılan işbirliğiyle cumartesi günleri okul öncesi öğrencilere yönelik “çocuk şenliği” etkinliğinin düzenlenmesi,
- Diyarbakır İl Halk Kütüphanesi'nde gençlere yönelik, bağlama, gitar, tiyatro, diksiyon vb. kursların verilmesi,
- Yalova İl Halk Kütüphanesi'nde düzenli aralıklarla gençlere yönelik geziler organize edilmesi,
- İstanbul Orhan Kemal İl Halk Kütüphanesi tarafından çocuklara yönelik güzel masal okuma yarışması düzenlenmesi,
- İstanbul Beyoğlu Belediyesi Turabibaba Kütüphanesi'nde çocuk ve gençlere yönelik film ve belgesel gösterimlerinin düzenlenmesi, ayrıca geleneksel “karagöz ve hacivat” gösterimlerinin yapılması,
- Mersin İl Halk Kütüphanesi'nde öğrencilere yönelik “yaz tatilinde kütüphanede buluşuyoruz” isimli kampanya yürütülmesi,
- Sinop İl Halk Kütüphanesi'nde çocuklara ve gençlere yönelik ulusal düzeyde karikatür yarışması düzenlenmesi ve görme engelli vatandaşlara yönelik sesli kitap projesi hazırlanması,
- Trabzon İl Halk Kütüphanesi'nde çocuklara yönelik “küçük yazarlar” isimli projenin gerçekleştirilmesi,
- Zonguldak, Sakarya, Konya İl Halk Kütüphanelerinde ve Zonguldak-Ulus İlçe Halk Kütüphanesi'nde çocuklara ve gençlere yönelik konferans, kurs, tiyatro gösterimleri, sergi, oryantasyon programları vb. hizmetler örnek olarak verilebilir (Altay, 2013, s. 196-198).

Bunların dışında, e-posta, Facebook ve telefonla görüşme aracılığıyla elde edilen ve adı geçen kütüphanelerde sunulan ve sunulmakta olan yenilikçilik yaklaşımına uygun güncel halk kütüphanesi hizmetleri de mevcuttur.

- Adıyaman İl Halk Kütüphanesi'nde Adıyamanlı şair ve bilim adamlarının eserleri toplanarak 250 kaynaktan oluşan, “Adıyamanlı Şairler Standı” hizmete sunulmaktadır. Kültürlerarası diyaloga katkıda bulunmak adına kilise-alevi-diyamet korosu oluşturularak etkinlikler düzenlenmektedir. Oyuncak ve kitap toplamaya yönelik kütüphane içerisine “Dev Kumbara” kurulmuştur. Adıyaman il halk kütüphanesinin de içinde yer aldığı “sesli kütüphane açılması ve işlevinin sürdürülmesi” kapsamında proje geliştirilmiştir.



- Bilecik İl Halk Kütüphanesi tarafından “Anneler okuyor çocuklar anlatıyor masal anlatma yarışması” düzenlenmektedir. Masaldaki karaktere uygun kostüm ve masalın içeriğine uygun dekorlar eşliğinde annelerin okuduğu masallar kütüphane içerisinde çocuklar tarafından canlandırılmaktadır.
- Bitlis İl Halk Kütüphanesi tarafından engelli vatandaşların evlerine kitap hizmeti sağlanmaktadır. Bitlis İl Halk Kütüphanesi ve Bitlis Anadolu Lisesi işbirliği ile 15 günde bir okul içerisinde stantlar açılarak kitaplar öğrencilere tanıtılmış, ödünç verilmiş ve öğrenciler kütüphaneye üye yapılmıştır. Bu girişim İl Milli eğitim Müdürlüğü tarafından en iyi proje seçilmiştir. Alanında uzman akademisyenler tarafından çocuklara yönelik “Çocuk Kitapları” temalı dersler verilmiştir. Kütüphane haftasında kullanıcılara tabletler hediye edilerek kütüphane-kullanıcı etkileşimine katkıda bulunulmuştur. Köy okullarına kitap temini için kitap kumbaraları temin edilmiş ve bu yolla sağlanan kaynaklar aracılığıyla bazı okullarda kütüphaneler kurulmuştur. Kütüphane içerisinde çocuk kullanıcıların ilgisine çekmek için kendilerine resim kâğıdı ve boya verilerek resim çizmeleri istenmekte ve çizilen resimler kütüphane içerisinde sergilenmektedir. Kurum kültürünün önemli bir parçası olan ve şehrin kültürünü de yansıtan bir logo geliştirilerek kütüphane logosu olarak kullanılmaktadır. Özellikle çocuk ve genç kullanıcıların proje ödevlerini kütüphane içerisinde yapmalarını sağlamak ve kütüphane kullanımına teşvik etmek adına öğrencilere yardım ve destek sağlanmaktadır. Gönüllü kullanıcılarla işbirliği yapılarak kütüphane içerisinde teknik işlerin denetimli bir şekilde kullanıcılarla birlikte yürütülmesi konusunda girişimde bulunulmuştur.
- Bornova İlçe Halk Kütüphanesi’nde, “Oyunla Kütüphane Çalışmaları” hizmeti kapsamında çocuk ve yetişkin kullanıcılarla kütüphane içerisinde “raf düzenleme”, “kitap bulma” ve bilgiye erişim” oyunları oynanmaktadır. Okullarda, halk eğitim merkezlerinde öğrenci ve öğretmenlere “Gezici Personel” hizmeti adı altında bilgilendirme hizmetleri sağlanmaktadır. “Okur Günlükleri” hizmeti kapsamında okuyucuların kütüphane hakkında duygu ve düşüncelerini kaleme aldığı günlük tutma hizmeti verilmektedir. Okuyucuları yazın kütüphaneye çekmek için “Yazın En Çok Ben Okuyorum” sloganıyla yaz boyunca en çok kitap okuyan okuyucu ödüllendirilmektedir. Yetişkinlere ve özellikle velilere yönelik kitap okumanın faydalarının anlatıldığı “Dikkat Sunum Var” hizmeti sunulmaktadır. “Bilgiye Erişimde Yalnız Değilsiniz” hizmeti kapsamında ortaokul düzeyinden başlayarak kullanıcı gruplarına katalog kullanımı, kaynakça hazırlama ve intihal konularında eğitimler verilmektedir. Alışveriş merkezlerinde ve metro istasyonunda farkındalık yaratmak için sergiler açılmaktadır. Toplum Sağlığı Merkezi ve aile hekimleri ile işbirliği yapılarak 2015 yılında doğan bebeklere kütüphane kartı hizmeti sunulmaktadır. “Standartlaşma” hizmeti

- kapsamında kütüphaneye yeni gelen personelin iş akışına alışabilmesini kolaylaştırmak için personele yönelik mesleki çalışmalar yürütülmektedir.
- Burdur Bucak İlçe Halk Kütüphanesi, gönüllü bir kullanıcıyla işbirliği yaparak kullanışlı ve kolay anlaşılabilir bir kütüphane otomasyon sistemi geliştirmiştir.
  - Manisa İl Halk Kütüphanesi tarafından yerel basımla işbirliği yapılarak kütüphaneye dikkat çekmek adına kamu spotu hazırlanmış ve bölge halkına ulaştırılmıştır.
  - Ankara Gölbaşı İlçe Halk Kütüphanesi'nde kullanıcılara sınırsız çay ve su ikramı verilerek kullanıcı dikkati çekilmeye çalışılmaktadır. Gölbaşı ilçesi için önem taşıyan, ilçede çıkarılan ve işlenen andezit taşı, dünyada nadir bulunan sevgi çiçeği, Tulumtaş mağarası gibi değerlerin resimlerinin sergilendiği ayrı bir köşe oluşturulmuştur. "Annemle okuyorum geleceğe güvenle bakıyorum" başlıklı proje aktif bir şekilde yürütülmektedir.
  - İzmir Atatürk İl Halk Kütüphanesi tarafından görme engelli bireylere üniversite, kpss vb. sınavlara yönelik gönüllü eğitim verilmektedir.
  - Zonguldak İl Halk Kütüphanesi'nde salonlara yerleştirilen ekranlarda kütüphane ve hizmetlerine ilişkin her türlü duyuru ve bilgilendirme amaçlı slayt geçişlerine yer verilmekte, belirli gün/haftalar ve kültürel etkinliklerde video ve sunum imkânı sağlanmaktadır. Bölgede bulunan okullardaki öğretmenlerle işbirliği yapılarak, anaokulu öğrencilerinin öğretmen eşliğinde 15 günde bir kütüphaneye gelmelerini sağlamıştır. Kadın doğum ve çocuk hastanesine kitaplıklar kurularak kaynaklar hasta, refakatçi, hastane personelinin yararlanmasına sunulmuştur.
  - Isparta Halil Hamit Paşa İl Halk Kütüphanesi, Isparta Valiliği'nin yürüttüğü "Mahalle Anneleri projesi" sorumlularıyla işbirliği yaparak proje paydaşı olmuştur. Toplum Ruh Sağlığı Merkezi sorumlu hekimleriyle görüşülerek merkezde tedavi gören bireylerin kütüphanede yürütülen bilgisayar eğitimlerine katılmaları sağlanmıştır. Türkiye Beyazay Derneği Isparta Şubesi, Halk Eğitim Merkezi, İş-Kur ve Halil Hamit Paşa İl Halk Kütüphanesi Müdürlüğü arasında işbirliği yapılarak görme engelli kullanıcılara yönelik hizmetler verilmiştir. Her bir kursiyere eğitim süresince İş-Kur tarafından günlük 15 TL ücret ödenmesi sağlanmıştır. Eğitim döneminin sonunda kursiyerlere, Halk Eğitim Merkezi tarafından sertifikalar verilmiş ve bu sertifikalar aracılığıyla bazı kursiyerler farklı kamu kurumlarında istihdam edilmişlerdir. Denetimli Serbestlik Müdürlüğü ile işbirliği yapılarak dezavantajlı yükümlülerle kütüphane içerisinde okuma etkinlikleri gerçekleştirilmiştir. Denetimli Ruh Sağlığı ile işbirliği yapılarak tedavi gören bireylere bilgisayar eğitimi verilmiştir.
  - Manavgat İlçe Halk Kütüphanesi tarafından yılın belirli zamanlarında yayalalarda bulunan çocukların okuma ihtiyaçlarını karşılayabilmek için yayla ziyaretleri gerçekleştirilmektedir.

- İzmir Foça İlçe Halk Kütüphanesi “Sokak Kütüphanesi” hizmeti kapsamında sokaklara kurulan kitaplıklardan bireylerin faydalanmalarını sağlamaktadır. “Foça Kitap Kulübü” adı altında geleneksel kütüphane şenlikleri düzenlenmektedir. Bu şenlikler kapsamında bireylere ücretsiz kitap dağıtmakta, üyelik işlemleri gerçekleştirilmekte ve sanatçı-halk oyunu grupları eşliğinde her yıl haziran ayında etkinlikler düzenlenmektedir.
- Trabzon İl Halk Kütüphanesi dermesinde bulunan “yazma eserler” ve “eski harfli basma eserler” kataloğu oluşturulmuştur. "Karikatür nedir ve nasıl çizilir" isimli eğitim projesi hayata geçirilmiştir. İki eğitim yılı süresince karikatür üzerine 5 farklı okul ve 10 sınıfa "karikatür nedir" "karikatür nasıl çizilir" başlıkları altında 10 saatlik kurs hizmeti verilmiştir. Yerel bölgenin ihtiyacı doğrultusunda 1995 yılından 2013 yılına kadar merkeze uzak 13 okul kütüphanesi oluşturulmuştur. Trabzon sınırları içerisindeki üniversitelerin öğrenci gücünden yararlanılarak Osmanlı döneminde mahkemelerde görülen davalarla ilgili muamelelerin tutulduğu Trabzon Şeriye Sicilleri Türkçeye çevrilmiş ve ilgilerin hizmetine sunulmuştur. 3 yıl önce kapatılan Resullü belde halk kütüphanesinde yörede yetiştirilen tarım ürünleri ile ilgili bir derme oluşturulmuştur. Trabzon kültürünü yansıtan 61 adet boyama kartonu hazırlanarak ilköğretim okullarına gönderilmiştir. Trabzon il sınırları içerisinde bulunan 130 amatör spor kulübüyle iletişime geçilerek idman yapılan sahalarda ve soyunma odalarında kütüphane tanıtımı yapılmış ve kütüphaneye kayıt stantları kurulmuştur. Hastane, cezaevi vb. yerler dışında özellikle bireylerin uğrak yeri olan kafe ve pastanelerde geçici derme kurma girişiminde bulunulmuştur.

Bu çalışmaların, halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet yaklaşımı konusunda bundan sonraki çalışmalara örnek teşkil etmesi ve bu tarz çalışmaların sayıca artırılarak yenilikçilik yaklaşımının sürekli kılınması, halk kütüphanelerinin kurumsal varlığının devam ettirilebilmesi konusunda anahtar niteliği taşımaktadır.

Yenilikçilik zamana, şartlara ve uygulandığı coğrafyaya göre değişiklik gösterebilen bir yaklaşım olarak dikkat çekmektedir. Öyleki, yukarıda halk kütüphaneciliğinde yenilikçi hizmet yaklaşımı konusunda verilen örneklerin birçoğunun zamana karşı yenilikçiliğini kaybetmiş olduğunu görmek mümkündür. Bu duruma kütüphane kullanıcılarının yenilikçi hizmet algısı konusundaki eksikliği de eklenince yenilikçi hizmet algısının zaman zaman geleneksel hizmet algısıyla karıştırılması söz konusu olmakta ve hizmetlerin geleneksel ya da yenilikçi olduğuna dair ayrımının yapılması güçleşmektedir.

Yenilikçi fikir geliştirme ve bu yaklaşımı politikaya dönüştürme konusunda süreklilik sağlanması gerekmektedir. Kullanıcıların gereksinim ve beklentilerindeki değişim hızı dikkate alındığında sınırlı sayıda yenilikçi hizmetle beklentilere cevap verilemeyeceği düşünülmekte ve yenilikçiliğin sürekli bir faaliyet haline dönüştürülerek kurum kültürüyle özdeşleştirilmesi gerekmektedir (Elçi, 2007, s. 22). Süreklilik gerek değişen kullanıcı beklentilerini karşılayabilmek gerekse hizmetlerin bir öncekinden daha farklı olarak tasarlanmasını sağlamak adına önem taşımaktadır. Bu şekilde, kütüphaneler hizmet bakımından kendilerini yenileme ve güncelleme fırsatını elde etmekle birlikte hem yerinde saymamış hem de hizmet geliştirme konusunda kendisini tekrar etmemiş olacaktır.

Çalışmamızın önceki kısımlarında örneklerle değinildiği üzere, şirket ya da kurumlar geleceklerini ancak yenilikçi düşünerek sağlamlaştırma imkânı yakalayacaktır. Yenilikçiliğin, sadece bir ürün ya da bir hizmet olmadığı, aslında bir süreç olduğu anlayışının benimsenmesi ve bu yaklaşımın bir kurum kültürüne dönüştürülmediği sürece etki oranının düşük kalacağı gerçeği unutulmamalıdır. Göz ardı edilmemesi gereken bir diğer nokta ise yenilikçiliğin, kullanıcıda memnuniyet oluşturma, pazarlama ve süreklilik yaklaşımlarıyla bütünleştirilmiş olması gerektiğidir.

Türkiye’deki halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet yaklaşımının benimsenmesi ve bu yaklaşımının kurumsal varlığın devamı için hayati önem taşıdığı anlaşılmaktadır. İlk sırada, kütüphane yöneticisi ve personelinin bu konuda ufkunun açılması gerekmektedir. Hizmet içi eğitimler, bu konuda düzenlenecek seminer, konferans, çalıştay vb. bilimsel girişimler aracılığı ile yenilikçilik sürecinin nasıl işletileceğinin örneklerle ele alınması konuyla ilgili olumlu bir etki yaratacaktır. Fikir alışverişinin sağlanacağı ortamların yaratılması ve il halk kütüphaneleriyle birlikte ilçe halk kütüphanelerinin de bu ortamlara katılımının sağlanması önem taşımaktadır. Bu sayede, yönetici ve personel kendi kütüphanesine bakış açısını değiştirme, eleştirel bir yaklaşımla eksik yanlarını daha iyi analiz edilebilme ve yapılacaklar konusunda daha somut adım atma imkânı bulabilme fırsatı yakalayacaktır.

KTB’nin de halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet geliştirme süreci konusunda birtakım girişimlerde bulunması mümkün görülmektedir. Süreklilik ilkesi doğrultusunda, her yıl “yılın kütüphanesi”, “yılın kütüphanecisi”, “yılın hizmeti”, “yılın yenilikçi girişimi” vb. ödüllendirme yöntemleriyle yenilikçiliğin ve bu konudaki girişimciliğin kütüphaneler

açısından bir itibar unsuru olarak algılanması bu konuda atılacak önemli bir adım olarak dikkat çekmektedir. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetiminin bu konuda Bakanlığa tavsiyede bulunduğu bilinmektedir. Kütüphanelerin, yöneticilerin ve personelin performanslarına göre değerlendirilmesi ve ödüllendirilmesi mesleğe bakış açılarına olumlu yönde etki edeceği gibi moral ve motivasyon açısından da olumlu sonuçlar doğuracaktır. Düzenli olarak kültürel faaliyet düzenleyen, düzenli olarak yıllık faaliyet raporu hazırlayan bazı kütüphanelerin bakanlık tarafından ödüllendirildiği ve maddi destek sağlandığı bilinmektedir. Dolayısıyla yenilikçilik alanında bu gibi yaklaşımların etkili olabileceği düşünüldüğünde, kütüphanelerin ve kütüphanecilerin başarısını ölçebilen bir sistemin geliştirilmesi büyük önem taşımaktadır. Öte yandan, mevcut duruma alışmış ve mevcut durumu koruma eğilimi gösteren personel yapısına sahip halk kütüphaneleri açısından böyle bir denetim mekanizmasının geliştirilmesi fikri olumsuz karşılanabileceği gibi bu durumun yenilikçiliğin önünde bir engel teşkil edebileceği gerçeği de göz ardı edilmemelidir. Ancak Türkiye'deki bütün halk kütüphaneleri, bina, personel, bütçe, derme, kullanıcı bakımından eşit şartlarda olmadığı için ölçme ve ödüllendirme ölçütleri belirlenirken bu unsurların göz ardı edilmemesi gerekmektedir. Aksi takdirde, kütüphanelerin ve kütüphanecilerin kendilerini geliştirmeleri beklenirken, haksız rekabet ortamı yaratılması, çalışan ile çalışamayanın giderek kutuplaşması kaçınılmaz olacaktır.

Yenilikçiliğin benimsenmeyişi ve hizmet politikasına dönüştürülememesi başta ilçe halk kütüphanelerini olmak üzere Türkiye'deki il halk kütüphanelerini olumsuz yönde etkileyeceği düşünülmekte ve kütüphanelerin yok olma tehlikesini ortaya çıkarmaktadır. Bu riskin en aza indirilebilmesi adına kütüphanelerin çağın gereklerine uygun bir şekilde yeniliğe ve değişime açık olmaları gerekmektedir. Tüm sorumluluğun kütüphane yönetimi ve personeline yüklenmesi yanlış bir yaklaşımdır. Bu bağlamda, ilgili bakanlık, genel müdürlük ve yerel yönetimlere sorumluluklar düşmekte ve bu sürecin ortak bir bakış açısı ve hizmet anlayışıyla yürütülmesi gerekmektedir. Türkiye'deki halk kütüphanelerinin oyun hamuru gibi, işlenmeye hazır olduğunu dile getiren Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi, halk kütüphanesi kullanıcı profiline yüksek düzeyde beklentisi olan bir potansiyel olmadığını, kütüphanelerde hayata geçirilecek yeni hizmetlerin kullanıcı tarafından beğenileceğini ve hizmetin o bölgeye göre yenilikçi sayılacağını dile getirmektedir. Türkiye'deki halk kütüphanelerinin bulunduğu bölgelerdeki farklılıklar, yenilikçi hizmet yaklaşımının da bölge ve bölgedeki bireylerin isteklerine göre şekillenmesinde etkili olmaktadır. Bu bağlamda, yenilikçilik sürecinin merkezinde yine kütüphane yönetimi ve personelinin olduğu anlaşılmaktadır. Çünkü bir fikrin ortaya atılması, geliştirilmesi, hizmet ya da ürün olarak

kullanıcıya sunulması büyük ölçüde kütüphane yönetimi ve personelinin elinde bulunmakta ve onların yaratıcılığına kalmaktadır.

### **2.5.10. Dünyada Yenilikçi Halk Kütüphanesi Hizmet Örnekleri**

Türkiye ile kıyaslandığında, yurt dışında halk kütüphanelerinin, yenilikçi hizmetleri farklı bir düzeyde planlandığı ve yapılandırıldığı anlaşılmaktadır. Türkiye’deki halk kütüphanelerinde daha sade, sürdürülebilirlik açısından kolaylık gösteren hizmetler tasarlanırken, yurt dışı örneklerinde biraz daha karmaşık ve sürdürülebilirlik konusunda daha fazla çaba gerektiren yaklaşımlar sergilenmektedir. Ülkelerin sosyal, kültürel vb. anlamda gelişmişlik düzeyleri ve konu itibarıyla halk kütüphanelerine verilen önemin değişiklik göstermesi halk kütüphanelerinde hizmet geliştirme stratejisinin farklı planlanmasını ve doğal olarak da sonuçlarını etkilemektedir. Türkiye’deki halk kütüphanelerinde gerçekleştirilen yenilikçi hizmetlerin yanında dünyadan halk kütüphanelerinde sunulan yenilikçi hizmetlere değinilmesi, yenilikçi hizmet konusunda mevcut durumu somut olarak ortaya koymaktadır.

Dünya genelinde halk kütüphaneleri kapsamında yenilikçi olarak nitelendirilen hizmetler;

- Almanya’da Köln Halk Kütüphanesi ücretsiz olarak işsizlere iş bulma hizmeti sunmaktadır.
- Stuttgart Halk Kütüphanesi iş, kariyer ve ekonomik bilgileri içerisinde barındıran bir web sitesi hazırlayarak kullanıcılarına hizmet sunmaktadır.
- Fransa’da Montpellier Kütüphanesi kullanıcılar için sanal kütüphane turu hizmeti sunmaktadır.
- Hırvatistan’da Rijeka Halk Kütüphanesi “Gençlerden gençlere” hizmeti sunarak genç kullanıcıların buluşarak bilgi alışverişinde bulunmalarını sağlamaktadır.
- Hollanda’da Schilderswijk Kütüphanesi sabahları özel kurs, öğleden sonraları ev ödevi ve akşamları yerel örgütlere yönelik hizmetlerle hizmet stratejisini gün içerisine yaymaktadır.
- İngiltere’de Borough of Tower Hamlets Kütüphanesi kullanıcı fikirlerine ulaşmak ve bu kapsamda yeni ve farklı düşünceleri ortaya çıkarmak adına “düşünce dükkânları” uygulamasını başlatmıştır.
- Makedonya Goce Delcev Halk Kütüphanesi tarım literatürü kapsamında bibliyografik bir veritabanı oluşturmak için proje girişiminde bulunmuştur.
- Norveç’te halk kütüphanesi ortaklığıyla yüzen kütüphane fikri geliştirilmiş ve bir kitap gemisi ile birlikte Norveç kıyılarındaki kasaba ve adalara hizmet sunulmuştur.

- Sırbistan’da Jagodina Halk Kütüphanesi’nde haftanın belirli bir günü ve saatinde her kesimden bireylerin bir araya gelebildiği, fikir alışverişinde bulunulan çay partisi hizmeti sunulmaktadır.
- Yunanistan’da Veria Kütüphanesi küçük işletmeler için web sayfası tasarımı hizmeti sunmaktadır.
- Letonya’da Bauska Merkez Kütüphanesi İnternet’te bilgiye ulaşmak için “bill-çalış-kullan” adlı bir kullanıcı eğitimi kampanyası başlatmıştır (Bayter, 2012, s. 76-78).
- Cansas City’de Mid-Continenet Halk Kütüphanesi kullanıcılarına elektronik kitap okuyucu ve tablet ödünç vermektedir.
- Almanya’da Hamburg Şehir Kütüphanesi yaş gruplarına göre kitap sepetleri hazırlamaktadır. Çocuklara uygun kitap sepetleri öğretmenlere verilmekte ve öğretmenler okullarında kitapların tanıtımını yaparak öğrencilere ödünç vermektedir.
- Dortmund Şehir Kütüphanesi’nde araştırma yöntemleri, veritabanı kullanımı, online katalog taraması gibi kütüphane eğitimleri verilmektedir.
- New York Halk Kütüphanesi üyelik işlemleri konusunda video hazırlayarak bu filmi You Tube’da yayınlamıştır. Kütüphane etkinliklerine ilişkin duyurular Facebook ve Twitter aracılığı ile bireylere duyurulmaktadır (Turan, 2012).
- Danimarka’da Aalborg Halk Kütüphanesi’nde kütüphaneciler belirli bir saat boyunca kütüphane girişinde görevlendirilerek kullanıcılara belirli konulardaki kaynak ve filmlerin tanıtımını yapmaktadır. Kullanıcıda görsel farkındalık yaratılması adına kütüphaneciler kütüphaneye özgü tasarlanan uniformalarla hizmet sunmaktadır (Johannsen, 2014, s. 472-475).
- İsveç Malmö Şehir Kütüphanesi bireyler arasındaki din, ırk, mesleki statü gibi engelleri ortadan kaldırmak ve bireyleri bir araya getirip paylaşımında bulunmalarını sağlamak adına 45 dakikalık iletişim oturumları karşılığında katılımcılara geri ödemesiz şekilde ücret vermektedir.
- Avustralya Ontorio Halk Kütüphanesi “kütüphaneciye sor” hizmeti ile kullanıcılarına 7/24 bilgi hizmeti sunmaktadır.
- Amerika Ann Arbor Halk Kütüphanesi blog oluşturarak yerel halkın sürekli iletişim halinde olabileceği, fikir alışverişinde bulunabileceği ortak bir platform hizmeti sunmaktadır (Newman, 2008, s. 12-14).

Halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet olarak sunulan yukarıdaki örneklere bakıldığında, hizmetlerin kullanıcı kitlesi açısından daha geniş bir alana hitap ettiği, bireylerin gerek fiziksel gerekse elektronik ortamda bir araya getirilmeye çalışıldığı, kullanıcıların araştırmacı

kişiliklerini geliştirecek alanlarda eğitim almalarına özen gösterildiği, kullanıcı için önem taşıyan bilgilere daha hızlı erişimin sağlanması adına web sitesi gibi doğrudan kendi alanlarını ilgilendiren hizmetlerin tasarlandığı, hizmeti kesintisiz sunma yaklaşımının dikkat çektiği görülmekte ve hizmetlerin bu noktalar dikkate alınarak planlandığı anlaşılmaktadır.

Dünyadan yenilikçi halk kütüphanesi örneklerinin ele alındığı bu kısımda, bireylerin bilgi temelli ihtiyaçlarını karşılamak ve bu alanda kaliteli hizmetler sunmak için sınırları içerisinde üniversiteler ve bilim parkları gibi çeşitli kurumları bulunduran, yaratıcılığa teşvik eden politikalar benimseyen, gelişmiş insan kaynakları ile bilgi toplumunu oluşturan bireylerin gereksinimlerini karşılayan ve bu kapsamda alt yapı oluşturarak diğer dünya şehirleri ile rekabet edebilmeyi başarabilen birtakım öncü şehirlerden söz etmek mümkündür. Dünya Bilgi Toplumu Şehirleri olarak nitelendirilen bu şehirler: Amsterdam (Hollanda), Barselona (İspanya), Berlin, Frankfurt, Münih, (Almanya), Helsinki (Finlandiya), Boston, Chicago, Los Angeles, New York, San Francisco (ABD), Dubai (Birleşik Arap Emirlikleri), Hong Kong, Kuala Lumpur (Malezya), Londra (İngiltere), Melbourne, Sydney (Avustralya), Milano (İtalya), Montreal, Toronto, Vancouver (Canada), Sao Paulo (Brezilya), Paris (Fransa), Pekin, Şanghai, Shenzhen (Çin), Seul (Güney Kore), Singapur, Stockholm (İsveç), Tokyo (Japonya), Viyana (Avusturya)'dır (Önal, 2015, s. 167).

“Dünya Bilgi Toplumu Şehirleri”nde bulunan halk kütüphanelerinde, kullanıcı hizmetleri büyük oranda iki gruba ayrılmaktadır. Bu gruplardan biri bölge halkını, bölgedeki şirket ya da kurumları desteklemek için özellikle e-kitap, e-dergi, bibliyografik veritabanı vb. hizmetleri kapsayan dijital hizmetler, diğer grup ise kullanıcılara buluşma, öğrenme, çalışma imkânı sağlamak adına özellikle kullanıcı rahatının düşünüldüğü fiziksel hizmetlerdir. Hizmetlerin özellikle dijital ve fiziksel açıdan ikiye ayrılması Dünya Bilgi Toplumu Şehirlerinde bulunan halk kütüphanelerinin ortak özellikleri olarak dikkat çekmektedir (Mainka, Hartmann, Orszulok, Peters, Stallmann ve Stock, 2013, s. 295).

“Dünyada Bilgi Toplumu Şehirleri” kapsamında yer alan halk kütüphanelerinde 2015 yılı itibarıyla sunulmakta olan yenilikçi bilgi hizmetleri;

- “Geleneksel şarkı programları ve dans gösterileri,
- Yerel mirası dijital ortama aktarma,
- Müze ve arşivlerle ilişkileri güçlendirme,
- Akıllı telefon ya da dizüstü bilgisayar gibi aletleri alamayan kişilere ödünç verme,
- Yazarlar ya da film yönetmenleriyle tanışma,
- İnternet sitesi (ülkenin resmi dilinde ve İngilizce) oluşturma,



- E-kaynaklar (e-gazeteler, e-kitaplar, dijital görüntüler, sesli kitaplar, müzik, e-dergiler, videolar, gazeteler, bibliyografik veri tabanları ve diğer e-kaynaklar) desteğiyle zenginleştirilen koleksiyon,
- Dijital kütüphane ara yüzü kullanımına yönelik eğitimler,
- Sağlık kuruluşlarını davet ederek tıbbi danışma hizmetleri verme,
- Emeklileri kitap okumaları için eğitme,
- Hizmet kılavuzları olarak nitelenebilen video kılavuzları, ekran görüntülü metin belgeleri (EGMB), sıkça sorulan sorular (SSS) listeleri hazırlama,
- Halk kütüphanelerinde başvuru hizmetlerinin e-mail, internet formları, kısa mesaj ve sohbet ya da anlık mesajlaşma kullanımlarına olanak tanıma,
- Hayallerdeki kütüphane hizmetlerini ortaya çıkarma,
- Sinema günleri organize etme,
- Sosyal medya kullanımı (bloglar, Facebook, Twitter, Sina Weibo, Flickr, YouTube) için gerekenleri yapma,
- Mobil cihazlar için uygulamalar,
- Gençlerin proje yapmalarına, sunum hazırlamalarına, özel uzmanlık araçlarını kullanmalarına ve oyun oynamalarına uygun ortamlar sağlama,
- Ödünç alınan materyalleri mümkün olan her yerde iade etme imkânı,
- Kütüphanede yiyecek ve içecek ortamları,
- Simge haline gelmiş bir yapıyı kütüphane mekânı olarak kullanma,
- Çekici, cazip ve rahat iç mekân tasarımı,
- Kütüphane içinde ve dışındaki her ortamın akılcı kullanımı,
- Yeşil kütüphane uygulamaları,
- Rehberli turlar, sergiler, kitap satış merkezleri, hediye satış ortamları gibi etkinlikleri kapsayan pazarlama programları gibi hizmetlerdir” (Önal, 2015, s. 167-168).

Dünya Bilgi Toplumu Şehirleri’nde 2015 yılı itibari ile sunulmakta olan yukarıdaki hizmetler incelendiğinde, hizmetlerin özellikle elektronik, dijital yakaşım ve internet kullanımı gibi günümüz halk kütüphanelerinin kullanıcı potansiyeli oluşturma ve mevcut kullanıcıları elde tutabilme konusunu yakından ilgilendiren konular kapsamında planlandığı görülmektedir. Bu hizmetlerle birlikte, kullanıcıların rahatlığı konusunda yenilikçi hizmetler geliştirilmesi ön plana çıkan yaklaşımlardan bir diğeri olarak değerlendirilebilir.

2005 yılında Almanya halk kütüphanesi sistemi ve hizmetlerini incelemek amacıyla 15 kişilik Türk halk kütüphanecileri grubunun Almanya ziyaretine benzer bir şekilde 2008 yılında Avustralya’nın seçkin kütüphanecilerinden Christine Mackenzie ve Julie Rae tarafından Singapur, Finlandiya, İsveç, Danimarka, Hollanda ve Hong Kong’da bulunan 23 farklı kütüphanenin 20 günlük bir sürede çoğunluğu kütüphanecilerden oluşan 15 kişilik bir ekiple gezilmesine yönelik bir organizasyon düzenlenmiştir. “Dünyanın Mükemmel Halk Kütüphaneleri” başlıklı bu gezi kapsamında ziyaret edilen kütüphanelerde sunulan ve yenilikçi olarak nitelendirilen yaklaşımlar aşağıda sıralanmaktadır;

- Özellikle beş yaş altı çocuklara hikâye okunabilecek özel ve geniş odaların ayrılması,

- Kütüphane iç tasarımında tiyatral bir görüntü sergilenerek kullanıcıların sanatsal bir atmosfere sokulması,
- Geri dönüşümle sağlanan yaratıcı, şık, oval, köşeli ve renkli ahşaptan rafların kullanılması ve kullanılan rafların etrafına kullanıcının ilgisini çekmek adına ışıklandırma sistemi yerleştirilmesi,
- Kütüphane iç mekanının 3/1'inin kaynaklara, 3/2'sinin kullanıcıya ayrılarak kütüphanenin aşlında kullanıcı için var olduğunun hissettirilmesi,
- Kütüphane içerisinde sergi, teknolojik sunumlar, programlar için değişime elverişli ve ilgi çekici alanlar oluşturulması,
- Kullanıcılar için kolayca yükseltilep alçaltılabilen kullanışlı masaların kullanılması,
- Kütüphane içerisinde kafe ve restoran hizmeti verilmesi,
- Kullanıcıların müzikle ilgili çalışmalarını yürütebilecekleri, kayıt yapıp başkalarına dinletebilecekleri stüdyo hizmeti sunulması,
- Çocuk bölümü camlarına trafik ışıklarını andıran ışıklar yerleştirilerek kütüphane dolduğunda kırmızı ışığın yakılmasıyla dışarıdan gelecek kullanıcılara mesaj verilmesi (Rosenfeldt, 2009).

“Dünyanın Mükemmel Halk Kütüphaneleri” başlıklı gezi kapsamında ortaya çıkarılan yenilikçi halk kütüphanesi hizmetlerinin özellikle fiziki alan konusunda kullanıcı rahatlığını ön plana çıkaran bir anlayışla planlandığı görülmektedir.

Türkiye'deki ve dünyadaki halk kütüphanelerinde sunulan yenilikçi hizmetlerin hizmet sunulan bölgenin yapısına ve bireylerinin beklenti ve ihtiyaçlarına göre planlandığı görülürken, hizmetlerin, kurumsal varlığın devamı açısından değişen şartlara göre yapılandırılması gerektiği göz ardı edilmemelidir.

### 3. BÖLÜM

## BULGULAR ve DEĞERLENDİRME: BARTIN ULUS KÜLTÜR ve SANATEVİ HALK KÜTÜPHANESİ YENİLİKÇİ HİZMET GELİŞTİRME SÜRECİ

Çalışmanın bu bölümünde Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin tarihi, gelişimi ve kütüphaneyi oluşturan beş temel ögenin 2002-2014 yılları arasındaki değişimi hakkında bilgilere yer verilmektedir.

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi, Türkiye'de hizmette yenilikçilik ilkesini benimsemiş bir ilçe halk kütüphanesi olarak dikkat çekmektedir. 2005 yılında Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kütüphanecisinin de içerisinde bulunduğu kütüphaneci grubunun Almanya'ya eğitim amaçlı gerçekleştirdiği gezi Türkiye'de halk kütüphaneleri, özellikle Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi için önemli bir hareket noktası olmuştur. Almanya'da ziyaret edilen on iki farklı kütüphane ve bu kütüphanelerde sunulan hizmetlerin, büyük çoğunluğu kütüphanecilerden oluşan grubun kütüphane hizmetleri konusundaki algı seviyesini artırdığı ve etkisini sürdürdüğü söylenebilir.

Bu bağlamda, çalışmanın ilerleyen bölümlerinde, Türkiye'de yenilikçiliği hizmet politikasına dönüştürmüş, yenilikçi yaklaşım ve uygulamalarla Türkiye genelinde halk kütüphanelerine ve farklı kurumlara örnek olmuş Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetiminin yenilikçilik kapsamındaki düşünceleri ve yenilikçiliğin bir süreç olarak nasıl işletildiğine dair yaklaşımları değerlendirilmektedir.

### 3.1. BARTIN ULUS KÜLTÜR ve SANATEVİ HALK KÜTÜPHANESİ

1988 yılında Bartın'ın (Bkz. Ek-1) Ulus ilçesinde kurulan Ulus İlçe Halk Kütüphanesi, 3.247 nüfuslu ilçe merkezinde yer almakta ve 2005 Yılında "Kültür ve Sanatevi" adını alarak KTB tarafından yatırım yoluyla yaptırılan "Kültür ve Sanatevi" binasında faaliyetlerini sürdürmektedir. Kuruluşundan altı yıl sonra değişen yönetim ve yeni yönetim anlayışıyla ilerleyen yıllarda adından söz ettiren bir kütüphane konumuna yükselmiştir.

Ulus İlçe Halk Kütüphanesi yeni ismiyle Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi, özellikle 2006 yılında düzenlenen "Halk Kütüphaneleri Bölge Seminerleri" kapsamında kendisini ve

hizmetlerini Türkiye'ye tanıtma fırsatı yakalamıştır. Gerek esinlenerek gerekse orijinal olarak geliştirilen hizmetlerle il, ilçe halk kütüphaneleri, kaymakamlık, valilik hatta üniversite kütüphanelerinin dikkatini çekmektedir.

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi, yönetim olarak, gelişen bilgi ve belge teknolojilerine uyum sağlamak, değişen kullanıcı beklentilerine karşılık verebilmek, mevcut olanla yetinmeyerek, sürekli daha iyi ve farklıyı yapmaya çalışarak tüm bu yaklaşımları bir potada eritmek adına yenilikçilik yaklaşımını bir hizmet politikasına dönüştürme gayretindedir. Bu girişimle birlikte klasik kütüphane anlayışının ötesinde, yenilikçi bir hizmet yaklaşımının benimsenmesine dikkat çekilmektedir.

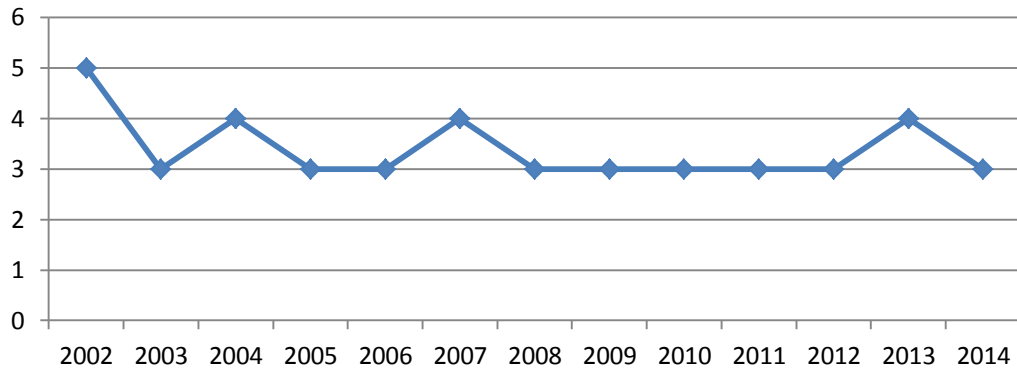
Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi, kurulduğu yıldan itibaren, dönemine göre yenilikçi sayılabilecek ve bu alanda Türkiye'de ilk olma özelliği taşıyan birçok hizmeti hayata geçirmiştir. Bu hizmetlerin hayata geçirilmesine katkı sağlayan iç faktörlerin; mesleki algı, hizmet geliştirme konusunda benimsenen yenilikçi düşünce tarzı, kütüphanecilik alanında yaşanan yurt içi-yurt dışı gelişmelerin takibi, merak ve farklı olanı yapabilme yaklaşımı olduğuna dikkat çekilmektedir.

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde kurulduğu yıldan itibaren kütüphane unsurları açısından birtakım değişimler yaşanmıştır. Kütüphane unsurlarına ilişkin yaşanan değişim ve gelişimlere aşağıda verilen tablolar ve şekiller halinde 2002-2014<sup>7</sup> yılları kapsamında değinilmektedir.

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin personel sayısı, eğitim durumu ve kadro durumuna ilişkin veriler aşağıda şekil ve tablo halinde verilmektedir.

---

<sup>7</sup> Çalışmanın bu bölümündeki istatistiki bilgilere KYGM İç Kontrol Sistemi Şubesi ve Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi aracılığıyla ulaşılmıştır.



Şekil 6. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi personel sayısı

Şekil 6'ya bakıldığında personel sayısında dalgalanmalar yaşandığı ancak sayının ilgili yıllar arasında üçün altına düşmediği görülmektedir. Bu dalgalanmaların, kütüphanenin hizmet politikasını yakından ilgilendirdiği bilinmektedir. Çalışmanın ilerleyen bölümlerinde personel dalgalanmalarının hizmet stratejisini nasıl etkilediğine ayrıca değinilmektedir.

Halk kütüphanelerinde mesleki eğitim almış personelin bulunması, mesleğin gereklerinin daha iyi algılanmasını ve bu gereklerin yerine getirilmesi için daha teknik düşünülmesini mümkün kılar.

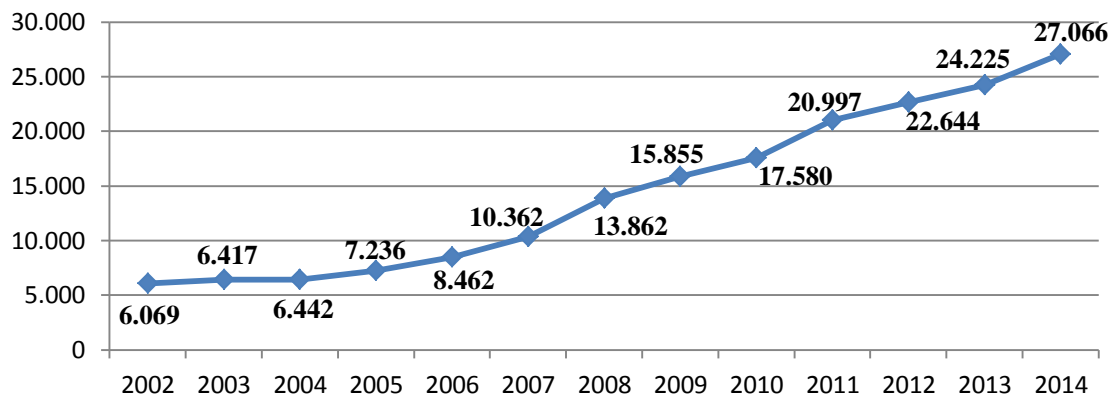
**Tablo 7.** Personelin eğitim durumuna göre dağılımı

Eğitim Durumu	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
A	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3
B													
C	1					1							
D													
E	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
<b>Toplam</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

Personelin mesleki eğitim dağılımı incelendiğinde, ağırlıklı olarak mesleki eğitim almış ve ilkokul mezunu personelin kütüphanede çalıştığı anlaşılmaktadır. Ayrıca tablo 7 incelendiğinde 2002 yılından itibaren kütüphanede en az bir mesleki eğitim almış personelin bulunduğu dikkat çekmektedir.

Personelin kadro durumu incelendiğinde, kütüphanecilik açısından son yıllarda yaşanan teknik hizmetler sınıfına geçme girişiminin personel durumu üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Özellikle 2011-2014 yılları arasında kütüphanede en az bir adet teknik hizmetler sınıfından personel bulunmaktadır. Genel idari hizmetler ve geçici işçi sınıflarından personelin de 2002-2014 yılları arasındaki varlığı dikkat çekmektedir.

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi dermesine ilişkin kaynak sayısı, kaynakların konulara, kullanıcı gruplarına ve dillere göre dağılımı şekil ve tablolar halinde verilmektedir.



Şekil 7. Yıllara göre Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk kütüphanesi kitap sayısı

Şekil 7'ye bakıldığında Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin, 2002'den beri dermesini her geçen yıl sayıca artırdığı görülmektedir.

**Tablo 8.** Halk kütüphanesindeki kitapların konularına göre dağılımı

Konular	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Genel	657	658	659	665	665	678	655	647	652	676	677	680	645
Felsefe ve Psikoloji	102	111	111	124	150	285	414	492	531	719	769	798	885
Din	229	230	230	241	248	280	336	417	450	548	599	629	789
Toplum Bilimleri	939	949	950	1063	1222	1526	2467	2934	3317	4435	4719	5342	5550
Dil ve Dilbilim	48	49	49	51	55	63	77	90	91	119	132	165	177
Doğa bilimleri ve Matematik	50	54	54	56	56	61	85	147	155	217	222	244	282
Uygulamalı Bilimler ve Teknoloji	104	119	119	136	174	259	365	425	460	535	553	570	624
Sanatlar	160	161	161	202	210	242	279	299	327	550	564	593	709
Edebiyat ve Retorik	3159	3465	3488	4030	4943	6160	8115	9289	10402	11838	12989	13691	15725
Coğrafya, Tarih ve Yardımcı disiplinler	621	621	621	668	739	808	1071	1115	1195	1360	1420	1513	1680
<b>Toplam</b>	<b>6069</b>	<b>6417</b>	<b>6442</b>	<b>7336</b>	<b>8462</b>	<b>10362</b>	<b>13862</b>	<b>15855</b>	<b>17580</b>	<b>20997</b>	<b>22644</b>	<b>24225</b>	<b>27066</b>

Ulus Kùltür ve Sanatevi Halk Kùtùphanesi kolekiyonunun konu dağılımlı incelendiğinde ‘‘Genel Konular’’ haricindeki kaynakların sùrekli olarak arttığı gùrùlmektedir. Kaynakların òzellikle 2007 yılından sonra konusal anlamda artmaya başladığı dikkat çekmektedir.

**Tablo 9.** Kaynakların kullanıcı gruplarına gùre dağılımlı<sup>8</sup>

Yıllar	Kullanıcı Grupları	
	Çocuklar için	Yetişkinler için
2005	1.282	5.954
2006	1.879	6.583
2007	2.796	7.566
2008	5.615	8.247
2009	6.718	9.137
2010	7.813	9.767
2011	9.214	11.783
2012	9.750	12.894
2013	10.874	13.351
2014	11.229	15.837
<b>Toplam</b>	<b>67.171</b>	<b>101.119</b>

Tablo 9’a bakıldığında çocuk ve yetişkin kullanıcılar için kaynakların sùrekli arttığı gùrùlmektedir. Halk kùtùphanelerinde kaynakların en az 3/1’inin çocuklara yùnelik kaynaklardan oluşması gerektiği dikkate alındığında òzellikle 2008 yılından itibaren kùtùphane dermesinin bu doğrultuda geliştirildiği gùrùlmektedir.

<sup>8</sup> 2002, 2003 ve 2004 yıllarında Bartın Ulus Kùltür ve Sanatevi Halk Kùtùphanesi’nde bulunan kitapların kullanıcı gruplarına gùre dağılımlına ilişkin verilere erişilememiştir.

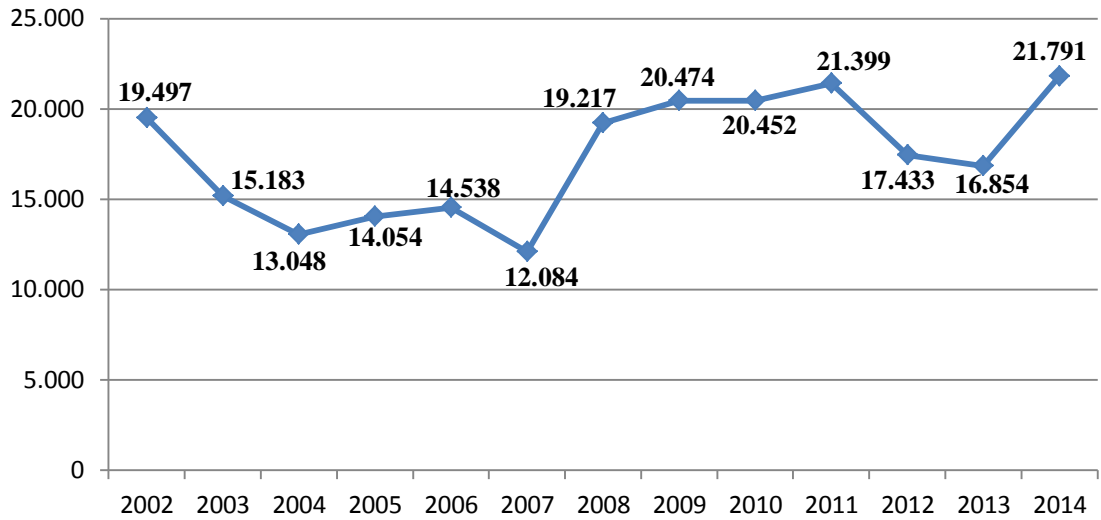


**Tablo 10.** Kitapların dillere göre dağılımı

Dil	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Türkçe	6.028	6.376	6.401	7.195	8.421	10.319	13.819	15.793	17.517	20.921	22.557	24.113	26.920
İngilizce	22	22	22	22	22	22	22	41	42	55	66	80	103
Fransızca	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	14	14
Almanca	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	7
Arapça	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Farsça	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diğer Diller	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	9	20
<b>Toplam</b>	<b>6.082</b>	<b>6.414</b>	<b>6.442</b>	<b>7.236</b>	<b>8.462</b>	<b>10.360</b>	<b>13.862</b>	<b>15.855</b>	<b>17.580</b>	<b>20.997</b>	<b>22.644</b>	<b>24.225</b>	<b>27.066</b>

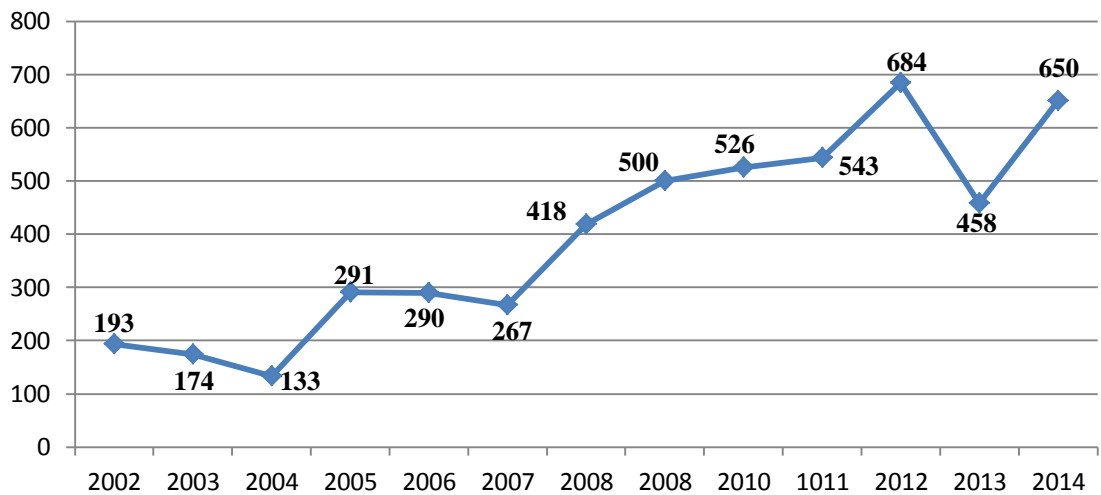
Tablo 10’da, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nde bulunan kaynakların dil bakımından yıllara göre dağılımı verilmektedir. Türkçe kaynakların her yıl arttığı, İngilizce kaynakların özellikle 2008 yılından sonra arttığı, Fransızca ve Almanca kaynakların 2012 yılından sonra kısmen arttığı, Arapça ve Farsça kaynakların 2002’den sonra azaldığı hatta raflardan kalktığı anlaşılmaktadır.

Aşağıda yer alan iki şekilde, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kullanıcı sayısı ve kayıtlı üye sayısı ile ilgili 2002 yılından itibaren elde edilen veriler sunulmaktadır.



Şekil 8. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kullanıcı sayısı

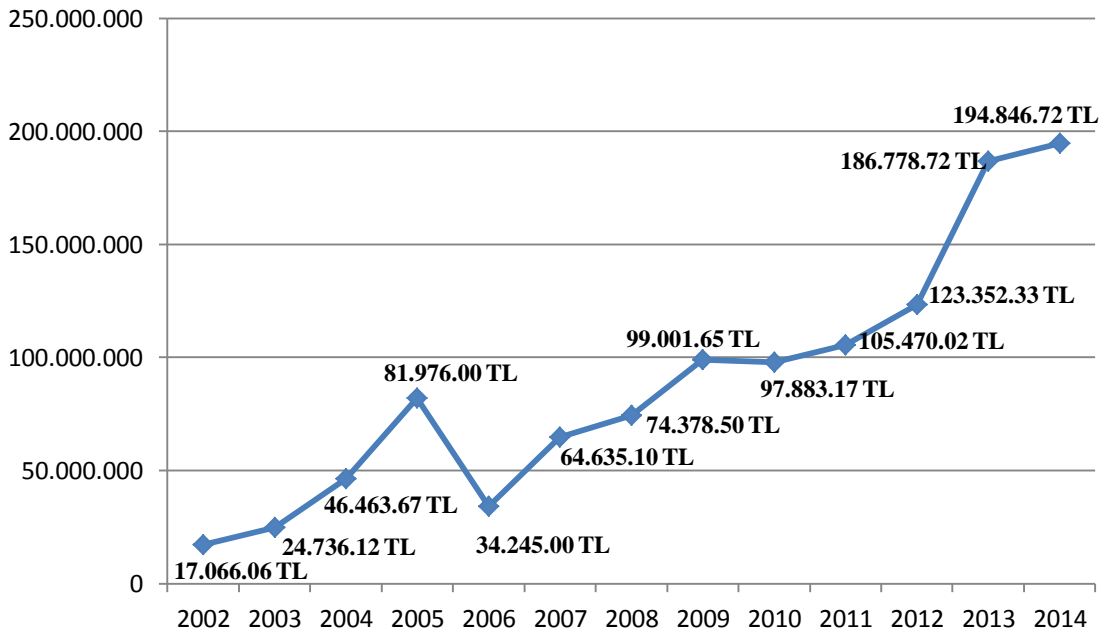
Şekil 8’den anlaşılacağı üzere Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kullanıcı sayısında yıllara göre dalgalanmalar yaşanmaktadır. Özellikle 2007 yılından 2011 yılına kadar artış eğiliminin yaşandığı, 2012-2013 yıllarında düşüşe geçildiği ancak 2014 yılı itibari ile ciddi oranda bir yükselişin gerçekleştiği görülmektedir.



Şekil 9. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’ne kayıtlı üye sayısı

Şekil 9'a bakıldığında, kütüphaneye kayıtlı üye sayısında dalgalanmalar yaşandığı gözlenmektedir. 2012 yılında kütüphane kayıtlı üye sayısında zirveye çıktığı 2013 yılındaki düşüşle birlikte 2014 yılı itibari ile yeniden kayıtlı üye sayısının yükseldiği görülmektedir. 3.247 nüfuslu Ulus ilçesinde 2014 yılı itibariyle 650 kişinin kütüphaneye kayıtlı olduğu dikkat çekmektedir.

Bütçe, özellikle halk kütüphanelerinin yeni hizmetler tasarlama, sunma ve kullanıcıda kütüphaneye karşı algı yaratma konusundaki başarısını destekleyen en önemli unsurlardan biri olarak değerlendirilebilir. Bütçede yaşanan dalgalanmaların hizmet geliştirme sürecini etkilediği kadar geliştirilen hizmetleri de etkileyeceği düşünülebilir. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin 2002 yılında itibaren bütçesiyle ilgili veriler aşağıda sunulmaktadır.



Şekil 10. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi bütçesi

Şekil 10'da, bütçeye ilişkin verilere bakıldığında, kütüphane bütçesinin 2006 ve 2010 yılları hariç her yıl belirli oranda arttığı görülmektedir. Yapılan incelemeler doğrultusunda, kütüphaneye ayrılan bütçenin hizmetler ve ihtiyaçlar kapsamında tamamının kullanıldığı, hatta bütçe aşımı yaşanan dönemlerde Genel Müdürlüğün bu aşımı karşıladığı belgelerde ispatlanmıştır. Özellikle 2007, 2009, 2013 yıllarında ve 2015 yılının ilk altı ayında, kütüphaneye ayrılan bütçenin üzerinde harcama yapıldığı ve bu farkın Genel Müdürlük tarafından kapatıldığı bilinmektedir. Bütçeye dair veriler personel giderleri, elektrik, su, yakacak gibi cari giderler de hesaplanarak tabloya yansıtılmıştır. Dolayısıyla bütçe

dalgalanmalarında personel sayısındaki artış ve azalmanın etkili olduğunu söylemek mümkündür.

Kütüphane binasının mülkiyet hakkı 2002 yılından beri KYGM’de bulunmaktadır. Bina, kullanıcı gruplarının kolaylıkla yararlanabileceği yayvan bir yapıda inşa edilmiş olup, kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılamaya elverişli olduğu gözlenmiştir.

Çalışmanın bu kısmında Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’ne ilişkin 2002-2014 yıllarına ilişkin elde edilen veriler değerlendirilmiştir. Bu bağlamda, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nin beş temel unsur açısından ne durumda olduğu ve yaşanan dalgalanmalar net bir şekilde ortaya konulmaktadır. Yukarıdaki istatistikler genel olarak değerlendirildiğinde kütüphanenin mesleki eğitim almış personel, kullanıcı, kayıtlı üye, kaynak sayısında son yıllarda artış yaşandığı, bütçenin de 2009 yılı hariç her yıl yükseldiği gözlenmiştir.

### **3.2. BARTIN ULUS KÜLTÜR ve SANATEVİ HALK KÜTÜPHANESİ’NİN YENİLİKÇİLİK KAVRAMINA ve TÜRKİYE’DE YENİLİKÇİ HİZMET GELİŞTİRME SÜRECİNE YAKLAŞIMI**

Bu bölüm, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi müdürü İsmail Akman ve müdür yardımcısı Nuran Akman ile 21-22 Kasım 2015 tarihlerinde Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nde gerçekleştirilen görüşmeden elde edilen bilgiler doğrultusunda oluşturulmuştur. Görüşme soruları ekte verilmektedir (Bkz. Ek-2).

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimiyle gerçekleştirilen yapılanmış görüşme doğrultusunda yenilikçilik kavramına yaklaşımla ilgili elde edilen bilgilere dikkat edildiğinde, kütüphane yönetiminin yenilikçilik kapsamındaki yaklaşımının, çalışmanın önceki kısımlarında yenilikçilikle ilgili değinilen yaklaşımlarla paralellik gösterdiği anlaşılmaktadır.

Kütüphane yönetimi yenilikçiliği personel, kullanıcı, bütçe, bina, derme ile birlikte yönetim, üst kurumlarla ilişkiler, pazarlama, bölge yüz ölçümü, bölge nüfusu, kamuoyu tepkisi ve etkileşim gibi farklı etkenlerle şekillenen ve sonucunda ortaya yeni bir hizmet ya da ürün çıkarılan bir süreç olarak tanımlamaktadır. Yenilikçi hizmet yaklaşımı, sadece teknolojiyle

ilgili olmayan, birden çok amacı güdeabilen, sadece olanakları iyi olan kurumlarca benimsenmeyecek, risk taşıyan ancak risk yönetimiyle üstesinde gelinebilecek, pazarlama etkeniyle yakından ilgili, farklı yollar denenerek hedef kitleye ulaşılabilen, takım ruhuyla hareket etmeyi gerektiren, büyük fikirleri olduğu kadar küçük fikirleri de barındıran, sadece yeni olanın değil mevcut olanın üzerinde değişiklikler yaparak ortaya yeni ürün ve hizmetler çıkarılabilen bir süreç olarak tanımlanmaktadır.

Kütüphanenin yenilikçilik kavramına yaklaşımının çalışmanın önceki kısımlarında değinilen durumlarla paralellik gösteriyor olması, bu konudaki başarının anlık bir başarı olmaktan ziyade birtakım temellere dayandırılarak süreklilik ilkesi doğrultusunda sağlandığını göstermektedir.

Türkiye’de, halk kütüphaneleri genel olarak değerlendirdiğinde, yenilikçi hizmet geliştirme ve yenilikçiliği hizmet politikasına dönüştürme konusunda Akman (2015)’ a göre öncelikle KTB’nin bu konudaki yaklaşım ve anlayışını değiştirmesi gerekmektedir. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimine göre, yıllardır aynı tip, aynı standartlarda ve aynı yapıda kütüphaneler kurulması ve kurulan kütüphanelerin yenilikçi bir anlayıştan uzak olması kütüphanecilik alanında yenilikçi hizmet geliştirme yaklaşımının benimsenmesini olumsuz yönde etkilemektedir. Kütüphanelerin sadece masa, sandalye ve bilgi kaynaklarından ibaret bir kurum olarak düşünülmemesi ve kurulduktan sonra da kendi kaderine terk edilmemesi gerektiği savunulmaktadır. Tüm bunların yanında, yaratıcı, nitelikli, özverili personelin sağlanamaması halk kütüphanelerinin arşivlere hatta varlığıyla yokluğu arasında fark olmayan bir kuruma dönüşmesine neden olacağına dikkat çekilmektedir. Bu durumunun yaşanmaması ve halk kütüphanelerine yenilikçilik anlamında hareket kazandırılması için KTB’nin kütüphanecilik konusundaki bakış açısının, yaklaşımının değiştirilmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Ayrıca Bakanlığın, kütüphaneciliğin sıradan, basit bir iş olarak görülmesinin önüne geçilmesine, bu alanın uzmanlık gerektiren bir meslek alanı olduğuna ve bu meslek kapsamında birtakım değişim ve gelişimlerin yaşanabileceğine dair farkındalık oluşturmasının gerekliliğine değinilmektedir. Gerek kütüphanecilerde gerekse kullanıcılarda kütüphanecilik mesleğine karşı oluşturulacak bir algıyla, eğitim almış personelin ufkunun genişleyeceği, yenilikçi olarak nitelendirilebilecek uygulamalara daha sık rastlanacağı düşünülmektedir. Yenilikçi uygulamalarda yaşanacak artış kütüphane yönetimi tarafından aynı zamanda Türkiye’deki halk kütüphanelerinde yenilikçiliğin özümsemesini hızlandıran tetikleyici bir unsur olarak değerlendirilmektedir.

Türkiye’de halk kütüphanesi kullanıcılarının genel olarak yenilikçi-geleneksel ayrımını yapamadığı dile getirilmektedir. Bu bağlamda, bireylerde kütüphane kurumunun neler yapabileceği konusunda farkındalık yaratılmasının, beklentileri artıracacağı gibi, bireylerin kütüphaneye bakış açılarını değiştireceği, talep etmekten çekinmeyen bir hedef kitle yaratılacağı düşünülmektedir. Halk kütüphanelerinde sunulan hizmetlerin yenilikçi ya da geleneksel olarak ayrımının yapılamaması kütüphane yönetimi tarafından kullanıcıların kültür seviyesine, bu alandaki bilgi, ilgi eksikliği bağlanmaktadır. İletişim kurmak durumunda kalınan hedef kitlenin kültür seviyesi ve algı kapasitesindeki düşüklüğün ya da farklılıkların iletilen mesajların, geliştirilen hizmetlerin algılanamamasına neden olduğu ileri sürülmektedir. Türkiye’de halk kütüphaneleri, kütüphane ve kullanıcı arasında sağlıklı bir etkileşim yaşanmamasından, genellikle karşılığını bulamayan kuruluşlar olarak nitelendirilmektedir. Bunun sonucunda, bireylerin kütüphane türleri ve sunulan hizmetler konusunda yeterli bilgiye sahip olmadığı, bu yüzden kütüphane ve kullanıcı arasında etkileşim sorununun yaşandığı dile getirilmektedir. Bu bağlamda, halk kütüphanelerinde hizmet sunarken karşılaşılan en önemli sorunlardan biri olan kütüphanenin hizmet türünün yeterince anlaşılabilmesi gerçeğine dikkat çekilmektedir. Bireylerin halk kütüphanelerini öğrencilerin ders çalıştığı yerler olarak algıladığı düşünülmektedir. Buna karşın, halk kütüphanelerinin masa, sandalye ve rafla doldurularak kullanıcının hareket alanının kısıtlandığı alanlar olarak düzenlenmesi ve etüt merkezi formatına dönüştürülmesinin kullanıcının bu şekilde algılamasını desteklediği belirtilmektedir. Halk kütüphanelerinin etüt merkezi formundan çıkarılıp, kullanıcıların daha rahat hareket edebileceği ve amacına uygun hizmet verilebilecek butik kütüphaneler olarak düzenlenmesi konusuna dikkat çekilmektedir. Bu durumda, KTB’nin ülke genelinde uygun bir yaklaşım geliştirmesi, özellikle halk kütüphaneleri için önemli bir kullanıcı kitlesini elinde bulunduran MEB ile işbirliği yapılarak projeler geliştirip kütüphanecilik alanında yenilikçi hizmet geliştirme yaklaşımının benimsenmesine ortam hazırlaması gerektiği savunulmaktadır.

Halk kütüphanelerinin okul kütüphanesi rolüne bürünmüş olması yenilikçi hizmet geliştirme konusunda önemli bir engel olarak değerlendirilmektedir. Yetişkinler için bir hizmet sunulmaya çalışıldığında çocukların ya da öğrencilerin bu hizmetten nasıl yararlanacağına ilişkin kütüphane yönetimini soru ve sorunlarla karşı karşıya getirmesi bu durumu örnekler niteliktedir. Kütüphaneler ve görevleri arasında bir karışıklık yaşandığı düşünülse de bu durum aşılabilir bir durum olarak değerlendirilmektedir. Bu durumun aşılabilmesi için kamuoyunun kütüphane konusundaki bilgi eksikliğini gidermeye yönelik tedbirler alabilecek konumda olan MEB ve KTB’nin ortak hareket etmesi, işbirliği yapması ve bu kapsamda projeler geliştirilmesi gerektiği belirtilmektedir. Okul kütüphanelerinin hayata geçirilmesi de bu sürece

olumlu etki edebilecek girişimlerin başında sayılmaktadır. Türkiye’de okul kütüphaneleri, işlevselliği ve kütüphanelerde çalışan personel sayısı bakımında oldukça yetersiz durumdadır. Bu durumun, halk kütüphanelerini okul kütüphanesi olarak hizmet vermeye zorladığı belirtilmektedir. Bu bağlamda, öncelikli olarak okul kütüphanelerine işlevsellik kazandırılması, kitabın ve kütüphanenin önemini bireylere anlatılması, bu kapsamda tanıtımlar yapılması vb. birtakım çalışmaların yürütülmesi gerektiği düşünülmektedir. Bu girişimlerin ardından, halk kütüphanelerinin yükünün hafiflemesiyle birlikte yenilikçi hizmet geliştirme konusunda özgür bir ortamın oluşacağına inanılmaktadır.

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi, yukarıda belirtilen durumlar göz önüne alındığında Türkiye’de halk kütüphanelerinin yenilikçi düşünme politikasını hayata geçirebilme konusunda etkisiz kaldığını belirtmektedir. Yenilikçi düşünebilmek ve bu doğrultuda hizmet geliştirebilmek için şartlar bazen beklenen düzeye gelse de Türkiye genelinde düşünüldüğünde şartlar bina, bütçe, derme, kullanıcı ve personel unsurlarına göre değişiklik göstermektedir. Kütüphane yönetimi, bu unsurlar arasında yönetimin hizmet algısının da sayılması gerektiğinin altını çizmektedir. Yeni bir girişimde bulunulduğunda başarısız olma korkusu yaşayan yönetim anlayışının yenilikçiliğin bir politika haline dönüştürülmesini engellediği savunulmaktadır. Bu nedenle, kütüphane yönetimine göre, mevcut yaklaşımın sürdürülmesi ve risk almaktan çekinilmesi yenilikçi düşünce tarzının gelişmesini olumsuz yönde etkilemektedir. Kütüphane yönetiminin yenilikçiliğe ve yenilikçi hizmet geliştirmeye açık olmasına, yöneticilerin bu konuda kendilerini geliştirebilmek için girişken davranmasına dikkat çekilmektedir. Yönetimsel yaklaşımlar, Türkiye’de halk kütüphanelerinin yenilikçi hizmet geliştirme ve sunma konusundaki tutumunu olumsuz yönde etkilerken, personel unsuru da bu yaklaşım üzerinde oldukça etkili olmaktadır. Personelin, alanında kendisini sürekli yenilemesi, yeniliklere açık olması gerektiği savunulmaktadır. Ancak mevcut durumu korumanın kolay ve daha mümkün olması personel ve kütüphane yönetiminin değişime karşı direnç göstermesine neden olduğu belirtilmektedir. Ayrıca kütüphane personelinin yenilikçilik karşısındaki motivasyon eksikliğine de değinmek gerekmektedir. Halk kütüphanelerinde, mesleki eğitim almış kütüphanecilerin yanı sıra mesleki eğitim almamış kütüphanecilerin var olduğu düşünüldüğünde personelin bu konuya inanması ve yenilikçi yaklaşımı kavraması zorlaşmaktadır. Personel motivasyonu önemli bir unsur olmakla birlikte, kütüphane yönetimine göre bu motivasyon sağlanamadığında yenilikçiliğin önündeki en önemli engellerden birine dönüştüğü dile getirilmektedir. Motivasyonun yanı sıra, düşünceleri dile getirebilmek ve fikir alışverişinde bulunulabilen bir ortam yaratabilmek yenilikçiliğin özümsebilmesi adına önem taşımaktadır. Personelinin

fikirlerine değer veren ve fikirlerinden dolayı personelini destekleyebilen bir yönetim anlayışının benimsenmesi yenilikçiliğin önünü açabilecek bir yaklaşım olarak değerlendirilirken aksi bir durumda yenilikçiliğin köreleceği düşünülmektedir. Bu nedenle, kütüphane yönetimi halk kütüphanelerinin demokratik ortamlar olarak kalması ve bu doğrultuda yönetilmesi gerektiğine dikkat çekmektedir.

Sayıda az olmasına rağmen, Türkiye’de yenilikçi hizmet geliştirme konusunda başarılı halk kütüphaneleri bulunmaktadır. Başarılı kütüphaneler bu konuda başarılı olamayan halk kütüphanelerine örnek teşkil etmektedir. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi de Türkiye’de halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet sunma, hizmetlerindeki farklı yaklaşımlar, klasik kütüphanecilik anlayışının dışına çıkılması ve bu doğrultuda hizmet geliştirilmesi konularında birçok kütüphane tarafından örnek alınmaktadır. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi özellikle fiziki anlamda yaptığı değişimler kapsamında dikkat çekmektedir. Ayrıca geliştirdiği bazı hizmetler kapsamında il, ilçe, üniversite kütüphanelerinin yanı sıra farklı kurumların ilgisini çektiği de belirtilmektedir. Kütüphane, tüm kullanıcı grupları için kullanışlı fiziki yapısı, kullanıcı rahatlığı göz önünde tutularak temin edilen mobilyaları ve rafları, beklentileri karşılamaya yönelik geliştirdiği farklı hizmetler, her yıl bir öncekinden farklı olarak tasarladığı promosyon ürünleriyle dikkat çekmektedir. Promosyon ürünlerinin gelişim aşamasında kütüphane yönetimi, konuyla ilgili kişilerden bilgi alındığını ve ürünlerin bu doğrultuda geliştirildiğini belirtmektedir. Bu bağlamda, kütüphane yönetimi tarafından promosyon ürünleri hakkında bilgisi alınan kişilere ekte yer verilmektedir (Bkz. Ek-3). Pazarlama tekniklerinin etkin bir şekilde kullanılmasının kütüphane ve hizmetlerinin farklı kesimlerde fark edilmesinde önemli rol oynadığı savunulmaktadır. Uygulamalar, internet aracılığı ile gerek web sayfasında gerekse Facebook üzerinden yöredeki kullanıcılara ulaştırıldığı gibi Türkiye genelinde de farkındalık yaratılmaktadır. Günümüzde, bireyler ve kurumlar tarafından oldukça yoğun bir şekilde kullanıldığı düşünülen sosyal medyanın yenilikçi hizmet geliştirme sürecinin bir parçası olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Pazarlamanın yanı sıra bu yenilikçilik konusundaki bir diğer önemli etkenin süreklilik olduğu kütüphane yönetimi tarafından belirtilmektedir. Hizmette sürekliliğin, kullanıcının dikkatini ve ilgisini çektiği gibi, kurumun etkin bir şekilde kullanılmasını ve kurumsal varlığın sürdürülebilirliğini sağladığı da dile getirilmektedir. Bu bağlamda, Türkiye’deki halk kütüphanelerinin web sayfası ya da sosyal medya araçlarını daha etkin kullanması gerektiği, bu sayede etki alanını geliştirilebileceği savunulmaktadır. Ancak günümüzde sürekli güncelleme yapılması gereken web sitelerinden ziyade, halk kütüphanelerinin daha kolay kullanılabileceği sosyal medya araçlarını dahi yeterince kullanamadığı bilinmektedir.



Yukarıda belirtilen durum göz önüne alındığında, Türkiye’de halk kütüphaneleri açısından yaşanan yenilikçi hizmet geliştirme sürecinde Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nin önemli adımlar attığını söylemek mümkündür. Uzun yıllardır yenilikçiliğin hizmet politikası haline dönüştürmeye çalışılması günümüzde Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’ni öne çıkarmakla kalmayıp geliştirdiği hizmetlerle anılan bir kütüphane konumuna yükseltmiştir. Kütüphane yönetimi, yenilikçi hizmetlerin ortaya çıktığı dönemde Türkiye genelinde esinlenecek yeterli sayıda ve içerikte hizmetlerin bulunmadığını, bu durumun orijinal fikirlerin üretilmesine, özellikle Avrupa’da yaşanan gelişmelerin gerek takip edilerek gerekse yerinde incelenerek yenilikçi hizmetler geliştirilmesine ortam hazırladığı dile getirilmektedir.

Türkiye’de halk kütüphaneleri kapsamında yenilikçi hizmet geliştirmeye yönelik algı ve farkındalık seviyesinin yüksek olduğunu söylemek güçtür. Hizmetleriyle adından söz ettiren halk kütüphanesi sayısının az olması kütüphane yönetimi tarafından bu durumun en önemli kanıtı olarak değerlendirilmektedir. Yenilikçilik kapsamında farkındalık yaratılmasının öncelikli olarak kütüphane personelinin bu konuda bilgilendirilmesine, ufkunun açılmasına bağlı olduğu dile getirilmektedir. Mesleğe atılmadan alınacak eğitimle sağlanabileceği gibi, mesleğe başladıktan sonra da bu algı ve farkındalığın yükseltilmesinin mümkün olduğu, hizmet içi eğitim bu konuda önemli bir yöntem olarak dikkat çektiği belirtilmektedir. Kütüphanecilerin, sadece yenilikçi düşünme yetisi kazanmak için değil, bunun yanında yenilikçi hizmetlerin nasıl geliştirilebileceği, bu alanda ne tür projelerin hayata geçirilebileceği gibi konularda bilgi sahibi olmaları gerekmektedir. Yenilikçiliğin, sadece kütüphanecilik alanına özgü bir yaklaşım olmadığı, her kurumun, her sektörün bu kavramı merkezi bir noktaya yerleştirmek durumunda olduğu kaçınılmaz bir gerçek olarak dikkat çekmektedir. Bu bağlamda, her bilim dalı, her sektör için olduğu gibi yenilikçilik kütüphanecilik için de hayati önem taşımaktadır. Dolayısıyla, kütüphane kurumunun işleyişini sağlayan personelin bilgi sahibi olma konusunda kendisini sürekli yenilemesi, yeni gelişmeleri takip etmesi ve bu alanda teşvik edilmesi gerektiğine dikkat çekilmektedir. Hizmet içi eğitim, mevcut sistem içerisinde, algı ve farkındalığın artırılması konusunda gerekli görülmektedir. Buna karşın, kütüphane yönetimi, Türkiye’de, hizmet içi eğitimin en az uygulandığı kurumların başında halk kütüphanelerinin geldiğini vurgulamaktadır. Kütüphanelerin, bulunduğu yöre halkına hizmet için kurulduğu ancak bir süre sonra kendi kaderine terk edilerek işlevselliğini yitirdiğine dikkat çekilmektedir. Zaman zaman özel kuruluşlar ya da enstitülerin girişimleriyle birlikte tekrar işlevsellik kazandırılan halk kütüphanelerinin bu bağlamda sürekli olarak

desteklenmesi gerektiği savunulmaktadır. Türk Kütüphaneciler Derneği, Goethe Enstitüsü ve KYGM'nin katkılarıyla 2006-2007 yıllarında gerçekleştirilen “Halk Kütüphaneleri Bölge Seminerleri” girişimi, Türkiye’de halk kütüphanelerinde yenilikçi yaklaşımlar konusunda kırılma noktası olarak dikkat çekmektedir. Özellikle 2006 yılından itibaren Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi geliştirdiği hizmetleri ve sahip olduğu yenilikçi düşünce tarzını diğer halk kütüphanelerine tanıtmaya fırsatı bulmuştur. Düzenlenen seminerlere katılarak, seminerlere ev sahipliği yaparak, yenilikçi yaklaşım ve uygulamalarını diğer kütüphanelerle paylaşma fırsatı yakalayan Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi bu girişimiyle birlikte yurt içinde olduğu kadar yurt dışında da adından söz ettirmiştir. 2008 yılında Frankfurt Kitap Fuarında kütüphaneye ve hizmetlerine ilişkin tanıtımın yapılması bu duruma örnek niteliği taşımaktadır.

Türkiye’deki halk kütüphaneleri kapsamında, yenilikçi hizmet geliştirme politikasının yerleşmemiş olması ya da özümselememiş olmasının kütüphaneler arası etkileşimi olumsuz yönde etkilediği düşünülmektedir. Öyle ki, Türkiye’de 2015 verilerine göre binin üzerinde halk kütüphanesi mevcuttur, ancak kütüphaneyi oluşturan beş temel unsur açısından ortaya çıkan farklılıklar kütüphanelerin yenilikçi hizmet geliştirmesini olumsuz etkilediği gibi ortaya koyulan hizmetlerin örnek alınmasını ve uygulanmasını engellemektedir. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetiminin, gerek fiziki gerekse hizmetler açısından Türkiye’deki halk kütüphanelerinden ziyade yurt dışından, özellikle Avrupa’daki halk kütüphanelerinden etkilendiği ve esinlenerek hizmet geliştirdiği anlaşılmaktadır. Türkiye’deki halk kütüphanelerinin yenilikçi hizmet geliştirme konusunda istenilen seviyede olmadığı ve bu yüzden kütüphaneler arası etkileşimin yaşanmadığı dile getirilmektedir. Ancak iyi örneklerin dikkate alınması ve bu konuda üst yönetimlerin teşvikiyle sürecin hızlandırılması, yenilikçiliğin Türkiye geneline yayılmasını kolaylaştıracaktır.

### **3.3. BARTIN ULUS KÜLTÜR ve SANATEVİ HALK KÜTÜPHANESİ’NDE YENİLİKÇİ HİZMET GELİŞTİRME SÜRECİ**

Yenilikçilik, personel, kullanıcı, bütçe, bina, derme ile birlikte yönetim, üst kurumlarla ilişkiler, pazarlama, bölge yüz ölçümü, bölge nüfusu, kamuoyu tepkisi ve etkileşim gibi birtakım faktörlerle birlikte şekillenen, bir ürün, hizmet ya da yeni bir yöntemin keşfedilmesiyle sonuçlanan, ekonomik, sosyal, kültürel kaygılar güden bir süreç olarak ele alındığında, farklı sektörler için hayati önem taşıyan bu yaklaşımın kültürel ve toplumsal

kuruluşlar olan halk kütüphaneleri açısından da aynı önemi taşıdığı anlaşılmaktadır. Yenilikçi hizmet yaklaşımının benimsenmesi ve hayata geçirilmesi, kurumların, işletmelerin, konumuz itibarıyla halk kütüphanelerinin varlığını sürdürebilmesi için etkili bir yaklaşım olarak değerlendirilebilir.

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi, kütüphanelerin birer işletme olarak düşünüldüğünde, sunulan hizmetlerin bir süre sonra sıradanlaşacağını, değişen kullanıcı gereksinimlerini/beklentilerini karşılayamayacağını ve bu durumun müşteri/kullanıcı potansiyelini olumsuz yönde etkileyeceğini dile getirmektedir. Bu durum, devlete ait ya da özel olan ve kâr amacı güden şirketler için de aynı şekilde geçerlidir. Kâr amacı güden şirket ya da kuruluşlar açısından müşteride ilgi yaratmak kütüphanelere nazaran daha kolaydır. Söz konusu kültür olduğunda, bireylerin ilgilerini çekme konusunda zorluk yaşandığının ve dolayısıyla oluşturulan ilginin canlı tutulabilmesi için ayrı bir çaba sarfedilmesi gerektiğinin kütüphane yönetimi tarafından altı çizilmektedir. Kütüphanelerin, tapu kadastro vb. kurumlar gibi yasal bir zorunluluk gerektiren kurumlar olmamakla birlikte kullanıcıların gitmek zorunda oldukları bir ortam olarak da algılanmadığı dile getirilmekte ve bu yüzden kütüphanecilerin yenilikçi hizmet geliştirerek kullanıcıyı etkilemesi ve kullanıcının kendi isteğiyle kütüphaneye gelmesinin sağlanmasının gerekliliği üzerinde durulmaktadır. Bu kapsamda, izlenecek yol, hizmet türü, kullanıcı grubunun belirlenmesi, hizmetin finansmanının nasıl sağlanacağı, ne kadar süreyle sürdürüleceği, nasıl bir etki edeceği, ne tür tepkilerin alınabileceği ve sunulacak hizmetle neyin amaçlandığı gibi yenilikçi hizmet geliştirme sürecini yakından ilgilendiren yaklaşımlarla birlikte bir yol haritasının çıkarılması gerektiği savunulmaktadır. Bu yol haritasının yan ısıra, kalıcılığın artırılması ve yenilikçiliğin geniş alanda uygulanabilirliğinin mümkün kılınması için bu yaklaşımın yazılı bir politika haline dönüştürülmesi de hayati önem taşımaktadır.

Çalışmanın bu kısmında Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde yaşanan yenilikçi hizmet geliştirme süreci detaylı bir şekilde ve yapılanmış görüşme ile elde edilen veriler doğrultusunda değerlendirilmektedir. Bu değerlendirme kapsamında, halk kütüphaneleri için izlenebilecek bir yenilikçi hizmet geliştirme süreci bu süreci etkileyen faktörlerin olumlu ve olumsuz yanları ile birlikte ele alınmaktadır.

Bartın Ulus İlçe Halk Kütüphanesinin 1988 yılında kurulduğu ve bölgenin kültürel gelişimi için mevcut imkânlarla hizmetler sunduğu bilinmektedir. Kuruluşundan altı yıl sonra 1994 yılında kütüphane yönetiminin değişmesiyle yeni ve yenilikçi bir sürece adım atılmıştır. 2005

yılında kütüphanenin ismi Bakanlık izni ve onayı ile Ulus Kültür ve Sanatevi olarak değiştirilmiş ve yenilikçi yaklaşımlar tabela ile birlikte bölge halkına hissettirilmeye çalışılmıştır. Toplum açısından kütüphane kavramının karşılığını tam olarak bulamamış olması ve KTB'nin kültür ve sanatevi ismini yeni ve itibar sağlayacak bir isim olarak değerlendirmesi kütüphane yönetimi tarafından olumlu karşılanarak stratejik bir araç olarak kullanılmıştır. Ancak, kütüphane yönetimi, bu yeni ve farklı girişimin farklı kütüphanelerde görev yapan az sayıda meslektaşın ilgisini çekmekten ziyade olumsuz eleştirildiğini dile getirmektedir.

Kütüphane yönetimi, halk kütüphaneciliğinde yenilikçi yaklaşımların genellikle kurumsal varlığın sürdürülebilirliği açısından önem taşıdığını belirtmektedir. Bu sürdürülebilirlik büyük ölçüde kullanıcı potansiyelini kaybetmemeye dayanmaktadır. Kullanıcı potansiyelindeki dalgalanmaları önlemenin yolu ise kullanıcıların gerek okumaya gerekse kütüphane hizmetlerine karşı ilgilerinin canlı tutulmasına ve kütüphanenin kendilerini özel hissetmelerini sağlayarak ilgi ve gereksinimlerine karşılık verebilmesine dayanmaktadır. Sürekli değişen kullanıcı ilgi ve beklentilerini karşılayabilmek ise kaçınılmaz bir şekilde yenilikçilik yaklaşımına ve bu yaklaşımın sürdürülebilirlik ilkesine bağlı olarak hizmet politikasına dönüştürülmesine dayandırılmaktadır.

Yenilikçiliğin bir hizmet politikasına dönüştürülmesi gerektiğine özellikle yurt dışı örneklerinin yerinde ziyaret edildikten sonra karar verildiği kütüphane yönetimi tarafından belirtilmektedir. 2005 yılında Almanya'ya gerçekleştirilen gezi ve ziyaret edilen halk kütüphanelerinin, Türkiye'deki halk kütüphanelerinin hizmet geliştirme ve sunma konusundaki eksikliğini ortaya koyduğu dile getirilmektedir. Bu dönemden sonra, mevcut hizmetlerin iyi olduğu düşüncesinin, yavaş yavaş etkisini kaybettiği ve bu alanda atılım yapılması gerektiği düşüncesini güçlendiği belirtilmektedir. Bu bağlamda, kütüphanecilik ve hizmet geliştirme açısından yurt dışı ziyaretinin bir kırılma noktası olduğuna dikkat çekilmektedir. Son yıllarda Türkiye'deki halk kütüphanelerinde hizmet geliştirme konusunda yaşanan gelişmelere değinilirken bu konuda Avrupa'nın önde olduğu ancak önceki yıllara nazaran aradaki farkın kapanmaya başladığı dile getirilmektedir (Akman, 2015). Yerinde ziyaretlerin yanı sıra, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi, yurt dışındaki gelişmelerin özellikle internet aracılığıyla takip edildiğini ve gerekli görülen, ihtiyaca karşılık verebilecek, bölge halkına yarar sağlayacağına inanılan hizmetlerin hayata geçirilmeye çalışıldığını belirtmektedir. Yabancı konukların Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'ne gerçekleştirdikleri ziyaret esnasında etkilendiklerini dile getirmeleri de 2005 yılından 2015 yılına kadar geçen sürede hizmet açısından bazı şeylerin değiştiğine kanıt olarak

değerlendirilmektedir. Kütüphane yönetimi, Türkiye’de ziyaret ettikleri farklı kurumlardan da farklı şekillerde esinlenildiğini dile getirmektedir. Hastane ziyaretinde, hastanenin aydınlatma sisteminin kütüphane için uygun olabileceğine karar verilmesi ve kütüphanede kullanılmaya başlanması bu bağlamda iyi bir örnek olarak dikkat çekmektedir. Yapılan gözlem ve incelemeler doğrultusunda Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetiminin hayatın her anında ilgili, meraklı ve kütüphaneciliği bir yaşam tarzına dönüştürmüş olduğu anlaşılmaktadır. Bu doğrultuda, kütüphane yönetimi, yenilikçilik için mesleğine ilgili ve dışarıya meraklı olmanın önemli olduğuna dikkat çekmektedir.

Kütüphanecilerin almış olduğu mesleki eğitim, kütüphane yönetimi tarafından yenilikçilik kapsamında değinilmesi gereken önemli bir nokta olarak düşünülmektedir. Üniversite düzeyinde alınan eğitiminin özgüven, girişimcilik ve yenilikçilik konusunda kütüphanecileri motive ettiği ve cesaretlendirdiği belirtilmektedir. Bu bağlamda, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi, üniversite eğitiminin yenilikçi bir kişilik kazanmaları konusunda kendilerini desteklediğini dile getirmektedir. Bu örnekle, üniversitede alınan eğitimin meslek hayatına uyarlanabilmesi ve yaşam tarzına dönüştürülmesi konusuna dikkat çekilmektedir.

Kütüphane yönetimi, özellikle halk kütüphanelerinin toplumun ihtiyaç ve beklentilerine karşılık veremeyerek çağ dışı kalmasını önlemek adına yenilikçi hizmet geliştirme politikasının hayata geçirmesi gerektiği yaklaşımını savunmaktadır. Bu bağlamda, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’ndeki ilk yenilikçi girişimin yurt dışından esinlenilerek tasarlanan mobilya gruplarını kullanarak kullanıcı için butik kütüphane ortamı yaratılması olduğuna dikkat çekilmektedir. Bu hizmetin 2006 yılında Almanya’ya gerçekleştirilen ziyaretten sonra hayata geçirildiği bilinmektedir. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetiminin, özellikle yurt dışından edindiği tecrübe ve bilgi birikimini birleştirerek yenilikçilik sürecini hayata geçirdiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda yenilikçiliğe, kütüphane yönetimi tarafından kütüphanenin stratejik öncelikleri arasında birinci sırada yer verilmektedir. Yenilikçiliğin bir zorunluluk olduğuna inanılmakta, bu yaklaşımın benimsenmemesi halinde kurumsal sürekliliğin sağlanmasının zorlaşacağı savunulmaktadır.

Yenilikçi hizmet geliştirme süreci hassas ve yüksek motivasyon gerektiren bir süreç olarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda, gerek yönetim gerekse personel açısından moral ve motivasyonun yüksek tutulmasının hizmet konusunda verilecek kararların uygulanabilirliği ile paralellik gösterdiği savunulmaktadır. Kullanıcı kitlesinin tanınması ve hizmetin kullanıcılara göre tasarlanması gerektiğine vurgu yapılmaktadır. Bu bağlamda, alınacak geribildirimlerin

olumlu olma ihtimali aratacağı gibi, bu geri bildirimlerin yönetim ve personele olumlu yansıtacağı düşünülmektedir. Sürekli yeni hizmetler sunma gayreti içerisinde bulunmak ve özellikle örnek alınmak yönetimin ve personelin moral ve motivasyona olumlu etki ettiğinin altı çizilmektedir. Bu bağlamda, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetiminin özellikle örnek alınıyor olmayı ve sürekli yenilikçi girişimlerde bulunmayı tatmin edici ve güdüleyici bir güç olarak değerlendirdiği belirtilmektedir. Bu sayede, geliştirilen yenilikçi hizmetler konusunda ne kadar başarılı olunduğu ölçülebilmektedir. Başarının ölçümü sadece geri bildirimlerle sınırlı kalmamaktadır. Hizmet öncesi ve sonrası kütüphane kullanımı ve kayıtlı üye sayılarındaki dalgalanmaların, kullanıcı memnuniyetine yönelik anket sonuçlarının, yerel basında çıkan haberlerin, işbirliği yapılan kurumlardan alınan geribildirimlerin ve üst yönetim tarafından ödüllendirilmenin kütüphane yönetimi tarafından başarının ölçülmesi konusunda etkili olduğu belirtilmektedir. Hatta kütüphaneyi ziyaret eden kişilerin kütüphane hakkındaki düşüncelerini not ettiği kütüphane anı defterindeki birçok notun Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin yenilikçi hizmet konusunda değerlendirilebilmesini olanaklı kılmaktadır (Bkz. Ek-4). Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde, kullanıcı memnuniyet anketi başarı değerlendirme kapsamında en az kullanılan yöntem olarak dikkat çekmektedir. Bunun yerine, sözlü iletişimle doğrudan geri bildirim alma yöntemi kullanıldığı gözlenmiştir. İlçe yüz ölçümünün küçük olması, ilçe nüfusunun az olması ve kullanıcıların kütüphane yönetimi ve kütüphaneciler tarafından tanınıyor olması kütüphane yönetimi ve kullanıcı arasındaki samimiyeti artıran etkenler olarak değerlendirildiği için sözlü iletişimin hizmet geliştirme sürecinde zaman kazandıran ve daha etkili olduğuna inanılan bir yöntem olduğu belirtilmektedir. Öte yandan anket uygulamalarında kullanıcıların sorulara gerçekçi cevap veremedikleri ve bundan dolayı beklenen verimin alınmadığına dikkat çekilmektedir. Ayrıca geliştirilen yenilikçi hizmetler kapsamında sivil toplum kuruluşları, yerel yönetimler, dernek ve ilgili müdürlük tarafından ödüllendirilmenin moral ve motivasyonu artırıcı bir güç ve başarının bir kanıtı olduğu kütüphane yönetimi tarafından dile getirilmektedir. Bu kapsamda, yöneticilerin yenilikçi hizmetler kapsamında farklı yıllarda kazandıkları başarı belgeleri ekte sunulmaktadır (Bkz. Ek-5). Kütüphane yönetimi, ödüllendirme konusunda yerel yönetimlerin ilgili olduğunu ancak Bakanlık açısından ilginin biraz daha artırılması gerektiği belirtmektedir. Her ne kadar hizmetler ödüllendirilmek adına geliştirilmiyorsa da, farklı ve iyi olanın mutlaka ayırt edilmesi ve değer verilmesi gerektiği dile getirilmektedir. Bakanlık açısından bu eksikliğin, moral ve motivasyon çerçevesinde olumsuz bir etkisi bulunmadığı da belirtilmektedir. 2008 yılında Türk Kütüphaneciler Derneği tarafından "En İyi Halkla İlişkiler Uygulayan Kütüphane" ödülünün ilk kez kazanılmış olması, sunulan yenilikçi hizmetlerin farklı kurumlar tarafından dikkate alındığının bir başka göstergesi olarak dikkat çekmektedir.

Öte yandan, yerel basının bu konudaki yaklaşımına dikkat çekmek gerekmektedir. Yerel basının, kütüphanede sunulan hizmetlerin bölge halkı tarafından kısa sürede fark edilmesini sağladığı, hizmetleri bir anlamda bölge halkının beğenisine sunduğu belirtilmektedir. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin bu alandaki yaklaşımlarını ortaya koyan, yerel basında çıkan bazı haberler ekte sunulmaktadır (Bkz. Ek-6).

Kütüphane yönetimi, yenilikçi hizmet geliştirme sürecinde kurum veya işletmeleri destekleyecek, süreci kolaylaştıracak birtakım dış güçler olduğunu dile getirmektedir. Halk kütüphaneleri çerçevesinde KTB, KYGM, valilik ve belediyeler bu güçlere örnek verilebilir. Ancak kütüphane yönetimine göre, bu güçlerin başında, süreci etkileyen ve iç güç olarak nitelendirilebilecek kütüphane yönetimi ve kütüphane personeli gelmektedir. Yenilikçiliğin, yönetim ve personel tarafından özümsemesinin sürecin işlemesine ve halk kütüphaneleri açısından yenilikçi hizmetlerin ortaya çıkarılmasına doğrudan etki ettiği belirtilmektedir.

Sürecin şekillenmesine etki eden itici güçlerin yanında yenilikçi hizmet geliştirme sürecinin başarıya ulaşmasındaki engellere de değinmek gerekmektedir. Kütüphane yönetimi tarafında bu engeller genel olarak; yenilikçi hizmetlerin pazarlanamaması, hizmetlerin kullanıcı beklentisinin altında kalması, hizmetlerin kullanıcı gereksinimlerine göre geliştirilmemesi, fiziki alan yetersizliği, yönetimin risk ve inisiyatif almaktan kaçınması, yenilikçilik konusundaki bilgi, ilgi, deneyim ve farkındalık eksikliği, fikirlerin doğru yönetilememesi, üst yönetim desteğinin sağlanamaması, kütüphane içerisinde birimler arası iletişimin gelişmemesi olarak belirtilmektedir. Yönetim, bahsi geçen bu engeller doğrultusunda kendilerini yenilikçi bir hizmeti tasarlarken en çok düşündüren unsurun kullanıcı ilgisizliği olduğuna dikkat çekmektedir. Kullanıcı ilgisizliğini azaltmak ya da ortadan kaldırmak adına hizmetlerin özellikle kullanıcı beklentilerine göre tasarlanmasına özen gösterilmektedir. Yönetim, ilçenin küçük ve nüfusun az olmasının avantaja çevrildiğini ve kullanıcıları çok yakından tanıma fırsatı yakalandığını belirtmektedir. Ancak yüz ölçümü ve nüfus etkenlerinin halk kütüphanelerinin yenilikçi hizmet geliştirmesine engel niteliği taşımayacağına dikkat çekilmektedir. Çünkü kütüphane yönetimine göre halk kütüphanelerinde başarıyı etkileyen çok farklı etkenler bulunmakta ve mesleki algı, takım çalışmasına yatkınlık, estetik bakış açısı, mesleğin gereklerinin ve kurumun amaçlarının iyi kavranmış olması bu etkenlerin başında gelmektedir. Bunların dışında, bina, bütçe, derme, personel, kullanıcı yaklaşımı, üst yönetimlerle iyi ilişkiler, hizmette kalitenin benimsenmesi, pazarlama tekniklerinin etkili kullanılması vb. birçok etkenden söz etmek mümkündür.

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin yenilikçi hizmet politikasına daha yakından bakıldığında öncelikli olarak orijinal fikirler üretmeyi hedefledikleri ancak esinlenerek de ortaya yenilikçi hizmetler çıkardıkları anlaşılmaktadır. Türkiye'de özellikle halk kütüphaneleri açısından orijinal fikir üretmek ve bu fikri hizmete dönüştürmek çok sık rastlanan bir durum olmamakla birlikte Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin bu durumu avantaja çevirmeye çalıştığı anlaşılmaktadır. Öte yandan, esinlenme konusunda Avrupalı örneklerle yönelmiş olunması Türkiye'deki halk kütüphanelerinin bu konuda henüz yeterli olmadığına bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Kütüphane tarafından geliştirilen hizmetler sosyal medya üzerinden paylaşılarak Türkiye genelinde farkındalığı artırmaya ve bu konuya dikkat çekilmeye çalışılmaktadır. Sosyal medya araçlarından Facebook'un kütüphane tarafından etkin bir şekilde kullanıldığı, bu kanalın kullanılmasındaki amacın ise çok kısa sürede olabildiğince fazla kişiye rahatlıkla ulaşılabilmesi olduğu anlaşılmaktadır.

Kütüphane yönetimi, ilk kez uygulanacak olan bir hizmeti tasarlama gayretinin yanı sıra, mevcut hizmetleri farklı şekilde sunma yolunu da izleyerek orijinal fikir havuzunun kısa sürede boşalmasını engellediklerini belirtmektedir. Kütüphane dışına kitap iade kutusu konularak kütüphanenin kapalı olduğu saatlerde iade hizmetinin devam etmesi bu yaklaşıma bir örnek niteliği taşımaktadır. Yazın daha fazla kullanıcıyı kütüphaneye çekmek adına ödüllendirme kapsamında değişikliğe gidilerek en çok kitap okuyan kullanıcıya bisiklet hediye edilmesi, kaynak ödünç almak için kullanıcıların kütüphaneye gelmelerini beklerken aynı zamanda kaynağı kullanıcının ayağına götürme hizmetinin sunulması gibi hizmetler mevcut hizmetler üzerinde değişiklik yapılarak sunulan hizmetlere örnek olarak verilmektedir.

Kütüphane yönetimi, yenilikçiliğin hizmet politikasına dönüştürülmesi kadar, bu politikanın sürekliliğinin de önemine vurgu yapmaktadır. Kurumsal varlığın devamı için sürekliliğin önemine dikkat çekilirken, hayata geçirilen her hizmetin bir sonraki yıl ya da belirlenen süre sonunda yenilenmesi ve kullanıcıda ezber bozan bir yöntemin benimsenmesi gerektiğinin altı çizilmektedir. Kütüphane yönetiminin kullanıcıyı hizmete doyumamak ve sürekli bir beklenti içerisinde bırakmak gerektiğine özen gösterdiği anlaşılmaktadır. Hizmete doyan bir kullanıcının ilgisinin ve kütüphane kullanım sıklığının azalacağı belirtilmektedir. Hizmetlerin değiştirilmesi ve geliştirilmesi konusunda aceleci olmamanın ve zamana yaymanın bu konuda kullanılacak en akıllıca strateji olduğuna dikkat çekilmektedir. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi tarafından ortaya koyulan ve yenilikçi niteliği taşıyan hizmetler için genellikle altı aylık ya da bir yıllık deneme süresi belirlenmekte ve alınan geri bildirimler



doğrultusunda hizmette değişiklik yapmak ya da hizmeti tamamen kaldırmak mümkün olmaktadır. Bu sayede kullanıcı tepkisinin ölçüldüğü ve kullanıcı memnuniyeti için alternatif çözüm önerilerinin geliştirildiği belirtilmektedir.

Kütüphane yönetimi, yenilikçi bir hizmet sunduktan sonra ulaşılan sonuçlarının değerlendirmesinin yapıldığını ve bir sonraki hizmet için önceden hedef belirleyebilme fırsatı yaratıldığını belirtmektedir. Hedefe ulaşıp ulaşılamadığı konusunda kendi denetiminin sağlanmasıyla birlikte, öz eleştiri yaparak daha başarılı olmanın yolları arandığına dikkat çekilmektedir. Hizmet geliştirme aşamasında farklı kurumlarla işbirliğine gidilerek etki alanı olabildiğince çeşitlendirilmekte ve genişletilmektedir. Bu yaklaşımın olumlu ve olumsuz yanlarının bulunduğu dikkat çekilmektedir. İşbirliği yapılan kurumun konuya olan ilgisizliği ya da kendilerinin zorunda bırakıldığını düşünceleri sürecin yavaş ilerlemesine neden olmaktadır. İşbirliği yapılan kurumlar, kendileriyle bağlantısı bulunan daha çok bireye daha kısa sürede erişebildiğinden, işbirliği kütüphanelerin etki alanını artırmada kütüphane yönetimi tarafından etkili bir yöntem olarak kullanılmaktadır. Öte yandan, donanımsız ve kütüphanesi kullanılmayan, kullanıcı istatistiklerinin tutulmadığı okullarla işbirliğine gidildiğinde sağlıklı bir süreç yönetiminin yaşanmadığının hatta işbirliğinin kısa sürede bozulduğunun altı çizilmektedir. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi, işbirliğinin kütüphaneler için son derece önemli olduğuna dikkat çekerken bu konuda özellikle kütüphane yöneticilerinin girişken ve istekli olması gerektiği dile getirilmektedir. Kütüphane yönetimi, ilçede bulunan tüm kurum ve yöneticilerle sağlıklı ilişkiler geliştirme ve bir hizmet ağı oluşturma konusunda girişken bir tavır sergilendiğini dile getirmektedir.

Yenilikçi hizmet geliştirme konusunda inisiyatif alınması gerektiği dikkat çekilen bir diğer noktadır. Türkiye genelinde özellikle halk kütüphanelerin durağan bir yapıya sahip olduğu düşünüldüğünde bu durağanlığın en büyük sebebinin inisiyatif almaktan kaçınan ya da çekinen, mevcut düzene alışarak sıradanlaşan bir yönetim anlayışı olduğu düşünülmektedir. Öte yandan, kütüphane yönetimi, inisiyatif almakla yenilikçiliğin paralellik gösterdiği savunmaktadır. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi çocuk kullanıcıların, aileleri tarafından kütüphane içerisindeki hareketlerinin takip edebilmesi adına kurulan kamera sistemine üst yönetimin karşı çıkması ve kütüphane yönetiminin bu konuda inisiyatif olarak kameraları kaldırmaması bu konuya örnek niteliği taşımaktadır. Çünkü bu hizmetin, kütüphane yönetimi tarafından, kullanıcının ilgisini çeken, ihtiyaca karşılık veren ve günümüzde etkin bir şekilde kullanılan bir hizmet olduğu düşünülmektedir.

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetiminin, yenilikçi hizmet geliştirme konusundaki yaklaşımının büyük ölçüde kaliteli bir süreç yönetimine dayandığı savunulmaktadır. Süreç yönetiminin, bina, bütçe, personel, derme, kullanıcı, pazarlama, yönetim, işbirliği, koordinasyon, estetik bakış açısı vb. bütünü oluşturan parçaları kapsadığı belirtilmektedir. Belirtilen bu etkenlerin yanı sıra hizmet konusunda agresif bir yaklaşım sergilenmesi ise yenilikçilik sürecinin güç merkezi olarak nitelendirilmektedir. Burada agresiflikten, kütüphane ve kullanıcı için daha yeni, farklı neler yapılabilir düşüncesinden hiçbir zaman uzaklaşmamak ve engellerin arkasına sığınmaktan ziyade her fırsatta çözüm önerisi geliştirebilmek, girişken olabilmek kastedilmektedir. Bu yaklaşımın benimsenmiş olması, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'ni diğer ilçe ve il halk kütüphanelerinden ayırmakla kalmayarak yönetici ve personele yenilikçilik kapsamında bilgi, ilgi, tecrübe ve farklı bakış açısı kazandırdığı savunulmaktadır. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin, geliştirdiği ve sunduğu hizmetler kapsamında az sayıda kütüphane ile birlikte Türkiye ortalamasının üzerinde olduğu düşünülmektedir. Ancak kütüphane yönetimi, kütüphane hizmetleri alanında gelişmiş ülkelerle daha yeni yeni yarışır düzeye gelindiğinin altını çizmektedir. Kütüphane yönetiminin dikkat çektiği nokta, kütüphane yöneticileri ve personelinin yenilikçi hizmet geliştirme konusunda sürekli kendilerini geliştirmeleri gerektiği düşüncesini benimsemiş olmalarıdır.

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin yenilikçi hizmet geliştirme sürecinde özellikle dekorasyon, estetik ve mimari açıdan eksik yanlarının olduğuna dikkat çekilmektedir. Ancak bu konuda bazı girişimlerde bulunulduğu bilinmektedir. Dekorasyon açısından kullanışlı ve göze hitap eden mobilya ve duvar süslemelerinin kullanılıyor olması, bunların yanında tablo ve renk seçimleriyle estetik bir havanın oluşturulması, mimari açıdan kütüphanenin tasarımında kullanıcı gruplarının göz önünde bulundurulmuş olması bu alandaki girişimlere örnek teşkil etmektedir. Ayrıca, kütüphane yönetimi, bu konularda her türlü fikir ve düşünceye açık olduklarını, herhangi bir tasarım yapılacağında sosyal medyada paylaşılarak farklı kişilerden tavsiyeler aldıklarını belirtmektedir. Sahip olunan yeterlilikler kadar yetersiz yanların analizi ve bu yetersizliklerin itibar kaybı olarak değerlendirilmemesi Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi için yenilikçilik sürecine kuşkusuz olumlu etki etmektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin Türkiye'deki birçok ilçe hatta il halk kütüphanesine örnek olabilecek yeterlilikte olduğunu söylemek mümkündür. Bu durumun en büyük nedeni, hizmet anlayışında benimsenen

yenilikçi yaklaşım olarak belirtilmektedir. Benimsenen anlayışın kişilere özgü bilgi ve deneyime dayandığına vurgu yapılmakta, yenilikçilikle ilgili yazılı bir politikanın bulunmadığı anlaşılmaktadır. Türkiye'deki birçok halk kütüphanesinde yenilikçi hizmet geliştirme konusundaki algı ve farkındalık eksikliği Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi ile birlikte az sayıda halk kütüphanesinin bu alanda öne çıkmasını sağlamaktadır. Özellikle halkla ilişkiler, promosyon ürünleri, ödüllendirme, bina tasarımı, iç mekân tasarımı gibi konularda yenilikçilik net bir şekilde hissedilmektedir.

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi, yenilikçilik konusunda kazanılan avantajları iyi kullanmakla kalmayıp dezavantaj gibi görünen durumları avantaja çevirecek yaklaşımlar sergilendiğini belirtmektedir. Sürekli yeniyi arayan, farklıyı ortaya koymaya çalışan bir kurum ya da şirkette “bir gün başaramazsam” endişesinin yaşanmasının normal olduğu dile getirilmektedir. Tasarlanan hizmetlerin büyük oranda hayata geçirilmesinin ve birçoğundan olumlu geri bildirimlerin alınmasının Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimini bu doğrultuda motive ettiği belirtilmektedir.

Öte yandan, sürekli göz önünde olmanın ve benzer amaçla hizmet sunan kurumlarla aradaki farkı açmanın birtakım riskler içerdiğine de değinilmektedir. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi az sayıda da olsa bazı kurumlar tarafından dolaylı olarak olumsuz eleştirilere maruz kaldığını dile getirmektedir. Diğer kurumlarda çalışan bazı meslektaşların, başarıların kütüphane yönetimi ve personelinden ziyade Bakanlığın başarısı olduğunu dile getirdiği ve Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin gayretinin göz ardı edildiği belirtilmektedir. Burada, farkı yakalayan ve sürekliliği sağlayan kütüphanelerin geride kalan halk kütüphanelerin sorumluluğunu yerine getiremediği gerçeğini ortaya çıkarmış olmasına dikkat çekilmektedir. Kütüphaneciliğin ve kütüphanenin amaçlarının yeterince algılanamamış olması, sıradan bir iş olarak görülmesi ve mevcut düzeni bozmanın iş yükünü artıracak düşüncesi bu tarz olumsuz yaklaşımların çekirdeğini oluşturmaktadır. Ancak, olumsuz yaklaşımların Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetiminde moral ve motivasyon kaybına neden olmadığı düşünülmektedir. Olumsuz eleştiriler, geliştirilen hizmetlerdeki eksiklerin görülmesi açısından etkili olmaktadır. Eleştirilerin hizmet politikasını etkilememesi adına zaman zaman kendilerini unutturma stratejini kullanan kütüphane yönetimi, bir süre hizmetlere ara verdikten sonra kaldığı yerden yeni hizmetler tasarlamaya devam etmekte bu sayede yönetim, personel ve sürecin yıpranması engellenmektedir.

Kütüphanecilerin mesleki algı konusundaki anlayış farklılıklarının kütüphaneciliğin gelişmesi kapsamında engel niteliği taşıdığı anlaşılmaktadır. Türkiye’de halk kütüphaneleri arasında az da olsa yaşanan bu olumsuzluklar, kurumsal birlikteliğin henüz sağlanamadığı şeklinde yorumlanabilir. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’ni, hizmetleri açısından eleştiren kurum ve kişilerin sayısı, aynı hizmetlerden dolayı takdir eden kurum ve kişilerin sayısının oldukça gerisinde kalmaktadır. Ancak yenilikçi hizmet kapsamında herhangi bir kütüphaneyle ortak hareket edilmediği ve her kurumun yapısının da böyle bir ortaklığa uygun olmayacağına dikkat çekilmektedir. Özellikle Türkiye’deki halk kütüphanelerinde algı, ilgi, bilgi, tecrübe ve farkındalık gibi kavramlara karşı farklı seviyelerde olunmasının yenilikçilik kapsamında ortak girişimlerde bulunulmasını engellediği belirtilmektedir. Bu yüzden Türkiye genelinde halk kütüphanesi şartları iyileştirilene kadar kütüphanelerin bireysel olarak bu süreci uygulamaya koyması daha uygun ve mümkün görülmektedir. Ancak yenilikçi hizmet geliştirme süreci kapsamında Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi tarafından geliştirilen yaklaşımın dikkate alınmasının yol gösterici olacağı savunulmaktadır.

#### Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi Yenilikçi Hizmet Geliştirme Süreci;

- Halk kütüphanelerinde bir hizmete ihtiyaç duyulması/birey ihtiyaç ve beklentilerinin tespit edilmesi,
- Etki faktörlerinin analiz edilmesi,
- İhtiyacı karşılayacak fikrin ortaya atılması,
- Üzerinde düşünülmesi/geliştirilmesi,
- Yönteminin belirlenmesi,
- Kullanıcıya sunulması/denenmesi,
- Geri bildirimler doğrultusunda devam ettirilmesi/şekillendirilmesi/kaldırılması,
- Kullanıcıda memnuniyet oluşturmaları,
- Hizmetin sonuçlandırılması,
- Yeni hizmetlere örnek olması adımlarından oluşmaktadır.

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi, yenilikçi hizmet geliştirme sürecine ilişkin yukarıda değinilen süreç yaklaşımını neredeyse tüm hizmetlerde kullandığını belirtmektedir. Özellikle 2000 yılından bu yana on beş yıllık süre boyunca hizmette kalite ve sürekliliğin sağlanması belirtilen süreç yaklaşımının etkin bir şekilde uygulanmasına dayandırılmaktadır.

### **3.3.1. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde Yenilikçilik Sürecine Etki Eden Faktörlerin Değerlendirilmesi**

Yenilikçilik, ortaya yeni bir ürün ya da hizmetin çıkarıldığı bir süreç olarak nitelendirilirken, bu süreci şekillendiren etkenlere ve bu etkenlerin olumlu ve olumsuz yanlarına da değinmek gerekmektedir. Aşağıda, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi ile gerçekleştirilen yapılanmış görüşme kapsamında yenilikçilik sürecine etki edebilecek etkenler hem genel olarak hem de Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi özelinde ele alınmaktadır. Bu etkenler kütüphanenin beş temel ögesi olan personel, kullanıcı, bütçe, bina, derme ile birlikte yönetim, üst kurumlarla ilişkiler, pazarlama, bölge yüz ölçümü, bölge nüfusu, kamuoyu tepkisi ve etkileşim olarak ayrı başlıklar halinde ele alınmaktadır.

Kütüphane yönetimi tarafından personel, sürece etki edebilecek en önemli etkenlerden biri olarak değerlendirilmektedir. Personelin mesleki bilgi ve becerisinin, konu hâkimiyeti ve takım ruhuna sahip olmasının hizmet geliştirme sürecine olumlu ve olumsuz yönde etki edebileceği dile getirilmektedir. Özellikle halk kütüphanelerinde çalışan personelin genel olarak mevcut durumu koruma eğilimi gösterdiği, bu durumun, yeni fikirlerin ortaya çıkmasını, hayata geçirilmesini ve aynı zamanda personelin kendisini bu doğrultuda geliştirmesini engellendiğine değinilmektedir. Ayrıca, Türkiye'deki halk kütüphanelerinde yaşanan personel eksikliği, personel sayısındaki dalgalanmalar ve mesleki eğitim almış personel sayısının genele oranla düşük olması süreci olumsuz yönde etkilerken, hizmette ve kalitede sürekliliği de olumsuz yönde etkilemektedir. Bunu yanında, kütüphane yönetiminin ve personelinin yenilikçi hizmet geliştirme sürecinde net bir duruşa sahip olması önemine vurgu yapılmaktadır. Kütüphane personelinin pasif olmaması, yaptığı işi basite almaması ve mesleğe başladığı yerde liderlik özelliklerini ön plana çıkartabilmesi gerektiği dile getirilmektedir. Silik, risk almaktan çekinen ve mevcut durumu korumaya yönelik davranan kütüphanecilerin kurumlarını ayağa kaldırması mümkün görülmemektedir. Personelin etkin olması da süreci etkilemektedir. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi, kütüphanecilerin fikir üretebilmesi, fikirlerini meslektaşları ve yönetimiyle paylaşabilmesinin önemine değinmektedir. Kendini geliştirememiş, kararsız, öz güveni düşük personelin başarıya ulaşmasının zor olduğu belirtilirken, personelin daima yeni fikirler düşünülebilmesi, tartışılabilmesi ve hayata geçirilmesi konusunda mücadeleci ve ısrarcı olmasının gerekliliğine değinilmektedir. Personelin bu süreç boyunca inançlı ve etkin olması, pasif kalmaması, aldığı eğitimi sahaya yansıtabilmesi önem taşımaktadır. Kütüphaneleri harekete geçirecek personelinin adeta bir lokomotif görevi üstlenmesi gerekmektedir. Bu yüzden kütüphane

yönetimi tarafından personelin etkin, mesleki eğitim almış, gelişim ve değişime açık, kendini ve mesleğini bilen, layıkıyla temsil edebilen bireyler olmaları gerektiği savunulmaktadır. Çünkü bazı mesleklerin insanı yücelttiği, bazı insanların ise sahip olduğu mesleği yücelttiği düşünülmektedir. Türkiye’de ki halk kütüphanelerinin hizmet anlayışı ve içerisinde bulunduğu durum göz önünde tutulduğunda, personelin mesleğini yüceltmesi gerektiği yaklaşımı daha net anlaşılacaktır.

Yenilikçilik kapsamında, personelin bakış açısının geliştirilmesi konusunda yönetime birtakım sorumluluklar düştüğüne değinilmektedir. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi bu konuda teşvik yöntemini kullandığını belirtmektedir. Ortaya konulan yenilikçi bir hizmet kapsamında personelin ödüllendirilmesi, kendilerine cesaret verilerek bu işin bir parçası oldukları izleniminin yaratılması gerekmektedir. Başarıların sadece yönetime, başarısızlıkların sadece personele ait olduğu yaklaşımından uzak durulduğuna dikkat çekilmektedir. Ödüllendirme konusunda bakanlık kapsamındaki beklentilerin yanı sıra kurum içi ödüllendirme yönteminin etkili olabileceği savunulmaktadır. Ancak pratikte böyle bir uygulamanın mevcut olmadığına, kütüphanelerin böyle bir uygulamaya henüz düşünce aşamasında dahi hazır olmadığına dikkat çekilmektedir.

Yönetimin, personele sahip çıkması ve personelin gelişimi için girişimlerde bulunması gerektiği savunulmaktadır. Kütüphanede çalışan bütün personelin yenilikçilik vb. kavramlara karşı farklı seviyelerde olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Bu kapsamda, kurum içerisinde basit düzeyde verilebilecek bir eğitimle ya da bu konuda sağlanacak bir hizmet içi eğitimle birlikte açığın kapatılmasının ve personelin algı seviyesinin artırılmasının mümkün olabileceğine değinilmektedir. Yönetimin, personele ön yargılı davranmaması, olumsuz bir durumu yönetebilme ve konuya uyum sağlayamayan personeli kurum içerisinde kendi imkânlarıyla eğitebilme kapasitesine sahip olması gerektiğinin üzerinde durulmaktadır. Gerektiğinde, personelin durumuna göre davranabilmenin sürece olumlu yönde katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi personel açısından değerlendirildiğinde genel olarak işbirlikçi, fikir alışverişine açık ve takım ruhuna sahip bir yapıda bulunduğu dile getirilmektedir. Kütüphanenin oturmuş bir tarzı, hizmet yaklaşımı olduğundan dolayı, kütüphaneye sonradan gelen personelin uyum konusunda herhangi bir sorun yaşamadığı ve kısa bir sürede sürece adapte olduğu belirtilmektedir.

Kütüphane yönetimi, çalışanların kendi aralarında işbirliği ve yardımlaşma yoluna gitmelerini sağlamakta bu doğrultuda etkileşim gücünü olumlu yönde etkilemektedir. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde sert, yeni fikirlere kapalı, tek taraflı, sadece verici bir yönetim şekli yerine, her türlü fikir ve düşünceye açık, rahatlıkla fikir alışverişi ve bilgi paylaşımının yapılabildiği bir yönetim anlayışının benimsenmiş olması kütüphane personelinin en büyük avantajlarından biri olarak değerlendirilmektedir. Bu avantajın kütüphane tarafından iyi kullanıldığını görmek için geliştirilen hizmetlere ve hizmetlerin gelişim süreçlerine bakmak yeterli olacaktır. Ancak kütüphane personeli sayısında zaman zaman yaşanan dalgalanmalar kütüphane yönetimini konu üzerinde düşündürmekte, yaşanabilecek olumsuzluklara karşı çözüm önerileri geliştirilmesini zorunlu kılmaktadır. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi sürekli yenilikçi hizmet geliştirme eğiliminde olan bir hizmet politikasına sahip olduğu için personel sayısında yaşanan dalgalanmalarla birlikte geliştirilen hizmetin sayısı ve etki alanında dalgalanmalar yaşandığı dile getirilmektedir. Bu dalgalanmalar karşısında, kütüphane yönetimi tarafından mevcut görev dağılımını yeniden gözden geçirilerek değişiklikler yapılmaktadır. Kişi başına düşen sorumluluğun artmasıyla birlikte, hizmetlerin sunulmaması, hizmet kalitesinde düşüş yaşanması gibi durumların söz konusu olmadığı belirtilmektedir. Bu durum, hizmet geliştirme sürecini uzatsa da benzer durumların sürekli yaşanıyor olmasına alışgın yönetim ve personelin hizmet geliştirme konusundaki direncini kırmadığına değinilmektedir.

Kütüphane personelinin, yenilikçi hizmet geliştirme konusunda ilgili, araştırmacı ve girişken bir yaklaşım sergilemesi, fikir üreterek bu fikirleri yönetime sunması, iyi örnekleri görüp analiz edebilmesi, yaratıcı düşünce tarzını benimsemesi, sorumluluk alması ve yenilikçilik konusuna yatkın olması kütüphane yönetimi açısından bir avantaj olarak değerlendirilmektedir. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi, personeli yenilikçi bir fikre veya uygulamaya hazırlarken o konu hakkında toplanan dokümanların incelemesini ve üzerinde tartışılacak düzeye gelmesini sağlamaktadır. Bu sayede daha sağlıklı ve sonuç odaklı bilgi akışı gerçekleştirildiği belirtilmektedir. Ortaya atılan fikrin üzerine eklemeler yapılabildiği gibi, personel fikri eleştirebilmekte hatta gerekçelerle birlikte fikre karşı çıkabilmektedir. Yani yönetim ve personelin hizmet geliştirme sürecine birlikte hazırlandığı ve süreci birlikte sonuçlandırdığı anlaşılmaktadır. Bu durumun, gerek personelin gerekse yönetimin yenilikçilik sürecindeki motivasyonunu olumlu yönde etkilediği belirtilmektedir. Takım ruhuyla hareket etmenin yenilikçi hizmet geliştirme konusunda oldukça önemli bir yaklaşım olduğuna dikkat çekilmektedir. Personelin iyi motive olması ve sürecin düzgün bir şekilde işlemesi daima bir sonraki aşamaya, daha iyisine sürükleyici bir

unsur olarak değerlendirilmektedir. Şu ana kadar bu kapsamda herhangi bir olumsuz tavır ve yaklaşımın sergilenmemiş olması Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi adına başarıyı getiren bir etken olarak değerlendirilmektedir.

Halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmetler geliştirerek bu hizmetleri kullanıcıyla buluşturma konusunda personel sayısı, personelin niteliği ve etkinliği kadar önemli bir etken olarak değerlendirilmektedir. Kütüphanenin hizmet verdiği bölgenin yüz ölçümü ve nüfusuna bağlı olarak personel sayısında farklılıkların görülmesi mümkündür ancak kütüphanelerde mesleki eğitim almış bir müdür ve en az bir kütüphanecinin bulunması gerekliliğine dikkat çekilmektedir. Bunun yanında, kütüphane içerisinde destek hizmeti verecek personele ihtiyaç duyulmaktadır. Ancak, Türkiye genelinde halk kütüphanelerine bakıldığında, personel konusunda sıkıntıların yaşandığı, bazı kütüphanelerde kütüphane müdürünün aynı zamanda destek hizmetli olarak çalışmak durumunda kaldığı belirtilmektedir. Bu ortamlarda, yenilikçi bir hizmetin ortaya çıkmasının zorlaşacağı hatta imkânsız hale gelebileceği düşünülmektedir.

Kullanıcı, sürece etki eden bir diğer etken olarak değerlendirilmektedir. Sunulan yeni bir hizmete karşı kullanıcının yaklaşımı, hizmetin benimsenmesine ve sürdürülmesine olanak sağlayacağı gibi, hizmette birtakım değişikliklerin yapılmasını da gerektirebilmektedir. Bu sayede, kütüphaneye ait olan fikre kullanıcı etki edebilmekte ve ortaya kullanıcıyı daha fazla memnun edebilecek yeni bir hizmet çıkarılmaktadır. Kütüphane yönetimi, kullanıcı-personel etkileşiminin sürece olumlu etki edebileceğine dikkat çekmektedir. Ancak Türkiye genelinde halk kütüphaneleri ve kullanıcı profili göz önünde bulundurulduğunda sunulan hizmetlere kullanıcıların eleştirel bir bakış açısıyla yaklaşamayacağı gerçeğini görmek mümkündür. Gerek halk kütüphanelerinin mevcut durumunun gerekse kullanıcılardaki hizmet algısı eksikliğin daha iyinin, daha farklının talep edilmesine engel olduğu ve geleneksel hizmetlerin kullanıcı tarafından yenilikçi olarak nitelendirilmesine neden olduğu savunulmaktadır. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kullanıcıları için durumun farklılık gösterdiği dile getirilmektedir. Kütüphane yönetimi yeni hizmetlerle kullanıcıyı değerli hissettirmekte ve kullanıcıların gereksinimlerine göre belirli zaman aralıklarıyla yenilikçi olarak nitelendirilebilecek hizmetler sunmaktadır. Dolayısıyla, kullanıcının kütüphane hizmetlerine bakış açısı değişmektedir. Ulus'ta yaşayan ancak farklı nedenlerle başka bir şehre gidip tekrar geri dönenlerden alınan geri bildirimler doğrultusunda Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin yenilikçi hizmet geliştirme konusundaki başarısı daha net anlaşılmaktadır. Çünkü şehir dışına çıkıp tekrar geri dönen kullanıcıların, gittikleri şehirlerde bulunana halk kütüphanelerinde kendilerini etkileyen, cezbeden hizmetlerle



karşılaşamadıklarını dile getirmeleri Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin kullanıcı beklentisini karşılayabildiğini gösteren bir kanıt olarak değerlendirilmektedir. Bartın'ın merkezinde oturan vatandaşların ve Bartın Üniversitesinde okuyan öğrencilerin kitap ödünç almak için Ulus ilçesine gelmeleri, hatta Bartın Üniversitesi Rektörünün, Fakülte Dekanlarının kaynak ödünç almak için Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nden yararlanmaları kütüphanenin çevresinde tanındığını ve başarısını gösteren diğer kanıtlar olarak değerlendirilmektedir. Buradaki başarıyı değerlendirirken, Bartın'ın merkezi ile Ulus ilçesi arasındaki otuz kilometrelik mesafeyi göz ardı etmemek gerekmektedir.

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi, kullanıcıların, geliştirilen yenilikçi hizmetler yardımıyla kütüphanelerin aslında neler başarabileceğini görme fırsatı bulduğunu dile getirmektedir. Kütüphanenin, bu bağlamda, kullanıcı kalitesini artırdığı, talep eden, sorgulayan, daha farklıyı, daha yeniyi isteyebilen bir kullanıcı kitlesi oluşturduğu anlaşılmaktadır. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin, bu yaklaşımı, daha başarılı olmak ve yenilikçiliği süreklilik haline getirmek adına benimsediği belirtilmektedir. Öte yandan, değişen kullanıcı beklentisinin kütüphane yönetimi tarafından itici bir güç olarak kullanıldığı belirtilmektedir. Kullanıcıların algısını ölçmek adına danışma masasına oturarak zaman zaman kütüphane hizmetlerini sunmaya çalışan kütüphane yönetiminin sözlü iletişim aracılığıyla aldığı geri bildirimler doğrultusunda bu sonuca varıldığı anlaşılmaktadır. Kütüphane yönetimi, hizmet geliştirme konusunda kullanıcı taleplerinin çoğunlukla sözlü iletişim yoluyla toplandığını, zaman zaman gözlem tekniğinden yararlanıldığını belirtmektedir. Bu yollarla belirlenip, geliştirilen yenilikçi hizmetlerin kullanıcı üzerindeki etkisini anlamak için kütüphaneye kayıtlı üye sayısını ve kütüphanenin kullanımını gösteren istatistiklere bakmak yeterli olmaktadır.

Yenilikçi hizmetlerin kullanıcı ihtiyaç ve beklentilerine göre geliştiriliyor olması bu alanda Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'ne başarıyı getiren bir yaklaşım olarak değerlendirilmektedir. Bu doğrultuda geliştirilen hizmetlerin kullanıcıya yansımaları farklılık göstermekle birlikte zaman zaman olumsuz geri bildirimler alınmaktadır. Kütüphane yönetiminin bu tarz yaklaşımları, dikkate alınması, üzerinde düşünülmesi gereken yaklaşımlar olarak değerlendirdiği ve olumsuz yönde etkilenmediği belirtilmektedir.

Finansman desteğinin sağlanabilmesi yenilikçi hizmet geliştirme sürecinde önemli bir etken olarak değerlendirilmektedir. Bütçe olmadan, yenilikçi bir fikrin hayata geçirilmesinin kolay olmayacağına inanılmaktadır. Her fikrin bir maliyeti olabileceği gerçeğinin göz ardı

edilmemesine dikkat çekilmektedir. Kütüphanelerin, bütçeleri doğrultusunda hizmetlerini şekillendirdiği, artırdığı ya da azalttığı düşünüldüğünde, finansman desteğinin sağlanması ve iyi bir bütçe yönetimiyle paranın sürece olumlu etki edeceğine dikkat çekilmektedir. Aksi takdirde, kütüphane yönetimi gerek hizmet kalitesi gerekse hizmette süreklilik açısından birtakım sorunların yaşanmasının kaçınılmaz olacağına vurgu yapmaktadır.

Halk kütüphanelerinin, bütçe yaratma konusunda sadece genel müdürlüğe bağlı kalmaması gerektiğine değinilmektedir. Faklı kurumlarla işbirliği içerisinde girerek uygun ortam yaratmak ve ekonomik destek sağlayabilmek kütüphane yönetiminin girişkenliği ve bu konudaki istekliliğiyle doğru orantılıdır. Kaymakamlık ve valilik gibi yerel yönetimlerin finansman desteği sağlanması konusunda iletişime geçilebilecek kurumlar olduğuna dikkat çekilmektedir. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi, kütüphanenin kurulduğu yıllarda halktan destek alarak hizmette kaliteyi yakalamaya çalıştığını belirtmektedir. Bu durum, yönetim olarak finansman desteği sağlamak adına sergilenen girişkenliğin bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Kütüphane boyası, ısıtıcı, yerel gazete vb. birçok ihtiyacın halkın desteğiyle karşılandığına, günümüzde halk kütüphaneleri için halktan destek alma yaklaşımı gerekli ve uygun görülmesi de, finansman desteği yaratmak adına bu tarz girişimlerde bulunduğu gerçeğinin göz ardı edilmemesi gerektiğine dikkat çekilmektedir.

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yenilikçi hizmetleri hayata geçirme konusunda kendilerine ayrılan ve kendi imkânlarıyla yarattıkları desteği yeterli bulmadıklarını belirtmektedir. Bütçe konusunda Bakanlık açısından herhangi bir sorun yaşanmaması, kütüphanenin hizmet geliştirme ve sunma konusundaki başarısına bağlanmaktadır. Bu alanda, uzun yıllardan beri sergilenen yaklaşım ve başarının üst yönetime ispat edilmiş olması kütüphanenin elini güçlendirmekte ve maddi kaynak akışını düzene koyarak sürekli kıldığı savunulmaktadır. Bağlı bulunulan bakanlıktan ayrı olarak valilik, belediye, kalkınma ajansları vb. finansman desteği sağlanabilecek kurumlarla iyi ilişkiler içerisinde bulunuyor olmanın kütüphaneyi maddi olarak rahatlattığı ve sıkıntı düzeyini en aza indirildiğine dikkat çekilmektedir. Finansman desteği sağlanan kanallar arasında KTB en kolay anlaşma sağlanabilen kurum olarak değerlendirilmektedir. Burada önemli olan, yerel yönetimlerin her zaman kütüphaneye, kitaba önem veren bir anlayışa sahip olmayacağını düşünülmesidir. Kütüphane istek ve taleplerini anlayamayan bir yönetimin himayesinde olmanın, kütüphanelerin hizmet geliştirme politikasını olumsuz yönde etkileyeceği savunulmaktadır.

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi tarafından her yıl bir öncekinden farklı olarak yeni ürün ve hizmetler kullanıcılara sunulmaya çalışılmaktadır. Bu yaklaşım, süreklilik ilkesi doğrultusunda hizmetlerin sunulması açısından maddiyata dayalı endişe yaratsa da, olumsuz bir durumun yerel yönetimler aracılığıyla atlatılabileceği belirtilmektedir. Kriz sürecinin uzaması halinde, hizmette küçülme politikasını uygulanarak kaliteden ödün vermeden benzer hizmetlerin ya da ürünlerin sayıca azaltılabileceği ise ikinci bir plan olarak dile getirilmektedir. Bu bağlamda, son on yıldır, maddi olarak herhangi bir sıkıntının yaşanmadığı ve hizmetlerin aksatılmadan sunulduğuna dikkat çekilmektedir. On yıldır sağlanan istikrar kapsamında finansman desteğinin başarı ile paralellik gösterdiği gerçeği ortaya çıkmaktadır.

Kütüphane binası sürece etki eden bir başka etken olarak değerlendirilmektedir. Kütüphane binasının dış görünüşünün kullanıcıda merak uyandırırken iç mekânın da geliştirilen hizmetlere uygun, esnek bir yapıda olmasının gerekliliği savunulmaktadır. Kullanıcıların kendilerini rahat hissedebilmeleri ve her türeden kullanıcının gerek binaya giriş çıkışta gerekse birimler arası geçişlerde rahatlığının düşünülmesi gerektiğine dikkat çekilmektedir.

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin 2005 yılından itibaren tek katlı, yayvan, güvenlik açısından donanımlı, bahçeli, ulaşımaya kolay ve her kullanıcı grubu için kullanışlı ve ilgi çekici bir kütüphane binasına sahip olduğu belirtilmektedir. Özellikle iç mekânın, hizmetler geliştirilirken göz önünde bulundurulduğu gibi, geliştirilen hizmetlere göre de şekillendirilebildiğine dikkat çekilmektedir. Bu açıdan kütüphane binasının esnek ve hareketli bir yapıya sahip olduğunu söylemek mümkündür.

Türkiye genelinde, halk kütüphanelerine daha renkli ve daha çekici bir görünüm kazandırabilmek adına, renk seçimine dikkat edilmesi, bu bağlamda yumuşak ve sıcak renklerin tercih edilmesi gerektiği kütüphane yönetimi tarafından savunulmaktadır. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi tarafından renk seçimine ve duvar motiflerine özen gösterildiği, bu yolla kullanıcının dikkati kütüphaneye çekilmeye çalışıldığı dile getirilmektedir.

Bina unsuru, kullanıcıda algıyı oluşturan, dışarıdan bakıldığında içeriği merak ettirebilecek potansiyele sahip ilk unsur olarak değerlendirilmektedir. Bu yüzden kullanıcıda merak ve ilgi uyandırmak kendilerini kütüphaneye çekmek adına önem taşımaktadır. Binanın tasarımı, rengi, konumu, girişi, bahçesi vb. birçok bileşeni kütüphane yönetimi tarafından bir bütün

olarak değerlendirilmektedir. Aksi takdirde, kullanıcıda olumsuz bir izlenimin oluşturulması, kütüphanenin kullanım oranına etki edeceği gibi, zamanla hizmet geliştirme mekanizmasının yavaşlamasına hatta durmasına neden olacağına inanılmaktadır. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde gerek fiziksel gerekse hizmet çerçevesinde yıllara göre gelişim yaşandığı net bir şekilde gözlenmektedir (Bkz. Ek-7). Ekteki fotoğrafların 2015 yılına ait olanları çalışma ekibi tarafından çekilmiş olmakla birlikte (Fotoğraf no:68-108) diğer tüm fotoğraflar Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin sosyal medya hesabı (Facebook) ve kütüphane fotoğraflarının derlendiği albümden elde edilmiştir. Fotoğraflar dikkatle incelendiğinde, kütüphanenin içi ve dışında yaşanan fiziksel gelişim ve değişim farkedilmektedir. Bununla birlikte bazı fotoğraflarda, kütüphane tarafından geliştirilen ve yenilikçi olarak nitelendirilen hizmetlere de yer verilmektedir.

Kütüphane dermesi, doğrudan olmasa da yenilikçilik sürecini dolaylı yoldan etkileyen bir etken olarak değerlendirilmektedir. Dermenin, kaynağı temin etmek amacıyla kütüphaneye gelen kullanıcı için amaç niteliği taşıdığı dile getirilmektedir. Kullanıcının kütüphaneye olan ilgisini canlı tutmak ve hayata geçirilen hizmetlerin fark edilmesini, kullanılmasını sağlamak, hizmet kapsamında geri bildirim almak, kullanıcının ilgi ve isteği doğrultusunda beklentilerini karşılayacak şekilde yeni hizmetlerin geliştirilmesini sağlamak için araç niteliği taşıdığına da dikkat çekilmektedir.

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin, bu etki faktörünü stratejik bir şekilde kullandığı ve yenilikçi hizmet geliştirme sürecine olumlu bir şekilde yansıttığı düşünülmektedir. Kütüphane yönetimi, dermenin kullanıcı için cazip hale gelmesi adına kullanıcı taleplerine önem vermektedir. Bu doğrultuda kullanıcıyı memnun edecek, bilgilendirecek, farkındalığını artıracak kaynakların seçimine yönetim tarafından özen gösterilmektedir. Bunun yanında, kullanıcının iyi tanınması, yönetim tarafından kullanıcılar adına kaynak teminini kolaylaştırmaktadır. Kütüphane yönetimi ve personeli, kullanıcının uğraş ve ilgi alanına göre kaynak temininde bulunulduğunu belirtmektedir. Örneğin avcılık, tarım, olta balıkçılığı gibi konularda kaynaklar temin edilerek kullanıcı memnun edilmeye ve değerli hissettirilmeye çalışılmaktadır. Temin edilen kaynakların bir sonraki temin dönemine kadar yıl içerisinde yayılarak kullanıcıya sunulması Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin bu alandaki stratejik yaklaşımı olarak değerlendirilmektedir.

Yönetim anlayışı ve yaklaşımı yenilikçi hizmet geliştirme sürecine etki eden temel etkenlerden biri olarak değerlendirilmektedir. Yönetimin bu tür yaklaşımları ve girişimleri olumlu

karşılmasının, yenilikçi girişimlere hazırlıklı olmasının, yeni fikirlere açık ve tartışma ortamlarını iyi yönetebilen bir yapıda olmasının gerekliliği dile getirilmektedir. Aksi bir yönetim anlayışıyla yenilikçiliğin ve değişimin mümkün olmayacağı düşünülmekte, yenilikçiliğin yönetim tarafından yaşam tarzına dönüştürülmüş olması gerektiğine dikkat çekilmektedir.

Halk kütüphaneleri üst kurumlara bağlı olarak yönetilmektedir. İl halk kütüphaneleri doğrudan KYGM'ye, ilçe halk kütüphaneleri yerel yönetimlere bağlı olarak hizmet sunmaktadır. Dolayısıyla, üst kurumlara kütüphane yönetimi arasındaki ilişkiler yenilikçi hizmet geliştirme sürecinde iki yönlü etkiye sahip olabileceği, kurulan iyi ilişkilerin süreci olumlu kötü ilişkilerin ise olumsuz etkileyeceği belirtilmektedir. Burada dikkat çekilmesi gereken nokta, söz konusu yenilikçi hizmet geliştirme stratejisinin her iki kurum tarafından anlaşılıyor olmasıdır. Kütüphane yönetimi, yerel yönetimlerin kütüphane kavramına karşı algı eksikliğinin de eklenmesiyle sürecin olumsuz etkilenme ihtimalinin artacağına dikkat çekmektedir. Üst yönetimle ilişkilerin sağlam temeller üzerine oturtulması için kütüphanenin kurumsal olarak başarısının ispat edilmesinin ve kütüphaneye olan inancın bu sayede sağlamlaştırılmasının gerekliliği üzerinde durulmaktadır. Bu sayede, üst yönetimin kuruma bakış açısının ve yaklaşımının değişeceği, yeni girişimlerde bulunulduğunda kolaylıkla destek sağlanacağı düşünülmektedir. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin gerek yerel yönetimler gerekse müdürlük veya bakanlık nezdinde başarısını ispat etmiş olması kendilerine sağlanan desteğin kesintisiz bir şekilde devam etmesini olanaklı kılmaktadır.

Pazarlama, yenilikçi hizmet geliştirme sürecini etkileyen bir diğer etken olarak değerlendirilmektedir. Ortaya konulan bir ürünün ya da hizmetin hedef kitle ile buluşturulamaması hizmetin etki alanını daraltacağı gibi yeni ve farklı hizmetler geliştirmeyi anlamsız kılacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi pazarlamanın önemine, kullandığı farklı pazarlama yöntemleriyle dikkat çekmektedir. Kütüphane tarafından geliştirilen yeni hizmetler web sayfası, sosyal medya aracılığıyla olduğu gibi e-posta ve kısa mesaj aracılığı ile kullanıcılara duyurulmaktadır. Yerel basın ise hizmet pazarlama konusunda Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin en etkili kullandığı araç olarak dikkat çekmektedir. Yerel basın ile kurulan sıkı ilişkiler kütüphane yönetiminin şahsi girişimi olarak değerlendirilmekte ve özellikle gazetecilerin iletişim bilgilerinin temin edilmiş olması kendileriyle kısa sürede doğrudan iletişime geçilerek hizmetler konusunda gerekli girişimlerde bulunulmasını mümkün kıldığı belirtilmektedir. Bu

sayede, kütüphanede geliştirilen bir hizmetin kısa sürede bölge halkına duyurulduğuna değinilmektedir.

Ulus ilçesinin yüz ölçümü bakımından küçük ve nüfusun az olması yenilikçi hizmet geliştirme sürecine etki eden başka bir etken olarak değerlendirilmektedir. Bu durum, geliştirilen hizmetlerin halka ulaştırılmasını kolaylaştırdığı gibi, personel ve kullanıcı arasında samimi bir havanın oluşmasını ve bu samimiyetten kaynaklı olarak hizmetlerin değerlendirilmesi ve anında geri bildirimlerin alınmasını kolaylaştırdığı düşünülmektedir. Kullanıcılar için adeta bir sosyal faaliyet alanı olarak değerlendirilen kütüphane içerisinde yapılan yenilikler kadar, kütüphane dışında, duvarlarda veya bahçede yapılan yeniliklerin de kısa sürede fark edildiği ve ilçeye yayıldığı belirtilmektedir. İlçenin küçük olmasının ilçe halkının kütüphaneyi kolayca fark etmesini kolaylaştırdığı düşünülmektedir. Bu sayede kütüphane ve hizmetleri açısından fikir sahibi olan bireylerin, girdikleri ortamlarda bu fikir ve düşüncelerini başkalarına aktardığı ve bu yolla kütüphanenin tanıtımının yapıldığı dile getirilmektedir. Ayrıca, küçük ve nüfus bakımından yoğunluğun olmadığı yerleşim yerlerinde kullanıcıyı daha iyi tanıma fırsatı bulmanın mümkün olduğu düşünülmektedir. Öyle ki, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'ni ilkokuldan itibaren kullanmaya başlayan, ortaokul, lise, üniversite öğrenimi boyunca kullanmaya devam eden, mesleğini eline almış kullanıcıların olduğunu söylemek mümkündür. Kullanıcıyı iyi tanımanın yanında hangi kullanıcının ne tür kaynakları okuyacağına takip edilmesi, hizmetlere kimin nasıl tepki vereceğine dair ön görüde bulunulabilmesi de kütüphane yönetimi tarafından avantaj olarak değerlendirilmektedir.

Öte yandan, büyük ve kalabalık şehirlerde kullanıcı sayısının fazla olması avantaj olarak görülse de hizmet kalitesinin ölçülmesi açısından bazı dezavantajlara sahip olduğu belirtilmektedir. Örneğin, kullanıcı etkileşiminin küçük ve nüfusu az olan yerleşim yerlerinde büyük ve kalabalık yerleşim yerlerine kıyasla daha rahat sağlandığı düşünülmektedir. Ancak, kütüphane yönetimi, şehrin büyük ve nüfusun kalabalık olmasının kütüphanelerde yenilikçi hizmet geliştirilemeyeceği anlamına gelmeyeceğine dikkat çekmektedir. Her kütüphanenin, yenilikçi hizmet stratejisini hizmet verdiği bölgenin özelliklerine göre şekillendirmesi ve uygulaması gerektiğine değinilmektedir.

Kamuoyu tepkisi kütüphane hizmetlerinin oluşum sürecine etki eden başka bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Kütüphane yönetimi bu konuda özellikle benzer kurumların ve meslektaşların tepkilerini kastetmektedir. Kütüphanede yenilikçi bir yaklaşımla hayata geçirilmesi planlanan hizmetler doğrultusunda meslektaşlardan olumlu ve olumsuz geri

bildirimler alınmasının yaşanan etkileşimin boyutunu gösteriri nitelikte olduğu belirtilmektedir. Bu durum, başarının kiskanılmasının yanı sıra, yenilikçi hizmet geliştirme konusunda geri kalmış halk kütüphanelerinin başarısızlığını ortaya çıkaracağından kütüphane yönetimi tarafından yenilikçiliğin önünde bir engel olarak değerlendirilmektedir.

Yenilikçilik sürecini etkileyen unsurlardan bir diğeri ise etkileşimdir. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde etkileşimin büyük oranda yurt dışı odaklı yaşandığı belirtilmektedir. Yurt dışında bulunan ve örnek alınabilecek hizmetler sergileyen halk kütüphaneleri ve kütüphanelere özgü mobilya üreten firmaların web siteleri kütüphane yönetimi tarafından takip edilmektedir. 2005 yılında gerçekleştirilen eğitim gezisinden sonra Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetiminin yurt içi yurt dışı kütüphane hizmetlerini karşılaştırma fırsatı bulduğuna, bu sayede yenilikçi hizmet geliştirme yaklaşımının benimsendiğine ve Türkiye'de uygulandığına dikkat çekilmektedir. Halk kütüphanesi hizmetlerinde ileri olan ülkelerde yaşanan gelişmelere ilgi duymak, bu gelişmeleri takip etmek ve kurumun mevcut imkânları dahilinde uyarlama yaparak kullanıcıyla buluşturabilmek yenilikçilik sürecine olumlu etki eden bir yaklaşım olarak değerlendirilmektedir. Öte yandan etkileşime kapalı olmanın ve bu doğrultuda çaba sarf etmemenin benzer kurumların hayata geçirdiği hizmetlere karşı algı oluşmasını engelleyeceği gibi hizmeti geliştiren kurumların kendi hizmetlerini diğer kurumlara tanıtmaya imkânını da azaltacağı düşünülmektedir.

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi, ismi, yönetimi ve hizmet anlayışıyla Türkiye'deki diğer halk kütüphaneleri arasında dikkat çekmektedir. KTB'nin projesi olarak 2005 yılında kültür ve sanatevine dönüştürülmesine rağmen kütüphane olarak hizmetlerini sürdürmekte olan kütüphane mesleki eğitim almış ve konumuz itibarıyla kendisini yetiştirmiş bir yönetim anlayışıyla yönetilmektedir. Kütüphane isminin kültür ve sanatevi olarak belirlenmiş olmasının, toplumda karşılığını bulamayan kurumlar olarak dikkat çeken halk kütüphanelerine yeni bir bakış açısı getirdiği düşünülmektedir. Türkiye'de beş Kültür ve Sanatevi'nden birisi olarak kurulan Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi, kütüphanenin kuruluşundan itibaren geliştirdiği hizmetlerle birlikte, yenilikçiliğin hizmet stratejisine dönüştürülmesine ortam hazırlamıştır.

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi uygulamalarına göre, kullanıcının ilgisi kaybedildiği anda kurumsal varlığın sürekliliği tehlikeye girmektedir. Kurumsal varlığın devamı, sürekli değişen kullanıcı gereksinim ve beklentilerine karşılık verebilmekten geçmektedir. Gereksinim ve beklentilere karşılık verebilmekse, orijinal fikirlerle ya da var

olan fikirlere farklı bakış açıları getirilerek ortaya yeni bir şeylerin çıkarılmasıyla ya da farklı yöntemlerin kullanılmasıyla mümkündür. Ortaya yeni bir şeyler çıkarmak bir sürecin sonucudur. Bu süreç yenilikçilik olarak nitelendirilmektedir.

### **3.3.2. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi Yenilikçi Hizmet Geliştirme ve Uygulama Farklılıkları**

Yenilikçiliğin hizmet politikası olarak benimsenmesi ve o şekilde yansıtılması Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'ni, kurulduğu yıldan itibaren, özellikle 2005 yılından sonra diğer il ve ilçe halk kütüphanelerinden ayıran, halk kütüphaneciliğinde hizmet yaklaşımına yeni bir soluk getirecek önemli bir adım olarak dikkat çekmektedir. Çalışmanın bu kısmında, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kapsamında gerçekleştirilen uygulama farklılıkları değerlendirilirken bu farklı yaklaşımların bir kısmının sonucunda ortaya çıkan yenilikçi hizmetlere de kısaca değinilmektedir. Kütüphanede sunulan yenilikçi hizmetler bir sonraki bölümde daha detaylı bir şekilde ele alınmaktadır. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin farklılığı yansıttığı yaklaşımlar; Ödünç verme hizmeti, danışma hizmeti, kullanıcı memnuniyeti, kurumlar arası işbirliği, kütüphanenin düzen ve estetik açıdan değerlendirilmesi, kültürel etkinlikler, yönlendirme işaretleri, bütçe yaratma ve kullanım, personel eğitimi/hizmet içi eğitim, materyal sağlama/kaynak seçimi, kütüphane kuralları, kütüphane üyeliği, kullanıcı ödüllendirme yaklaşımı, teknolojiye yaklaşım, halkla ilişkiler, fiziki yaklaşım, proje üretme, çocuklara, gençlere, yetişkinlere ve engellilere yönelik hizmetler olarak başlıklandırılmaktadır.

#### *Ödünç verme hizmeti:*

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi, 2007 yılından itibaren ödünç verme hizmetinde çanta uygulamasını sürdürerek kullanıcının ödünç kitap aldığı anda kendisine ücretsiz, farklı renk ve desenlerde, çeşitli kalitelere çantalar verdiklerini, bu sayede hem ödünç verilen kaynağa zarar gelmemesini hem de kullanıcıya taşıma kolaylığı sağlanmasını amaçladıklarını belirtmektedir. Ayrıca 2007'den itibaren hizmetin sürekli olarak sunuluyor olması hizmette sürekliliğin bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Bu uygulama sayesinde kullanıcının kendisini alış veriş yapmış gibi hissetmesi ve kütüphanenin kendisine değer verdiğini düşünmesi sağlanmaya çalışılmaktadır. Kütüphane yönetimi, bu hizmetin bazı halk kütüphaneleri tarafından örnek alındığı belirtmektedir. Çanta hediyesinin yanında, ödünç kitap alan kullanıcıya miktatsız, yine çeşitli renk ve desenlerde kitap ayracı hediye



edilmektedir. Bu hizmetin, kütüphane yönetimi tarafından geliştirilen bir hizmet olduğuna dikkat çekilmektedir. Kullanıcıya kitabın yanında hediye olarak ne verilebileceği düşüncesinden yola çıkılarak geliştirilen hizmetin, uzun yıllardır kalitesini artırarak devam ettirildiği belirtilmektedir. Kullanıcıya kitabın yanı sıra kitap okuma lambaları hediye edilmesi yaklaşımı ödünç verme hizmeti kapsamında farklı bir yaklaşım olarak dikkat çekmektedir. Kütüphane yönetimi, bu yaklaşımla kullanıcıda ilgi uyandırmaya, kullanıcıya verilen önemi ortaya koymaya ve sürekli daha farklıyı arayan bir yapıda olduğunu ön plana çıkarmaya çalışmaktadır. Kitap ödünç verme hizmetindeki yenilikçi yaklaşımların yanı sıra kitap iadesi konusunda da birtakım girişimlerde bulunduğu, bu girişimlerin başında, kütüphanenin kapalı olduğu saatlerde kullanıcıya sunulan hizmetin aksamaması için kütüphane kapısına konulan, çelikten kitap iade kutusu geldiği belirtilmektedir. Bu sayede, kütüphanenin kapalı olduğu gün ve saatlerde kullanıcıların kitapları kutuya bırakarak iade etmelerine olanak sağlamaktadır.

#### *Danışma hizmeti:*

Danışma hizmet konusunda Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi personeli, kütüphaneciliğin temel ilkelerinden biri olan kullanıcıyı aydınlatma konusunda önemli bir mücadele vermektedir. Halk kütüphaneleri açısından standart bir hizmet olan danışma hizmetinin “Kütüphaneciye sor” adı altında, etkin bir şekilde sunulduğuna dikkat çekilmektedir. Bu hizmet adı altında kullanıcıların neredeyse her türlü konudaki sorularının cevaplandığı, kullanıcıların ilgili kaynaklara yönlendirildiği, hatta kullanıcılara doğrudan bilgi sunulduğu belirtilmektedir. Kullanıcılar, sınavlarda çıkmış sorular, açık öğretime kayıt yaptırmaya, hastalıklar, imar kanunu, Osmanlı padişahları vb. birbirinden farklı konularda personel tarafından yardım almakta, bilgisayar araştırması yapılarak sonuçlar kütüphaneci tarafından çıktı şeklinde kullanıcıya teslim edilmektedir. Bu hizmet kapsamında gelen her türlü talebin yönetim ve kütüphaneciler tarafından eksiksiz bir şekilde karşılandığı belirtilmektedir. Bu yaklaşım son derece modern ve etkin bir danışma hizmeti örneği olarak değerlendirilmektedir. Kullanıcının bilgi talebi karşısında ilgili kaynağa yönlendirilmesiyle birlikte, bilgiyi bulana kadar kullanıcıya yardımcı olunması ve kullanıcının doğru bilgiye en kısa sürede ulaştırılması hedeflenmektedir. Bu sayede bireylerde herhangi bir konuda kütüphaneden bilgi alınabileceği algısı oluşturulmakta ve kullanıcının güveni kazanılmaya çalışılmaktadır.

*Kullanıcı memnuniyeti:*

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi, kullanıcı memnuniyetini ölçmek amacıyla zaman zaman anket uygulaması tekniğinin kullanıldığını ancak bu uygulama kapsamında kullanıcıların kendilerini baskı altında hissettikleri ve ankete gerçekçi cevaplar veremediklerinin anlaşıldığını belirtmektedir. Bu alanda sözlü iletişimin daha çok tercih edildiği dile getirilmektedir. Sözlü iletişim aracılığıyla kullanıcının hangi hizmetten memnun olup olmadığı ve hizmetin hangi doğrultuda değiştirilebileceğinin daha samimi bir yöntemle ölçüldüğü düşünülmektedir. Kütüphane yönetimi, bu yaklaşımın kullanıcıyı rahat hissettirdiği gibi, daha gerçekçi sonuçların ortaya çıkmasını mümkün kıldığını belirtmektedir. Bu yöntemin kullanıcıların daha yakından tanınmasını kolaylaştırdığı ve bir sonraki hizmet planlamasında bu izlenimlerin önemli rol oynadığı vurgulanmaktadır.

*Kurumlar arası işbirliği:*

Halk kütüphanelerinin, bireylerin yaşam boyu öğrenimini destekleyen farklı kurumlarla işbirliği yapması ve bu konuda girişken bir tavır sergilenmesi gerek kütüphanenin işlevselliğini koruyabilmek gerekse potansiyel kullanıcı kitlesine ulaşma imkânını artırmak açısından önem taşımaktadır. Bu doğrultuda, farklı kurumla işbirliği yapılmasının halk kütüphanelerin etki alanını genişleteceği düşünülmektedir. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi özellikle öğrenci ve öğretmen desteğini sağlayabilmek adına Milli Eğitim Müdürlüğü ile sürekli iletişim halinde bulunulduğunu belirtmektedir. Örneğin, masal anlatma yarışması düzenlemek istenildiğinde, bu etkinliğin okullarda gerçekleştirilmesi fakat finalin kütüphanede yapılması teklif edilmektedir. Bu yaklaşım, sorumluluğun paylaşılması ve işbirliği sürecinde her iki kuruma da birtakım sorumluluklar yükleyerek işlevsellik kazandırılması anlamına gelmektedir. Sağlık Müdürlüğü ile iletişime geçilerek psikologlar aracılığı ile kullanıcı kitlesini intihar vb. konularda bilinçlendirme çalışmaları yürütüldüğü belirtilmektedir. Doktor ve eczacılar kütüphaneye davet edilerek ve yine belirli konularda kullanıcılara bilgiler verilerek, mesleki tanıtımların yapıldığına dikkat çekilmektedir. Emniyet Müdürlüğü ve Orman İşletme Müdürlüğü de işbirliği yapılan kurumlar arasında sayılmaktadır. Kütüphanenin farklı kurumlarla işbirliği yapması ve bu doğrultuda birtakım etkinlikler düzenlemesindeki en önemli amacın, kütüphane kullanıcıları ile kurum ve meslek mensupları arasındaki mesafeleri kapatmak olduğuna dikkat çekilmektedir.

*Kütüphanenin mekânsal estetik açısından değerlendirilmesi:*

Halk kütüphaneleri için iç ve dış mekân düzeni ve estetiği kullanıcıyı cezbetmek açısından önem taşımaktadır. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde renk seçiminden mobilya seçimine ve düzenine hatta mobilyaların rengine kadar karmaşık bir ortam yaratılmadan, kırmızı ve siyah gibi ana renkler belirlenerek düzenlemelerin yapıldığı, sadeliği ön planda tutulmaya çalışıldığı, bu yüzden kütüphane içerisinde gereğinden fazla masa ve sandalyeye yer verilmediğine dikkat çekilmektedir. İç mekân kadar dış mekânın da kütüphanenin bir parçası olduğu düşüncesiyle kütüphane bahçesi çeşitli bitkilerle renklendirilmiştir. Binanın içinden dışına, mobilyasından boyasına kadar her bir detayla özenle ilgilenilmesi gerektiğinin altı çizilmektedir. Kütüphanenin resmi havasının dağıtmak ve kullanıcıda daha fazla memnuniyet ve rahatlık yaratabilmek için kütüphane içerisinde çiçeklere yer verilmektedir. Kütüphane yönetimi, bu yaklaşımdaki amacın, kullanıcıların kütüphaneyi resmi bir devlet kurumundan ziyade kendilerini rahat hissedebilecekleri sosyal bir alan olarak görmelerini sağlamak olduğunu belirtmektedir. Kütüphane içerisinde televizyon ve oturma gruplarının kütüphaneyi bir butik kütüphane havasına soktuğu düşünülmektedir. Butik kütüphane formatını oluşturmaya çalışmaktaki amacın, kullanıcının sadece kaynaklarla ilgilenmek üzere kütüphaneye gelmesinden ziyade kendilerine dinlenme, kulaklık aracılığıyla televizyon seyretme, radyo dinleme olanağı sunulmaya çalışılması olduğu belirtilmektedir. Görsel açıdan, kullanıcıda sanatsal bir bakış açısı oluşturabilmek için kütüphane duvarlarında tablolar bulundurulmaktadır. Bu yaklaşımın, kullanıcıların olduğu kadar farklı kurum çalışanlarının hatta diğer ilçe kaymakamlarının dahi dikkat ve ilgisini çektiği belirtilmektedir.

İç mekân tasarımında Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'ni diğer il ve ilçe halk kütüphanelerinde ayıran en önemli özelliklerden birinin, kütüphanenin bir etüt merkezi olarak görülmesinin önüne geçilmesi olduğu düşünülmektedir. Kütüphanenin sadece ders çalışılan, sadece öğrencilerin uğradığı bir yer olduğu algısını önlemek amacıyla bu işlevin çok amaçlı salonda gerçekleştiriliyor olması, çocuk ve okuyucu salonlarında ise az sayıda masa ve sandalye ile kullanıcılara ferah bir ortamın sunulmaya çalışılması amaçlanmaktadır. Kütüphanede uzun süre kalmak üzere gelen kullanıcılar doğrudan çok amaçlı salona yönlendirilmekte, bu sayede diğer kullanıcılara daha geniş kullanım alanı bırakılmaktadır.

*Kültürel etkinlikler:*

Halk kütüphaneleri önemli gün ve haftalarda birtakım kültürel etkinlik düzenlemektedir. Bu etkinlikler bazen bölgesel bezen Türkiye genelinde hayata geçirilmektedir. Türkiye genelinde

son yıllarda yürütülen en önemli etkinliklerden birisi 81 ilde kitap okuma etkinliğidir. Genç-yaşlı, kadın-erkek her yaştan ve her seviyeden insanlar Kütüphane Haftası'nın belirli bir gün ve saatinde belirli bir noktada toplanarak bir süreliğine kitap okumaktadır. Bu sayede toplumda kitap okumaya karşı bir algı oluşturulmaya çalışılmaktadır. Bu etkinliğin Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi tarafından “anne okur çocuk okur” sloganıyla farklı bir şekilde hayata geçirildiği belirtilmektedir. Bölgede bulunan yirmi beş anneyle etkinliğin gerçekleştirildiğine ve kadınların okumasına, “kadın okursa çocuğunun da okuyacağına” dikkat çekilmeye çalışıldığına vurgu yapılmaktadır. Bu yaklaşım yıllardır hayata geçirilen okuma etkinliğine karşı farklı bir bakış açısı olarak değerlendirilebilir.

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi, her ay bir mesleğin tanıtımı için girişimlerde bulunarak uzmanlarla iletişime geçmekte ve bu etkinlikler aracılığıyla süreklilik ilkesi doğrultusunda bireylerin ihtiyaçlarına karşılık verilmeye çalışılmaktadır. Bu yaklaşım sayesinde hedef kitlenin beklenti içerisine girdiği ve bir sonraki mesleğin hangisi olacağına merak edildiği dile getirilirken, bu yaklaşımla birlikte kullanıcı ilgisinin sürekli canlı tutulduğu belirtilmektedir. Mesleki tanıtımların sık sık yapılıyor olması ilerleyen süreçte tanıtım yapılacak farklı mesleklerin bulunamaması açısından riskli görünse de hedef kitlenin sürekli değişiyor olmasının ve yeni kullanıcılara daha önce tanıtım yapılan mesleklerle ilgili yeniden tanıtım yapılabilecek olmasının kütüphane yönetimini bu konuda rahatlattığı dile getirilmektedir.

#### *Yönlendirme işaretleri:*

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde, kullanıcı gruplarını birbirinden ayıran yönlendirme işaretleri kullanılmaktadır. Ancak çocukların, gençlerin ve yetişkinlerin kendi seviyelerinde kaynakları rahatlıkla bulabileceği ortak alanlar da oluşturulmaya çalışılmaktadır. Özellikle genç grup aralığındaki kullanıcıların zaman zaman kütüphane içerisinde sıkıntı yaşadığı fark edilmektedir. Kullanıcıların kendilerini genç statüsüne koymadıkları, çocuk olarak da görmedikleri gözlenmiştir. Bu bağlamda, kütüphane yönetimi, kullanıcıları incitmeden, kütüphaneyi çekinmeden kullanmalarını sağlamak üzere sözlü iletişim tekniğini kullanarak yönlendirme yapıldığını ve bu sayede olası sorunların önüne geçilmeye çalışıldığını belirtmektedir. Kütüphanenin girişinde çocuklar ve yetişkinler için oluşturulan ortak bölümler hizmete sunulmaktadır.

Kütüphane içerisinde, kullanıcı arasında ayırım yapmadan, herkesin bir arada olabileceği, kendi seviyesine ve ilgisine göre kaynaklar bulabileceği ortamlar oluşturulmasının, yönlendirme işaretlerinin kullanıcı üzerindeki olumsuz etkileri düşünülerek geliştirilmiş bir yöntem olduğuna dikkat çekilmektedir.

*Bütçe yaratma ve kullanma:*

Bütçe yaratmak ve yaratılan bütçeyi mantıklı bir şekilde kullanabilmek özellikle halk kütüphaneleri için hayati önem taşımaktadır. Finansman desteğinin, ortaya farklı, yeni hizmetler çıkarılmasına, kullanıcıya daha kaliteli hizmetler sunulmasına olanak sağladığı gibi, başarısız bir bütçe yönetiminin, hizmette sürekliliği ve kaliteyi olumsuz yönde etkileyeceği düşünülmektedir. Bütçe yaratma konusunda tek bir kuruma bağlı kalmamak, üst yönetimlerle, yerel yönetimlerle iyi ilişkiler kurarak farklı girişimlerde bulunabilmek için uygun ortam yaratabilmek bu konuda önem taşımaktadır. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin, kurulduğu yıldan itibaren gerek bakanlık gerekse yerel yönetimler, hatta bölge halkı aracılığıyla kaynak yaratma yoluna gittiği ve bu konuda başarılı olduğu bilinmektedir. Kütüphaneye en büyük desteğin Genel Müdürlük tarafından sağlandığı belirtilmektedir. Ancak küçük yatırımlar için yerel yönetimlerle de işbirliği yapılmaktadır. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin bütçe yaratma konusunda en büyük farkı ve avantajı, kurulduğu yıldan itibaren uzun süredir sunduğu kaliteli ve etkili hizmetler sayesinde bir alt yapı oluşturmuş olması ve bu alandaki başarısını ispatlamış olmasıdır. İyi ve kaliteli çalışmaların Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi için referans niteliği taşıdığı dile getirilmektedir.

Bütçe yaratma konusunda özellikle yerel yönetimlerle kurulan sıkı ilişkiler, fikir alışverişleri, hayata geçirilen hizmetlerden yerel yönetimin haberdar edilmesi, yerel yönetim aracılığı ile işbirliği girişimlerinde bulunarak kendilerinin de hizmet geliştirme sürecinin bir parçası olduklarının hissettirilemesi gibi kişisel girişimler aracılığı ile yerel yönetim-kütüphane ilişkilerinin canlı tutulduğu ve bütçe yaratma konusunda güven kazanıldığı dile getirilmektedir. Öte yandan özellikle kalkınma ajanslarıyla iletişim kurularak kütüphanede gerçekleştirilmesi düşünülen bir proje için destek sağlanmaya çalışıldığı da bütçe yaratma konusunda farklı bir girişim olarak değerlendirilmektedir. Bu yaklaşımın, yine kütüphane yönetiminin kişisel girişimleriyle hayata geçirildiği belirtilmektedir.

*Personel eğitimi/Hizmet içi eğitim:*

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’de gerçekleştirilen hizmet içi eğitimin kişilere özgü olduğu dikkat çekerken hizmet içi eğitimde kalite, süreklilik ve standartların oluşturulması konusunda, yenilikçiliğin tanımlandığı, hizmet geliştirme stratejisinin basamaklarının belirtildiği elektronik ya da basılı herhangi bir girişimde bulunulmamıştır. Bu alandaki farklılığın kütüphanenin benimsediği ve mevcut yöneticilere özgü olarak sürdürülen hizmet stratejisinden kaynaklandığı söylenebilir. Kütüphane yönetimi, yenilikçi hizmet geliştirme yaklaşımının personele yansmasıyla hizmet içi eğitimin kendiliğinden geliştiğini belirtmektedir.

*Materyal sağlama/Kaynak seçimi:*

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nde materyal seçiminin büyük ölçüde kullanıcı taleplerine göre yapıldığı belirtilmektedir. Bu yaklaşım genel bir yaklaşım olmasına rağmen Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nin, okuyucusunu çok iyi tanıyor olması bu alanda sahip olunan bir avantaj olarak düşünülmektedir. En çok okunan yazarların ve kitapların takip edildiği ve kaynak seçiminde bu bilgilerin kullanıldığı belirtilmektedir. Kütüphanede oluşturulan kitap talep listelerinden ziyade okuyucuya, evinde ya da iş yerinde normal hayatını sürdürürken liste oluşturarak kütüphaneye getirme olanağı sunulmaktadır. Bu yaklaşım kaynak temininde kullanıcı talebi toplama konusunda farklı bir yöntem olarak değerlendirilebilir. Özellikle gençlerin takip ettikleri kaynaklar kütüphane personeli tarafından ayrıca takip edilmekte ve yenileri kısa sürede temin edilmeye çalışılmaktadır. Kütüphane personelinin internet aracılığı ile en çok satanlar listesini kontrol ettiği, kitapların özetlerini ve kitap hakkındaki yorumları tek tek okuyarak bilgi edindiği belirtilmektedir. Bu yaklaşımın, bilinen yazarlardan ziyade, yeni yazarlar ve kitapları hakkında bilgi sahibi olmak için gerçekleştirildiği dile getirilmektedir.

Derme oluşturulurken kütüphane yönetiminin ve kütüphanecinin inisiyatif olarak kullanıcıların işlerine yarayacak, özel ilgi alanlarına yönelik kaynakları temin etmeye çalıştığı belirtilmektedir. Bölgesel yayınlar, yerel yazarların kitapları dermeye kazandırılmaya çalışılmaktadır. Bu sayede kullanıcı kendi yöresinin yazarlarını tanıma fırsatı bulurken onların kitaplarını okuma şansını elde etmektedir. Dermeye yerel kaynaklara özellikle yer verilmesi ve bu kaynakların kullanıcılara hediye edilebiliyor olması Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nin kullanıcı odaklı benimsediği farklı bir yaklaşım olarak değerlendirilebilir.

*Kütüphane kuralları:*

Kütüphaneler genel olarak sessiz ortamlardır. Sunulan hizmetin başarıya ulaşması için sessizlik ön koşul gibi algılanmaktadır. Ancak sessizlik kuralının Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde farklı bir şekilde uygulandığı belirtilmektedir. Kullanıcıların zaman zaman grup halinde, sesli olarak çalışma talebiyle geldiği ve kütüphane içerisinde kullanıcıların sesli bir şekilde rahatlıkla çalışılabilecekleri uygun bir ortam bulunduğundan bu taleplerinin geri çevrilmediği belirtilmektedir.

Özellikle hafta sonları, çocuk kullanıcılar kütüphanede araştırma yaparken veya kitap okurken annelerinin ayrı bir bölmede çay/kahve eşliğinde sohbet edebildiği dile getirilmektedir. Kütüphane içerisinde bu gibi durumlara özel bir bölmenin bulunuyor olması çocuklarla gelen bireylere oldukça cazip gelmektedir. Üstelik kimsenin kitap okuma, kütüphanede araştırma yapma gibi bir zorunluluğu bulunmamaktadır. Böyle bir zorunluluğun olmayışının çocuklarını kütüphaneye getiren bireylerin kütüphaneye üye olma kararı vermelerinde etkili olduğu belirtilmektedir.

Kütüphanenin genel anlamda ders çalışma ortamı olarak kullanılmaktan ziyade araştırma ve materyal ödünç alma merkezi olarak kullanıldığına dikkat çekilmektedir. Özellikle ders çalışmak isteyen kullanıcılar için uygun ortam yaratılmakta ve bu konudaki gereksinimleri karşılanmaktadır. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi tarafından, halk kütüphanelerinin etüt merkezi olarak kullanılmasından ziyade kaynak temin edilen, okunan, araştırma yapılan, sosyal ve kültürel etkinlikler düzenleyen kurumlar olduğuna dikkat çekilmektedir.

*Kütüphane üyeliği:*

Kullanıcıların kütüphaneden yararlanabilmesi için ilk yıllarda benimsenen kimlik uygulamasının, kimliğini kaybeden kullanıcıların kütüphaneye gelmeye çekindikleri gerekçesiyle bir süre sonra değiştirildiği belirtilmektedir. Kullanıcılar kimlik numarası ya da adı soyadı ile kütüphaneden yararlanabilmektedir. Bu sayede kullanıcıların, kimlik kartlarını kaybetmeleri önlenmediği gibi sürekli yanlarında bulundurma zorunluluğu ortadan kaldırılmıştır. Kullanıcı herhangi bir endişe taşımadan, bir şeye bağlı kalmadan, rahatlıkla kütüphaneye gelerek her türlü hizmetten yararlanmaktadır.

*Kullanıcı ödüllendirme yaklaşımı:*

Kütüphaneler, belirli aralıklarla kullanıcılarını ödüllendirerek kütüphane kullanma ve kitap okuma gibi alışkanlıkların pekişmesi için girişimlerde bulunmaktadır. Bu konuda Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin her yıl bir önceki yıldan farklı bir ödüllendirme girişiminde bulunmaya çalıştığına dikkat çekilmektedir. Kullanıcılara, farklı renk ve kalitede kupalar, mıknatıslı buz dolabı süsleri, değişik renk ve desenlerde tişörtler, kütüphane adı ve iletişim bilgilerinin basılı olduğu bez çantalar, sırt çantaları, anahtarlık, kitap lambası, diş fırçası ve macunu, bisiklet, dizüstü bilgisayar, altın vb. ürünler hediye edilmektedir. Bu ürünlerin her yıl kalitesinin, şeklinin ve formatının değiştirilmesine dikkat edilmektedir. Kullanıcıların birçoğunun hediyeleri günlük hayatta ve birçok ortamda kullandığı hatta okula kütüphanenin hediye ettiği bez çantalarla giden kullanıcıların olduğu bilinmektedir. Bu yaklaşım aynı zamanda doğal reklamcılık olarak değerlendirilmektedir.

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin hediye konusundaki yaklaşımının sadece değişik olanı yapmak olmadığı, aynı zamanda sürekli farklı olanı bulma arayışı içerisinde olduğu anlaşılmaktadır. Bunu yanı sıra, kullanıcının gündelik hayatta sürekli kullanabileceği ürünleri ortaya koymaya çalışmak ve hediyeleri aylık en çok okuyanların yanı sıra normal kullanıcılara da sunmak kullanıcıyı kütüphaneye çekebilme konusunda etkili bir yaklaşım olarak değerlendirilebilir.

*Çocuklara yönelik hizmetler:*

Çocuk grubu halk kütüphaneleri açısından ikna edilmesi konusunda farklı stratejiler geliştirilmesi gereken bir grup olarak dikkat çekmektedir. Çocukların, halk kütüphanesine ilk etapta kitapları severek, kitap okuma hevesiyle gelmediği düşünülmektedir. Bu açıdan, çocukları cezbetmek adına Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin özellikle mobilya konusunda farklı girişimlerde bulunarak kütüphaneyi çocuklar için renkli, hareketli bir mekâna dönüştürdüğü gözlenmiştir. Çocuk bölümlerinin oyuncaklarla süslenmesi ise bu stratejinin bir parçası olarak dikkat çekmektedir. Daha sonraki aşamada, çocukların ilgisini çekecek kaynakların tespiti ve temini yapılmaktadır. Kütüphane personeli bu konuda özveri ile çalışmakta ve çocuklar için en iyi kaynakların temin edilmesi için çaba sarf etmektedir. Dolayısıyla çocuklara sunulan hizmetler konusunda öncelikli olarak mekânı onlara göre tasarlamak, onları takip etmek ve ihtiyaçlarına göre hareket etmek Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin bu alandaki stratejisini ortaya çıkarmaktadır. Çocuk bölümüne



çocukların rahatı düşünülerek mini, süngerden bir tiyatro alanı yerleştirilmiştir. Özellikle yazın, çocuklar süngere uzanarak keyifle kitap okuyabilmektedirler. Bu sayede çocuklarda kütüphane kavramına karşı olumlu bir algı oluşturulduğu düşünülmektedir.

*Gençlere yönelik hizmetler:*

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde diğer kütüphanelerden farklı olarak birçoğu gençlerin ilgi alanlarına göre temin edilen yüz otuz bir (131) adet dergi hizmete sunulmaktadır. Dergilerin güncelliği kütüphaneciler tarafından sağlanmakta ve bu sayede gençler, aylık veya yıllık dergilerin takibini kolaylıkla yapabilmektedirler.

*Yetişkinlere yönelik hizmetler:*

Kütüphanede bulunan gazete köşesi özellikle yetişkinlerin ilgisini çekmektedir. Dolayısıyla kendilerine bu alanda kaliteli hizmet verebilmek için gazeteler günlük olarak temin edilmektedir. Aynı zamanda Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi üyesi olsun olmasın yetişkinlerin çay, kahve içebilecekleri, sohbet edebilecekleri, vakit geçirebilecekleri rahat bir alanın oluşturulmuş olması kendilerine yönelik farklı bir hizmet olarak dikkat çekmektedir.

*Engellilere yönelik hizmetler:*

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin bu konuda fark yaratacak bir girişimi olmamasına rağmen, tekerlekli araçlarıyla kütüphaneye gelen kullanıcılara kolaylık sağlamak adına taşınabilir, katlanabilir bir engelli araç rampasının hizmete sunulduğu gözlenmiştir. Bu girişim, ilçedeki diğer devlet kurumları arasında ilk olma özelliği taşımaktadır. Engelli rampası oldukça estetik ve kullanım açısından pratiktir. Bebek arabasıyla kütüphaneye gelen kullanıcıların da işini kolaylaştırmaktadır. Engelli kullanıcıların sadece kütüphaneye girerken değil kütüphanede gezerken de rahat etmeleri düşünülmüştür. Dolayısıyla, birimler arası geçişte herhangi bir problem yaşanmadığı gibi, masa ve sandalye sayısının azlığı kendileri için bir avantaj olarak değerlendirilmektedir. Kütüphane dışında ve içinde kendilerini zorlayacak rahatsız edecek hiçbir engel bulunmamaktadır. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin bu alandaki en büyük avantajının, 2005 yılında kütüphane binası inşa edilirken kütüphane yönetiminin tavsiyesi üzerine kullanıcı dostu bir kütüphane olarak inşa edilmiş olmasıdır.

*Teknolojiye yaklaşım:*

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi teknolojik açıdan yeterli ve donanımlı bir kütüphane olarak dikkat çekmektedir. Bilgisayar odasında yirmi adet bilgisayar bulunmaktadır. Kütüphane içerisinde kablosuz internet hizmeti sunulmaktadır. Kütüphanede, daha çok üniversite kütüphanelerinde görülmeye alışık olunan kaynak tarama terminali bulunmakta ve etkin bir şekilde kullanılmaktadır. Kütüphane içerisinde televizyon bulunmakta ve bu televizyon aracılığıyla kullanıcılar sunum yapabilmektedirler. Ayrıca, çok amaçlı salonda projeksiyon aleti bulunmaktadır. Kütüphane içerisinde müzik yayını yapılmaktadır. Kullanıcılara kulaklık yardımıyla radyo, müzik dinleme fırsatı sunulmaktadır.

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi, 2005 yılından itibaren kullanıcılarını internete erişirmekte ve internetten yararlandırmaya çalışmaktadır. Kütüphane içerisinde kullanıcılara bilgisayar eğitimi verilmektedir. Çocukların, gençlerin bilgisayar kullanmayı, internette araştırma yapabilmeyi büyük ölçüde burada öğrendiği dile getirilmektedir. Kütüphane yönetiminin, bozulan bilgisayarları tamir edebilmek, hizmeti kaliteli bir şekilde sunabilmek adına bu alanda sertifika sahibi olduğu hatta uzun yıllar kütüphane yönetimi tarafından ilçe okullarında bilgisayar dersi verildiği bilinmektedir. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetiminin, özel girişimleri ve gayretleriyle Ulus'ta yaşayan bireylerin bilgisayar vb. elektronik aletleri kullanmayı öğrenmelerinde büyük katkı sağladığını söylemek mümkündür.

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin, kullanıcılarına aynı anda toplu mesaj atabilmek için 2014 yılında kullanmaya başladığı sistem, ilçedeki esnaf odaları, ziraat odaları vb. kurumların dikkatini çekmiş ve bu sistemin kullanımına ilişkin kütüphane yönetiminden yardım talep edilmiştir.

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi, kullanıcılarına web sayfası aracılığıyla ödünç aldıkları kaynakların süresini uzatma imkânı vermektedir. Ayrıca kütüphane, web sitesi tasarımı konusunda ödül almış bir kütüphane olarak da dikkat çekmektedir.

Kütüphanenin güvenlik sistemi bilgisayara entegre edilmiş olmakla birlikte uzaktan takip edilebilmektedir. İsteyen ailelere sistemin şifresi verilmekte ve çocuklarını internet aracılığıyla evden, işten ya da internete erişim imkânı bulunan herhangi bir yerden takip edebilme hizmeti sunulmaktadır. Bu uygulama teknolojik açıdan ilgi çekici bir uygulama olarak

değerlendirilebilir. Kütüphane yönetimi kameralar aracılığı ile kendilerinin izleniyor olunmasından herhangi bir endişe duymamaktadır. Bu hizmet, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi tarafından 2005 yılından bu yana sunulmaktadır.

*Halkla ilişkiler:*

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin, halkla ilişkiler konusunda kullanıcı-personel, kullanıcı-yönetim arasındaki mesafeyi en aza indirmiş olduğu düşünülmektedir. Kütüphane yönetimi ve personel için kullanıcılar arkadaş olarak görülmektedir. Kullanıcılar kütüphaneye hizmetlerden yararlanmak için gelirken, aynı zamanda sohbet etmeye de gelmektedirler. Ayrıca kütüphane müdürünün odası, kullanıcıyla arada mesafe olmasını engellemek amacıyla kütüphane giriş kapısının tam karşısında bulunmaktadır. Kullanıcılar personelle iletişime geçebildiği gibi doğrudan müdürle de iletişime geçerek taleplerini dile getirebilmektedirler. Bu sayede resmiyetten uzak, samimi ve kullanıcıya kendisini rahat hissettiren, kütüphanenin aslında kendileri için var olduğunu hissettiren bir ortam oluşturulmaya çalışılmaktadır.

*Fiziki yaklaşım:*

Kütüphane binalarının, kullanıcılara kolaylık sağlayabilmesi ve daha kullanışlı olması adına tek katlı ve yayvan olarak tasarlanması ve inşa edilmesi gerekmektedir. Ancak Türkiye genelinde halk kütüphaneleri değerlendirildiğinde, eski, çok katlı ve farklı kullanıcı grupları için çeşitli zorluklar barındıran birçok kütüphane binasıyla karşılaşmaktadır. Hatta bu yaklaşım, yeni inşa edilen kütüphanelerde de görülmektedir. Dolayısıyla, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin bir proje kütüphanesi olması, bu yüzden özellikle kütüphane yönetiminin de müdahalesi ile tek katlı ve yayvan olarak inşa edilmesi fiziki anlamda dikkat çekmektedir. Bakanlığın geliştirdiği proje kapsamında iki katlı kütüphane modellerinin mevcut olduğu ancak kütüphane yönetiminin tek kat ve yayvan olmasına özen gösterdiği belirtilmektedir. Ayrıca kütüphane içerisinde kullanıcı rahatlığı ve kullanışlılık esas alınarak sonradan yapılan birtakım değişiklikleri görmek mümkündür. Bu değişikliklerin başında kütüphane içerisine bağımsız bir İnternet merkezi yaptırılması gelmektedir. 2005 yılındaki ilk haliyle kütüphane içerisinde bağımsız bir İnternet merkezi bulunmazken kütüphane yönetiminin talebi doğrultusunda dahil edildiği bilinmektedir. Bununla birlikte memurlara özel odaların ayrılması, kütüphane kapısının otomatik olması da yine kütüphanenin fiziki anlamda amacına uygun olarak düzenlendiğini göstermektedir. .

*Proje üretme:*

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi proje üretme konusunda etkin bir görüntü çizmektedir. Projeyi oluşturma süreci aşama aşama ele alınmakta ve yönetim-personel işbirliği ile yürütülmektedir. Bu bağlamda, öncelikli olarak fikirler ortaya atılmakta, bu fikirler üzerinde yoğunlaşarak fikir kullanıcının ilgisini çekebilecek bir hizmete dönüştürülmeye çalışılmaktadır. Yönetim ve personel arasında herhangi bir mesafe ya da baskı politikasının olmayışı ve fikirlerin açıkça paylaşılabildiği bir ortamın yaratılmış olması dikkat çekmektedir.

KTB 2012 yılında “Kütüphanelerde İnovasyon Kültürünün Geliştirilmesi” kapsamında proje oluşturulması girişimde bulunmuş ve il ve ilçe halk kütüphanelerinde çalışan personelden, kütüphane koleksiyonu, iç ve dış kütüphane mimarisi, kullanıcı ilişkilerinin geliştirilmesi, halkla ilişkiler, kütüphane bütçesi ve sponsorluk, kütüphanecilerin hizmet içi eğitimi, elektronik kaynaklar, dijitalleştirme, web uygulamaları vb. konulardaki fikirlerini proje haline dönüştürerek sunmaları istenmiştir. Bu girişim sonuçlandırılmamış olsa da, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi ilçe halk kütüphanesi olarak bu alanda üç adet (Halkın Kütüphanesi, Yaşayan Kütüphane, Konuşan Kütüphane-Gençlik Kütüphanesi) proje ile başvuruda bulunmuştur. Manavgat İlçe Halk Kütüphanesi beş, Lüleburgaz Sokullu Mehmet Paşa İlçe Halk Kütüphanesi dört ve Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi üç projeye başvuruda bulunarak yenilikçilik konusundaki istek ve girişkenliği ile öne çıkan ilk üç ilçe halk kütüphanesinden birisi olmuştur. Türkiye genelindeki il ve ilçe halk kütüphaneleri çok sayıda farklı fikirleri projelendirme girişiminde bulunmuştur<sup>9</sup>.

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin klasik kütüphanecilik anlayışından uzak bir yaklaşımla kütüphanecilik mesleğini ilgilendiren birçok alanda farklı ve yenilikçi olmayı, bunu hizmet politikasına dönüştürmeyi amaç edindiği anlaşılmaktadır. Kütüphane, yenilikçi hizmet geliştirme konusunda hırslı, agresif ve girişimci bir yaklaşım sergilemekte ve bu özelliği sayesinde Türkiye genelinde bir ilçe halk kütüphanesi olarak adından söz ettirmeyi başarmaktadır. Yenilikçi olarak tasarlanan ve hayata geçirilen tüm hizmetlerde kullanıcı odaklı davranılarak halk kütüphanesinin aslında kullanıcı için var olduğu ve hizmetlerini kullanıcısının beklenti ve isteklerini karşılayabilmek için sunduğu hissettirilmeye çalışılmaktadır. Bu sayede kullanıcı gözünde değerli kalınmakta ve kurumsal varlık sürdürülmeye çalışılmaktadır.

<sup>9</sup> Türkiye genelindeki il ve ilçe halk kütüphaneleri tarafından geliştirilen fikir ve proje girişimlerine <http://testsite.kultur.gov.tr/Eklenti/5735,proje-ozetleri-web00.pdf?0> adresinden erişilmektedir.

### **3.3.3. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde Sunulan Yenilikçi Hizmetler ve Gelişim Süreçlerine İlişkin Değerlendirme**

Kütüphane hizmetlerinde yenilikçi hizmet yaklaşımını hizmet politikasına dönüştürmeye çalışan Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetiminin, kütüphane yönetimini 1994 yılında devraldığından günümüze kadar, birçok yenilikçi hizmeti hayata geçirdiği bilinmektedir. 1994'den 2005'e kadar yenilikçilik yaklaşımı lisans eğitiminden alınan bilgiler, bu konuda söz sahibi kişilerin yönlendirmeleri ve kısıtlı bir algı üçleminde gelişim göstermiş, 2005 yılından sonra özellikle Avrupa'dan örneklerin yerinde ziyaret edilmesi ile bu yaklaşım bir tarz haline dönüşmüştür. Her ne kadar, yenilikçi diye geliştirilen bazı hizmetler zamanla sıradanlaşarak etkisini kaybetmiş olsa da, yenilikçiliğin özünde bulunan sürekli değişim ve yenilenme gereksinimleri doğrultusunda Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin geliştirdiği birçok hizmetin şu anda Türkiye'deki il ve ilçe halk kütüphaneleri tarafından örnek alınabilecek nitelikte olduğunu söylemek mümkündür.

Aşağıda, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi tarafından kullanıcılara sunulan ve yenilikçilik çerçevesinde ele alınabilecek, örnek niteliği taşıyabilecek bazı hizmetlerin yıl, orijinallik, okuyucu geri dönüşleri ve gelişim süreçlerine ilişkin konulara değinilmektedir. Bu hizmetlerin, her il ve ilçe halk kütüphanesinde aynı kolaylıkta ve rahatlıkta uygulanamayacağı belirtilmesi gerekmektedir. Burada önemli olan, kütüphanelerin neyi başardığının fark edilmesinden öte, bu başarıyı nasıl elde ettiğine dikkat çekilmesidir.

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi 2000 yılında, promosyon ürünlerinde farklılık yaratmak ve bu konuda öncü olmak için kütüphaneye kaynak ödünç almaya gelen kullanıcılara bir adet dış macunu ve bir adet dış fırçası dağıtmıştır. Bu hizmet orijinal olarak Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi tarafından düşünülmüş ve daha çok bireyi kütüphaneye çekmek, mevcut kullanıcıların ilgisini canlı tutmak adına Uluslu bir iş adamının desteğiyle olgunlaştırılmıştır. Hizmet, dönemin okuyucuları tarafından son derece olumlu karşılanmıştır. Kütüphanenin bu girişimde bulunmasındaki temel nedenin, kütüphaneye daha fazla kullanıcı çekme ihtiyacı olduğu anlaşılmaktadır.

2000 yılında, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi Türkiye'deki bütün halk kütüphanelerine örnek olabilecek bir girişimde bulunarak bugünkü anlamda kitap kaplama yaklaşımının ilk adımlarını atmıştır. Kütüphanelerde kitap kaplamak için kullanılan tek tip ciltleme yöntemi kitabın kapağını örten ve estetik görünümü olmayan bir yaklaşım olarak

değerlendirilmekteydi. Ayrıca, okuyucular kitabın kapağını görme fırsatı bulamadıkları için okuyucu-kitap etkileşimi tam anlamıyla yaşanmamaktaydı. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin girişimiyle şeffaf kaplama yöntemi benimsenmiş ve ortaya daha estetik bir görüntü çıkmıştır. Şeffaf kaplamanın, kitapları korumakla kalmadığı, kullanıcıya kitabın kapağını görme fırsatı sunduğu için etkileşimi artırdığı dile getirilmektedir. Bu fikir kapsamında kullanıcılardan olumlu geri dönüşler alınmıştır.

2005 yılında, 41. Kütüphane Haftası kapsamında kütüphane tarafından kullanıcılar için hediye paketleri hazırlanarak kullanıcıların ev ve iş yerleri ziyaret edilmiş ve kendilerine hediyeler takdim edilmiştir. Kütüphane tanıtımı ve etkileşim yaşanması adına gerçekleştirilen bu hizmet orijinal olarak Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi tarafından oluşturulmuş ve hayata geçirilmiştir. Kütüphane haftalarındaki klasik uygulamaların aksine, kullanıcıyı kütüphaneye davet etmekten ziyade kütüphane olarak kullanıcıyı ev ve iş yerinde ziyaret etme yaklaşımı kullanıcılar tarafından memnuniyetle karşılanmıştır. Bu yaklaşım, resmiyetten uzak olmakla birlikte, halk kütüphanelerinin hizmet sunmakla sorumlu olduğu bölge ve bireylerle kaynaşması adına atılan önemli bir adım olarak değerlendirilmektedir. Bu hizmetin sunulması kütüphane-kullanıcı etkileşimini artırma ihtiyacından kaynaklanmaktadır.

2006 yılında yine Türkiye genelinde halk kütüphanelerine örnek olacak bir girişimde bulunularak kütüphanelerde barkod uygulamasına geçiş için ilk adım atılmıştır. Bu uygulama 2006 yılında Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi tarafından hayata geçirilmesine rağmen bazı halk kütüphanelerinin bu sisteme geçmesi uzun yıllar almıştır. Bu uygulamanın 2006 yılında Ulus'ta hayata geçirilmiş olması hizmette kalitenin düşünüldüğünü göstermektedir. Barkod uygulamasından önce elle yapılan işlemlerde hata yapma ihtimali yüksekken bu uygulama ile birlikte hizmette hız ve kalite yaklaşımları önem kazanmıştır. Kullanıcı açısından hız, oldukça önemli bir etken olarak değerlendirilmektedir. Bu uygulama sayesinde kullanıcılar herhangi bir işlem sırasında önceki sisteme göre daha kısa süre bekledikleri için hizmet kapsamında olumlu geri bildirimler alınmıştır. Bu hizmet kullanıcının hızlı ve kaliteli hizmet alabilme ihtiyacına karşılık olarak geliştirilmiştir.

2008 yılında, Almanya'daki kütüphane ziyaretlerinin ilk meyvesi sayılabilecek bir hizmetle, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kullanıcılarının ilgisini çekmeyi başarmıştır. Kullanıcıların, kütüphaneye girerken çanta vb. eşyalarını güvenle bırakabilecekleri kilitli, kullanıcıya özel dolap hizmeti sunulmaya başlanmıştır. Bu hizmetin geliştirilmesinde Almanya'dan esinlendiği belirtilmektedir. Kütüphanelerde güvenlik dolasıyla çanta vb.

eşyaların içeri alınmadığı bir dönemde kullanıcının eşyasını güvenle koyabileceği ve kilitleyebileceği bir dolap hizmetinin sunuluyor olması olumlu geri bildirimlerin alınmasını sağlamıştır. Bazı kütüphane kullanıcılarının çanta vb. eşyaları ile kütüphaneye girmek istemesindeki ısrarcı tutumları bazı kullanıcıların ise böylesine bir hizmete gerçekten ihtiyaç duyulduğunu belirtmesi üzerine geliştirilen bu hizmet aslında kullanıcı ihtiyacı odaklı bir hizmet olarak dikkat çekmektedir.

Yine 2008 yılında, kütüphane içerisine ailelerin çocuklarını rahatlıkla takip edebilmeleri anlayışıyla kamera sistemi kurulmuş ve isteyen aile bireylerine bu sistemin şifresi verilerek çocuklarının kütüphane içerisindeki hareketlerini takip edebilme fırsatı sunulmuştur. Hala etkin bir şekilde kullanılmaya devam eden hizmetin 2008 yılında bir ilçe halk kütüphanesi tarafından hayata geçirilmiş olması bu bağlamda farklı düşünüldüğünün bir kanıtıdır. Kullanıcıların ilgi ve dikkatini çeken bu hizmet kapsamında olumlu geri bildirimler alınmıştır. Bu hizmet de diğerleri gibi, kullanıcı ihtiyacına karşılık vermek üzere düşünülmüş bir hizmet olarak dikkat çekmektedir.

2009 yılında, Almanya'dan esinlenilerek kütüphane içerisinde kablosuz, kulaklıkla müzik dinleme hizmeti hayata geçirilmiştir. Bu hizmet kapsamında kütüphane yönetimi, halkın vereceği tepkiden çekinmesine rağmen risk alarak böyle bir hizmeti kütüphanede hayata geçirmiştir. Sanılanın aksine, özellikle gençlerin bu hizmetten memnun oldukları gözlenmiştir. Kütüphanelerin sessiz ortamlar olduğu algısı aslında diğer kullanıcıları etkilemediği sürece sesli de olabilen ortamlar olarak değişmeye başlamıştır. Bu algı kullanıcının kütüphane içerisinde daha rahat davranmasına ve resmiyetten uzaklaşarak kurumu özümsemesine neden olmuş, bu bağlamda olumlu geri bildirimlerin alınmasına ortam hazırlamıştır. Kullanıcının bu hizmete ihtiyaç duyduğu düşünülme de hizmet sunulmaya başladıktan sonra aslında böylesine bir hizmetin bazı ihtiyaçlara karşılık verebildiği gözlenmiştir.

Yine 2009 yılında, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi tarafından kullanıcıları ödüllendirme konusunda özgün bir uygulama olarak yazın en çok okuyan okuyucuya bisiklet hediye edilmiştir. Kütüphanelerde genel olarak verilen kitap, kalem, oyuncak, altın, nadiren de olsa bilgisayar vb. hediyelerden farklı olarak bisiklet hediye etme yaklaşımı bu alanda yeni bir yaklaşım olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca bu hediye yazın en çok okuyan okuyucuya verilmesi ve yazıya uygun, kullanışlı bir hediye olması hizmetin daha önceden planlandığı ve planlama yapılırken kullanıcı ihtiyaçlarının göz önünde bulundurulduğu anlamına gelmektedir. Burada önemli olan bir diğer nokta, yazın kullanıcı sayısı azalan kütüphaneye kullanıcıları

çekebilmek için bu hizmetin strateji temelli geliştirilmiş olmasıdır. Hediyelediği farklı yaklaşım, ödülü kazanan kullanıcıyla birlikte kazanamayan kullanıcılar tarafında da memnuniyetle karşılanmıştır. Kullanıcıda oluşturulan farklı bir ödül algısı, kütüphaneye ve hizmetlere olan ilginin sürekli canlı kalmasını sağlamaktadır.

2010 yılında, ödüllendirme hizmetinde yetişkinleri ilgilendiren yeni bir girişimde bulunularak, kütüphane haftasında en çok okuyan üç yetişkine Türkiye genelinde müzelerde geçerli olan ve ücretsiz geçiş sağlayan “müze kart” hediye edilmiştir. Kütüphane yönetimi bu ödülü belirlerken kullanıcıda estetik ve sanatsal değerleri canlandırmayı, sanata karşı bir ilgi oluşturmayı hedeflemiştir. Bu yaklaşım sadece müze kartla sınırlı kalmamıştır. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi geniş çaplı olmasa da kullanıcıların sanatsal bakış açısını kazandırmak adına kütüphane duvarlarında birçok tabloya yer vererek kullanıcılarda kütüphane içinde ve dışında estetik duygular yaratılmaya çalışılmıştır.

Yine 2010 yılında tanıtım ürünlerinde yeni bir yaklaşımın sonucu olarak çeşitli renk ve desenlerde mknatsız kitap ayraçları, broşürler, el ve sırt çantaları, plastik ve porselen kupalar, kalemler, renkli anahtarlıklar, farklı renklerde tişörtler vb. hediyeler yaptırılmış ve sadece en çok okuyan okuyuculara dağıtılmayarak kütüphaneyi kullanan tüm üyelere hediye edilmiştir. Üye sayısını artırmak ve kullanıcıların kendilerini özel hissetmeleri sağlamak amacıyla atılan bu adım günümüzde de devam etmekte ve tanıtım ürünleri her yıl bir öncekinden farklı olarak tasarlanmaktadır. Kullanıcıların kendilerini özel hissetmeleri ve kütüphanenin kendileri için farklı hizmetler, hediyeler sunma gayretinde olduğunu düşünmeleri bu tarz hizmetlere karşı olumlu geri bildirimlerin alınmasına ve kütüphaneye duyulan ilginin artmasına neden olmaktadır.

2011 yılında, kütüphane içerisinde daha estetik bir görüntü yakalayabilmek adına raflarda birtakım farklı uygulamalara gidilmiştir. Bu kapsamda, kendi etrafında dönebilen, metalik raflar kütüphanenin farklı köşelerine yerleştirilmiş ve hem kullanım kolaylığı sağlanmaya hem de estetik bir görüntü oluşturulmaya çalışılmıştır. Bu tarz rafların yanı sıra, şeffaf raflar kullanılarak dergi, kitap, gazete vb. kaynaklara cepheden bakıldığında ön kapağın veya sayfanın tamamen görülmesi imkânı yaratılmıştır. Kütüphane duvarlarının uygun yerlerine monte edilen tekli raflar kütüphane içerisine hareketlilik katmıştır. Kütüphanelerin klasik ve standart görüntüsüne aykırı bir şekilde modern bir hava oluşturulmaya çalışılmasının farklı bir yaklaşım olmakla birlikte kullanıcının gözünden kaçmadığı belirtilmektedir. Özellikle halk kütüphanelerinin kabuk değiştirme zamanının geldiğine işaret olarak algılanması gereken bu



yaklaşımlar kullanıcılar tarafından olumlu karşılanmaktadır. Raflardaki değişimin yanı sıra, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi mobilya seçimi, masa ve sandalye düzeni ile de örnek alınan bir kütüphane olarak dikkat çekmektedir. Kullanıcıların kendilerini evlerinde hissetmesi adına kullanılan mobilya, masa ve sandalyelerin birçok halk kütüphanesiyle kıyaslandığında konfor ve kullanım açısından farkını görmek mümkündür. Bu anlamda, ilk kez butik kütüphane fikrini ortaya atan ve iç mekân tasarımlarını bu doğrultuda gerçekleştiren Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi modern görünümünden dolayı il, ilçe halk kütüphanelerinin yanı sıra bazı üniversite kütüphanelerinin dikkatini çekmiştir. Bu durum, hizmet anlayışındaki farkın ve yenilikçiliğin bir getirisi olarak değerlendirilebilir.

2012 yılında, 48. Kütüphane haftası kapsamında Türkiye genelinde düzenlenen kitap okuma etkinliğine farklı bir bakış açısı getirilerek, dezavantajlı grup içerisinde gösterilen ev hanımlarında kitap okumaya ve kütüphaneye karşı farkındalık yaratabilmek adına etkinlik düzenlenmiştir. Ulus'ta yaşayan yirmi beş anneden oluşan bir grup, çocuklarıyla birlikte kütüphaneye davet edilerek kendilerine tanıtım yapılmış ve kitap okuma etkinliğini kütüphanede gerçekleştirmeleri sağlanmıştır. Hedef grup ve amaç bu hizmeti farklı kılmaktadır. Annelerde çocuklarıyla birlikte kütüphanede vakit geçirebilecekleri algısı oluşturularak ilgilerinin artması ve kütüphaneye bakış açılarının değişmesi amaçlanmıştır. Katılımcıların yanı sıra, katılımcı eşleri ve çocukları olumlu geri bildirimlerde bulunmuşlardır.

2014 yılında halk kütüphaneleri kapsamında kısa mesaj (sms) hizmeti kullanılmaya başlanmıştır. Bu sayede kullanıcılar, süresi dolmak üzere olan kaynaklar hakkında önceden bilgilendirildikleri gibi özel gün ve haftalardan kısa mesaj aracılığı ile haberdar edilmektedirler. Bu uygulama, üniversite kütüphanelerinde sık rastlanan bir uygulama olmakla birlikte halk kütüphanelerinde de uygulanabilir bir hizmet olarak dikkat çekmektedir. Kullanıcı sorumluluğunda olan kaynakların takibinin kütüphane tarafından yapılıyor olması ve özel günlerde mesaj aracılığı ile kullanıcının kendisini özel hissettiriliyor olması hizmet kapsamında olumlu geri bildirimlerin alınmasını sağlamaktadır.

2015 yılında geliştirilen bir hizmet kapsamında farklı kategorilerde her ayın en çok okuyanlarının resimleri kütüphane içerisinde sergilenmektedir. Bu hizmetle birlikte kullanıcılarda okumaya karşı algı oluşturulmaktadır. Okuyucuları kitap okudukları, kütüphane kullandıkları için onurlandırmak adına tasarlanan bu hizmetin Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde hayata geçirilmesiyle birlikte farklı halk kütüphaneleri tarafından örnek alındığı ve üzerinde değişiklikler yapılarak uygulandığı görülmüştür. Özellikle resimleri

sergilenen kullanıcılar başta olmak üzere birçok okuyucudan olumlu geri bildirimler alınmıştır.

Yine 2015 yılı içerisinde kütüphaneye yönlendirme ve reklam amaçlı tasarlanmış karton mankenler kütüphane bahçesinde ve içerisinde kullanıcının beğenisine sunulmuştur. Üzerinde kitap okutmaya yönelik mesajlar bulunan karton manken uygulaması burada bahsedilen birçok hizmet gibi Türkiye’de ilk olma özelliği taşımaktadır. Halk kütüphanesi açısından ilgi çekici bir uygulama olarak değerlendirilmektedir.

2015 yılı içerisinde gereksinim sonucu ortaya çıkan bir diğer uygulama da kütüphanenin kapalı olduğu gün ve saatlerde kullanıcıların kaynak iadesi yapmalarını mümkün kılan, kütüphanenin kapısına yerleştirilen kitap iade kutusu uygulamasıdır. Özellikle kütüphanelerin kapalı olduğu gün ve saatleri bilmeyen, zorunlu olarak kaynağını o gün teslim etmek isteyen kullanıcıların gereksinimlerini karşılamayabilmek adına kütüphane kapısına çelikten kitap iade kutusu yerleştirilmiştir. Kullanıcının her türlü gereksinimini karşılamak üzere hizmet geliştirmeye çalışan Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi, örnek alınabilecek, bu alanda yenilikçi sayılabilecek bir hizmeti hayata geçirmiştir.

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi tarafından gerek esinlenilerek gerekse orijinal olarak ortaya konulan hizmetlerden de anlaşılacağı üzere, kütüphane yenilikçilikle kullanıcı odaklılığı bir arada tutmaya çalışmaktadır. Kullanıcıların ihtiyaç duyabilecekleri alanda yeni fikirler üretme ve bu fikirleri hayata geçirme konusunda etkili ve girişken olduğu anlaşılmaktadır. Geliştirilen hizmetler kapsamında Türkiye genelinde örnek olan, bazı hizmetler kapsamında da farklı kurumlar tarafında örnek alınan Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi bu durumu kuşkusuz yenilikçi düşünme ve yenilikçi hizmet geliştirme yaklaşımına borçludur.

Çağların, beklentilerin, algıların değiştiği bir dünyada kütüphanelerin de değişmesi ve değişen beklenti ve isteklere karşılık verebilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde çağ dışı kalarak kurumsal varlığı tehlikeye girmiş olacaktır. Çağı yakalamak ve hayatta kalabilmekse yenilikçiliğin hizmet politikasına dönüştürülmesiyle mümkün olacaktır.

### 3.4. BARTIN ULUS KÜLTÜR ve SANATEVİ HALK KÜTÜPHANESİ KULLANICI MEMNUNİYETİ ANKETİ DEĞERLENDİRMESİ

Çalışmanın bu bölümünde, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi tarafından benimsenen yenilikçi hizmet geliştirme süreci kapsamında elde edilen başarı kullanıcılar açısından değerlendirilmektedir. Bu bağlamda üç ana bölümden oluşan kullanıcı memnuniyet anketine verilen cevaplarla Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde benimsenen yenilikçi hizmet geliştirme stratejisinin kullanıcılara yansımaları ölçülmeye çalışılmaktadır. Anketle birlikte kullanıcıların demografik bilgilerine ulaşılarak kütüphanenin fiziki yeterliliğine, teknolojik donanımına, dermesine, personeline ve hizmetlerine karşı memnuniyet düzeyleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Ayrıca anketin üçüncü kısmında Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi tarafından yenilikçi hizmet olarak geliştirilen ve sunulan kullanıcı hizmetlerinin kullanıcılar tarafından değerlendirilmesi sağlanmıştır. Anket soruları ekte verilmektedir (Bkz. Ek-8).

Anket kapsamında elde edilen verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek için Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> testi uygulanmıştır. Test sonucuna göre veriler normal dağılım gösterdiği için çalışma kapsamında parametrik testler uygulanmıştır. Değişkenler arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup olmadığının tespit edilebilmesi adına, üç ve üzeri değişkene sahip veriler için ANOVA, iki değişkenli veriler için T-testi uygulanmıştır. Değişkenler arasında farkın nereden kaynaklandığını ortaya koymak adına Sosyal Bilimler alanında yaygın bir şekilde kullanılan Tukey Post Hoc testi uygulanmıştır.

Anket soruları içerisinde, birden fazla seçenek işaretlenen sorularda oranların %100'ü aşma olasılığı olduğundan, %'delik toplam alınmamıştır. Araştırma kapsamındaki kullanıcıların % 58,9'u (109 kişi) kadın, %41,1'i (76 kişi) erkektir. Kullanıcılar eğitim durumlarına göre ilköğretim, lise ve üniversite mezunu olarak sınıflandırılmıştır. Bu doğrultuda kullanıcıların %27'sinin (50) ilköğretim, %43,2'sinin (80 kişi) lise ve %29,7'sinin (55 kişi) de üniversite mezunu olduğu belirlenmiştir. Kullanıcılar yaş aralıklarına göre 11-14, 15-18, 19-22, 23-30, 31-40, 41-50 ve 51 ve üzeri olarak gruplandırılmıştır. Bu doğrultuda, kullanıcıların %5,4'ünün (10 kişi) 11-14, %18,9'unun (35 kişi) 15-18, %15,1'inin (28 kişi) 19-22, %17,8'inin (33 kişi) 23-30, %24,9'unun (46 kişi) 31-40, %11,9'unun (22 kişi) 41-50 ve %5,9'unun (11 kişi) 51 ve üzeri yaş grubunda olduğu belirlenmiştir. Kullanıcıların mesleklerine, kütüphaneyi kullanım amaçlarına, kullanım sıklıklarına vb. ilişkin bilgiler tablolar halinde aşağıda verilmektedir.

Halk kütüphanelerinde her yaş grubu için farklı hizmetler sunulabileceği ve her yaş grubunun farklı hizmetlere ihtiyaç duyabileceği göz önünde bulundurularak yaş dağılımı yedi farklı gruba ayrılmıştır. Bu yaklaşımla, özellikle ilköğretim, lise ve üniversite çağındaki kullanıcılarla, farklı aralıklarda gruplandırılan yetişkin kullanıcıların kütüphane ve hizmetlere karşı bakış açıları ve görüşlerinin net bir şekilde değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Halk kütüphaneleri toplumun farklı gruplarına hizmet sunan kütüphanelerdir. Bu kapsamında, ele alınan Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin kullanıcı profilini daha iyi tanımlayabilmek ve mesleklere göre kullanıcıları sınıflandırmak gerekli görülmüştür. Tablo 11'de ankete katılan kullanıcılar mesleklerine göre sınıflandırılmaktadır.

**Tablo 11.** Kullanıcıların mesleki dağılımı

Meslek	n	%
Öğrenci	67	36,2
Memur	53	28,6
İşsiz	21	11,4
Ev hanımı	16	8,6
Esnaf	11	5,9
İşçi	10	5,4
Emekli	7	3,8
<b>Toplam</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

Tablo 11 incelendiğinde Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kullanıcı profilinin farklı kullanıcı gruplarından oluştuğu anlaşılmaktadır. Ankete katılan 185 kişinin mesleki dağılımı dikkate alındığında kullanıcıların 3/2'lik kısmının öğrenciler dışında kalan kullanıcılardan oluştuğu görülmektedir. Türkiye'deki halk kütüphanelerinin genel olarak öğrenciler tarafından ders çalışılmak için kullanılan kurumlar olduğu yaklaşımının Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi için aynı derecede geçerli olmadığı anlaşılmaktadır. Öte yandan Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin sahip olduğu geniş ve farklı kullanıcı kitlesi, hizmetlerde farklı gruplara hitap edilebildiğini ve yörede bulunan farklı meslek üyelerinin ilgilerinin bir noktaya çekilebildiğini göstermektedir. Ayrıca anket aracılığı ile kullanıcıların mesleklerine ilişkin bilgilere de erişilmiştir. Tablo 11'de yedi farklı grupta toplanan kullanıcılar: Hemşire, kuaför, teknisyen, askeri personel, asker, imam, terzi, hayvan tüccarı, bankacı, öğretmen, diş hekimi, eczacı, idareci, aşçı, hizmetli, şoför, avukat, doktor, polis gibi farklı mesleklere sahip kişilerden oluşmaktadır.

Kütüphanenin kullanıcıları tarafından hangi sıklıkta kullanıldığı, kütüphanenin işlevselliği ve kullanıcı odaklı oluşuyla doğrudan ilgilidir. Aşağıda, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin kullanıcılar tarafından hangi sıklıklarda kullanıldığına ilişkin bilgiler verilmektedir.

**Tablo 12.** Kullanıcıların kütüphaneyi kullanma sıklıkları

Kütüphane kullanım sıklığı	n	%
İki ayda bir kez ve daha az	27	14,6
Ayda bir kez	56	30,3
Ayda iki kez ve daha fazla	64	34,6
Diğer	38	20,5
<b>Toplam</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

Tablo 12 incelendiğinde, kullanıcıların yarısından fazlasının kütüphaneyi ayda en az iki kez kullandığı anlaşılmaktadır. Diğer seçeneğini işaretleyen kullanıcılar kütüphaneyi her gün, iki günde bir kez, üç günde bir kez, on günde bir kez, haftada bir, iki, üç, dört kez, iki haftada bir kez, ayda üç, dört, beş kez kullandıklarını ifade etmişlerdir. İfadelere bakıldığında, diğer seçeneğini işaretleyen kullanıcıların da aslında kütüphaneyi ayda iki kez ve daha fazla kullandığı anlaşılmaktadır. Dolayısıyla Tablo 12'deki ayda iki kez ve daha fazla seçeneği ile diğer seçeneği birleştirildiğinde kullanıcıların % 55,1'inin (102 kişi) kütüphaneyi sık kullandığı anlaşılmaktadır.

Yapılan gözlemler sonucu, kütüphanenin kolay ulaşılabilir bir noktada olmasının yanı sıra sunulan hizmetlerin, personel tutumunun, fiziki ve teknolojik donanımın da kullanım sıklığı üzerinde etkisi olduğu gözlenmiştir.

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin kullanım sıklığı kadar, kullanıcılar tarafından hangi amaç için kullanıldığı da önem taşımaktadır. Bu sayede kütüphanenin, farklı hedef grupların hangi ihtiyacına karşılık verebildiği ve hangi noktalara ağırlık vermesi gerektiği de ortaya çıkmaktadır. Aşağıdaki tabloda kütüphanenin kullanım amaçlarına ilişkin bilgiler verilmektedir.

**Tablo 13.** Kullanıcıların kütüphaneyi kullanım amacı<sup>10</sup>

Kütüphane kullanım amacı	n	%
Ders çalışmak	42	22,7
Kaynak ödünç almak	136	73,5
Araştırma yapmak	51	27,6
İnternet kullanmak	25	13,5
Kitap/dergi vs. okumak	94	50,8
Kültürel etkinliklere katılmak	26	14,1
Diğer	6	3,7

Tablo 13 incelendiğinde, kullanıcıların kütüphaneyi çoğunlukla kaynak ödünç almak için kullandıkları anlaşılmaktadır. Bunu, kitap/dergi okumak ve araştırma yapmak izlerken, kütüphaneye ders çalışmak için gelenler dördüncü sırada yer almaktadır. Bu durum, halk kütüphanelerinin sadece öğrencilerin ders çalıştığı yer olduğu gerçeğini değiştirebilecek bir yaklaşım olarak değerlendirilebilir. Kütüphane teknolojik açıdan donanımlı olmasına rağmen internet kullanım oranı düşüktür.

Yukarıda belirtilen amaçların yanı sıra birer kişinin kütüphaneyi çocuklarına eşlik etmek, çocukları için kitap ödünç almak, özel ders vermek, arkadaşlar ile buluşmak amacıyla, ikişer kişinin de yeni yayınları takip edebilmek ve kitap tanıtımlarına katılmak amacıyla kütüphaneyi kullandıklarına ilişkin bilgilere ulaşılmıştır.

Kütüphaneler, hizmet sundukları bölge halkı için yeni, farklı, ihtiyaç duyulan hizmetler geliştirerek bireylerin özellikle kültürel ihtiyaçlarına karşılık vermeyi amaçlayan kuruluşlardır. Dolayısıyla geliştirilen hizmetlerin bireylerin kütüphane kullanımına olumlu yönde etki etmesi beklenmektedir. Bu sayede bireyin kütüphane kullanmayı alışkanlık haline dönüştürmesi kolaylaştırılmış olacaktır. Aşağıda, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin sunduğu hizmetlerin kullanıcıları üzerindeki etkisine ilişkin bilgiler verilmektedir.

**Tablo 14.** Kütüphane hizmetlerinin kütüphane kullanımına etkisi

	n	%
Olumlu	182	98,4
Olumsuz	2	1,1
<b>Toplam</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

<sup>10</sup> Tablo 13'de yer alan soruda birden çok seçenek işaretlenebildiği için toplam %100'ü geçmektedir. Bu yüzden toplam alınmamaktadır.

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde kullanıcılara yönelik geliştirilen hizmetlere ve bu hizmetlerin gelişim süreçlerine çalışmanın önceki kısımlarında değinilmişti. Tablo 14 incelendiğinde, geliştirilen hizmetlerin kullanıcı üzerindeki etkisi net bir şekilde anlaşılmaktadır. Kullanıcıların neredeyse tamamı kütüphane hizmetlerinin kütüphaneyi kullanma durumları üzerinde olumlu etkiye sahip olduğunu belirtmektedirler.

Yenilikçi bir yaklaşım benimseyen ve geliştirdiği hizmetleri bu yaklaşımla şekillendiren Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin bu konuda başarılı olup olmadığına ilişkin kullanıcı görüşlerine aşağıda değinilmektedir.

**Tablo 15.** Kütüphanenin yeni hizmetler sunma konusundaki başarısının değerlendirilmesi

	n	%
Evet	184	99,5
Hayır	1	0,5
<b>Toplam</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

Tablo 14'ün devamı niteliğinde olan tablo 15'de de kullanıcıların neredeyse tamamının kütüphaneyi yeni hizmet sunma konusunda başarılı buldukları görülmektedir. Bu sonuçlar, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin benimsediği yenilikçi hizmet geliştirme yaklaşımının kullanıcı tarafından olumlu değerlendirildiği yönündedir.

Halk kütüphanesi için kullanıcı memnuniyeti oldukça önem taşımaktadır. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin, kullanıcıya sunduğu hizmetler, bina, personel, derme, teknolojik altyapı, kültürel etkinlikler vb. etkenler kapsamında bir bütün olarak değerlendirildiğinde kullanıcının ne kadar memnun olduğuna ilişkin bilgilere aşağıda değinilmektedir.

**Tablo 16.** Kütüphanenin genel olarak değerlendirilmesi

	n	%
1 puan	6	3,2
2 puan	2	1,1
3 puan	18	9,7
4 puan	52	28,1
5 puan	107	57,8
<b>Toplam</b>	<b>185</b>	<b>100</b>

Tablo 16’da, kullanıcıların kütüphaneyi 5 üzerinden değerlendirdiği ve kütüphaneye 4 ve 5 puan verenlerin toplamının %85,9 olduğu anlaşılmaktadır. Kütüphaneye 1 ve 2 puan verenlerin oranı ise son derece düşüktür (%4,3). Bu doğrultuda, kütüphanenin amacına uygun hizmet sunabildiği ve kullanıcı memnuniyetinin yüksek düzeyde sağlandığı anlaşılmaktadır.

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kullanıcıları daha önceki tablolarda kütüphane ve hizmetlerinden memnun olduklarını belirtmişlerdir. Kütüphaneyi çevrelerindeki bireylere tavsiye etmeleri konusunda ise kullanıcıların tamamı (%100) olumlu görüş bildirerek kütüphanenin bireyler tarafından ihtiyaç duyulabilecek ve ziyaret etmeye değer bir ortama sahip olduğunu belirtmişlerdir. Bu durum, etkin kullanıcıların kütüphane ve hizmetlerinden olumlu yönde etkilendiklerinin bir başka kanıtı olarak değerlendirilmektedir.

Anketin ilk kısmında kullanıcılara Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nin sunduğu hizmetler kapsamındaki düşüncelerini belirtmelerine yönelik açık uçlu bir soru yöneltilmiştir. Kullanıcıların %56,2’si (104 kişi) bu soruda görüş bildirmişlerdir.

Kullanıcılar, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’ne yönelik;

- Kaynak çeşitliliğinin göz ardı edilmemesi ve yeterli sayıda kaynak bulundurulmasından (% 11,8),
- Hizmetlerin güler yüzle, sevgi, saygı çerçevesinde ve hoşgörülü bir şekilde sunulmasından (% 11,3),
- Aranılan kaynakların ulaşılabilir olması ve raflarda kolaylıkla bulunabilmesinden (% 8,6),
- Yeni çıkan yayınların sürekli bir şekilde temin edilmesinden (% 8,1),
- Kütüphanenin temiz, düzenli ve çalışanların tertipli olmasından (% 7),
- Kütüphane yönetimi ve personelin kullanıcılarla yakından ilgilenmelerinden,
- Teknolojik imkânlardan ve özellikle İnternet hizmetinden,
- Sürekli olarak güncel dergi ve gazete hizmetinin sunulmasından,
- Kütüphane dermesinde çok sayıda derginin bulundurulmasından,
- Yeni gelen kitapların tanıtımının yapılmasından,
- Kitapların temiz ve iyi kullanılmasına özen gösterilmesinden,
- Kitaplara ilişkin sergiler düzenlenmesinden,
- Kütüphanede her yaşa göre kaynak bulundurulmasından,
- Kitap okumak, ders çalışmak ve internet kullanmak için ayrı ortamların oluşturulmasından,
- Çocuk bölümünün ilgi çekici bir şekilde düzenlenmesi ve çocuklara yönelik hizmetlerden,



- Kütüphane ortamının kullanıcıda kitap okuma isteği uyandırması ve modern olmasından,
- Kütüphanenin dekorasyon ve görselliğe önem vererek kullanıcı ilgisinin çekilmesinden,
- Aylık olarak kariyer tanıtım günlerinin düzenlenmesinden,
- Kitap iade tarihine ilişkin kullanıcılara uyarı mesajı gönderilmesinden,
- En çok okuyan kullanıcıların aylık olarak, bir organizasyon eşliğinde ödüllendirilmelerinden,
- Farklı konularda etkinlikler düzenlenmesinden,
- Danışma hizmetinden,
- Araştırılan konu hakkında kısa sürede bilgiye ulaştırılma hizmetinden,
- Okul öncesi çocuklar için oluşturulan oyun bölümünden,
- Özel gün ve haftalarda kültürel etkinliklerin düzenlenmesinden,
- Kütüphanenin dışına yerleştirilen kitap iade kutusu hizmetinden,
- Yazarların kütüphaneye davet edilmesi, imza günleri düzenlenmesinden,
- Kütüphanenin sürekli bir değişim içerisinde olmasından,
- Kütüphanenin yenilikçi olmasından memnun olduklarını belirtmektedirler.

Kullanıcıların yarısından fazlasının açık uçlu soruya yukarıdaki gibi cevaplar vermiş olmaları kütüphane-kullanıcı etkileşimin olumlu yönde yaşandığının göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca, kütüphanenin sürekli değişen bir yapıda olmasının ve yenilikçi bir yaklaşım sergiliyor olmasının da kullanıcı tarafından fark edildiği anlaşılmaktadır.

### **3.4.1. Değişkenler Açısından Memnuniyet Anketinin Değerlendirilmesi**

Çalışmanın bundan sonraki kısmında, daha ayrıntılı bilgilere erişebilmek adına cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve meslek değişkenleri ile birtakım değişkenler arasındaki ilişkiler tablolar halinde ortaya konulmaya çalışılacaktır.

#### **3.4.1.1. Cinsiyet Değişkenine Göre Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi**

Kullanıcıların cinsiyetlerine göre kütüphaneyi kullanım sıklıkları ve kullanım amaçlarına ilişkin bilgiler aşağıda tablolar halinde verilmektedir.

**Tablo 17.** Cinsiyet ve kütüphane kullanım sıklığı arasındaki ilişki

Kullanım sıklığı	Kadın		Erkek	
	n	%	n	%
İki ayda bir kez ve daha az	10	9,2	17	22,4
Ayda bir kez	30	27,5	26	34,2
Ayda iki kez ve daha fazla	69	63,3	33	43,4
<b>Toplam</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

Tablo 17’de kullanıcıların cinsiyetine göre kütüphaneyi kullanım sıklıkları arasında nasıl bir ilişki olduğu ortaya konulmaktadır. Kadın ve erkek kullanıcılardan kütüphaneyi ayda en az iki kez ve daha fazla kullananların oranı yüksek olmasına rağmen kadın kullanıcıların %63,3’lük oranla kütüphaneyi daha sık kullandığı anlaşılmaktadır. Cinsiyet değişkenine göre kütüphane kullanım sıklığı arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu gözlenmiştir ( $p=0,01$ ).

Kullanıcıların cinsiyet ve kütüphane kullanım amaçlarına ilişkin veriler tablo halinde aşağıda sunulmaktadır.

**Tablo 18.** Cinsiyet ve kütüphane kullanım amacı arasındaki ilişki<sup>11</sup>

Kullanım amacı	Kadın		Erkek	
	n	%	n	%
Ders çalışmak	34	31,2	8	10,5
Kaynak ödünç almak	91	83,5	45	59,2
Araştırma yapmak	34	31,2	17	22,4
İnterneti kullanmak	14	12,8	11	14,5
Kitap/dergi okumak	56	51,4	38	50
Kültürel etkinliklere katılmak	12	11	14	18,4

Kütüphane kullanım sıklığının ardından, kullanıcıların kütüphane kullanım amaçlarının da birtakım değişkenlere göre farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Tablo 18’deki oranlara göre kadın ve erkek kullanıcılar büyük çoğunlukla kaynak ödünç almak için kütüphaneyi kullanırken bunu, kitap/dergi okumak, araştırma yapmak izlemektedir. Özellikle internet kullanımı ve kültürel etkinliklere katılım konusunda erkek kullanıcıların daha etkin olduğu anlaşılmaktadır. Kadın kullanıcılarda internet kullanımı ve kültürel etkinliklere daha fazla

<sup>11</sup> Tablo 18’de yer alan soruda birden çok seçenek işaretlenebildiği için toplam %100’ü geçmektedir. Bu yüzden toplam alınmamaktadır.

katılım konusunda farkındalık yaratılması gerektiği düşünülmektedir. Değişkenler arasındaki anlamlılık ilişkisine bakıldığında sadece kütüphanede ders çalışma ve kaynak ödünç alma ile cinsiyet değişkeni arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu gözlenmiştir ( $p=0,00$ ).

Kütüphane hizmetlerinin kullanıcıların kütüphane kullanma durumları üzerindeki etkisine bakıldığında kadın ve erkek kullanıcıların büyük oranda olumlu yönde etkilendiği anlaşılmaktadır. Kadın kullanıcıların %99,1'inin (108 kişi), erkek kullanıcıların %97,4'ünün (74 kişi) olumlu etkilendiği görülmüştür. Kadın kullanıcıların %0,9'u (1 kişi) ve erkek kullanıcılardan %1,3'i (1 kişi) olumsuz etkilendiklerini belirtirken yine erkek kullanıcılardan %1,3 (1 kişi)'ünün Ulus'ta yaşamadığını belirterek "diğer" seçeneğini işaretlediği gözlenmiştir.

Kullanıcıların cinsiyeti ve kütüphanenin yeni hizmet sunma konusunda başarısı ilişkilendirildiğinde kadın kullanıcıların %91,1'i (108 kişi), erkek kullanıcıların %100'ü (76 kişi) kütüphaneyi bu anlamda başarılı bulduklarını belirtmişlerdir.

Cinsiyet etkeni ile kütüphanenin 5 puan üzerinden değerlendirilmesi konusunda kullanıcıların büyük çoğunluğunun yüksek sayılan 4 ile 5 puan verdiği gözlenmiştir. Kadınların %93,6'sı (102 kişi) 4 ile 5 puan verirken, erkeklerde bu oranın %75 (57 kişi) olduğu dikkat çekmektedir. Toplam sonuçlara bakıldığında kullanıcıların %57,8'inin (107 kişi) 5, %28,1'inin (52 kişi) 4, %9,7'sinin (18 kişi) 3, %1,1'inin (2 kişi) 2 ve %3,2'sinin (6 kişi) 1 puan verdiği anlaşılmıştır. Kullanıcıların kütüphaneyi genel olarak beş üzerinden değerlendirmesi ve cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olduğu gözlenmiştir ( $p=0,03$ ).

#### 3.4.1.2. Yaş Değişkenine Göre Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi

Kullanıcıların yaş aralıklarına göre kütüphaneyi kullanım sıklıkları ve kullanım amaçlarına ilişkin bilgiler aşağıda tablolar halinde verilmektedir.

**Tablo 19.** Yaş ve kütüphane kullanım sıklığı arasındaki ilişki

Kullanım sıklığı	İki ayda bir kez ve daha az		Ayda bir kez		Ayda iki kez ve daha fazla		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%
11-14	1	10	-	-	9	90	<b>10</b>	<b>100</b>
15-18	2	5,6	8	22,2	26	72,2	<b>35</b>	<b>100</b>
19-22	3	9,7	9	28,2	16	62,1	<b>28</b>	<b>100</b>
23-30	3	9	12	36,4	18	54,6	<b>33</b>	<b>100</b>
31-40	12	26,1	18	39,1	16	34,8	<b>46</b>	<b>100</b>
41-50	3	14,3	8	38,1	10	47,6	<b>22</b>	<b>100</b>
50 ve üzeri	3	27,3	1	9	9	63,7	<b>11</b>	<b>100</b>

*Not. Veri saptanmadığı için tablolar içerisinde ilgili hücrelere tire "-" işareti konulmuştur.*

Kullanıcıların yaş aralığı ve kütüphaneyi kullanım sıklıkları ilişkilendirildiğinde, 31-40 yaş aralığı hariç tüm yaş aralığında bulunan kullanıcıların kütüphaneyi daha çok ayda iki kez ve daha fazla kullandığı görülmektedir. Kütüphane kullanım sıklığının yaş değişkenine göre farklılık gösterdiği, bu farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmüştür ( $p=0,03$ ). Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için Tukey Post Hoc testi uygulanmış ve anlamlılığın 15-18 =31-40 yaş gruplarından kaynaklandığı belirlenmiştir (sig. 0,03).

**Tablo 20.** Yaş ve kütüphane kullanım amacı arasındaki ilişki<sup>12</sup>

Kullanım amacı	11-14		15-18		19-22		23-30		31-40		41-50		51 ve üzeri	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ders çalışmak	5	50	14	38,9	14	50	5	15,2	4	8,7	-	-	-	-
Kaynak ödünç almak	7	70	36	100	23	82,1	21	63,6	33	71,7	12	57,1	4	36,4
Araştırma yapmak	4	40	11	30,6	12	42,9	9	27,3	8	17,4	5	23,8	2	18,2
İnterneti kullanmak	3	30	4	11,1	9	32,1	6	18,2	3	6,5	-	-	-	-
Kitap/dergi okumak	7	70	19	52,8	14	50	19	57,6	22	47,8	6	28,6	7	63,6
Kültürel etkinliklere katılmak	2	20	-	-	-	-	4	12,1	12	26,1	5	23,8	3	27,3

Tablo 20’de kullanıcıların yaş aralığı ve kütüphane kullanım amaçlarına ilişkin oranlar verilmektedir. 51 yaş ve üzeri kullanıcı grubu hariç diğer tüm yaş aralıklarında ilk sıradaki amacın kütüphaneden kaynak ödünç almak olduğu anlaşılmaktadır. Sadece 51 yaş ve üzeri kullanıcıların kütüphaneyi kullanım amacının %63,6’lık oranla kitap/dergi okumak olduğu görülmektedir. 51 yaş ve üzeri kullanıcılar hariç diğer tüm yaş aralığında bulunan kullanıcılar için ikinci amacında ortak olduğu ve bu amacında kitap/dergi ödünç almak olduğu görülmektedir. 15-22 yaş aralığındaki kullanıcıların kültürel etkinliklere katılım için kütüphaneyi kullanmıyor olması dikkat çekmektedir.

<sup>12</sup> Tablo 20’de yer alan soruda birden çok seçenek işaretlenebildiği için toplam %100’ü geçmektedir. Bu yüzden toplam alınmamaktadır.

Kütüphane hizmetlerinin kullanıcıların kütüphane kullanma durumları üzerindeki etkisine bakıldığında, 11-14, 15-18, 19-22, 31-40, 51 ve üzeri yaş gruplarının tamamının (185 kişi), 23-30 yaş grubunun %97'sinin (1 kişi) ve 41-50 yaş grubunun %90,9'unun olumlu etkilendiği gözlenmiştir. Yaş etkenine göre genel ortalamaya bakıldığında, katılımcıların %98,4'ünün (182 kişi) kütüphane hizmetlerinden olumlu etkilendiği anlaşılmaktadır.

Kullanıcıların yaş grupları ve kütüphanenin yeni hizmet sunma konusunda başarısı ilişkilendirildiğinde 11-14, 15-18, 19-22, 31-40, 41-50, 51 ve üzeri yaş gruplarının tamamının kütüphaneyi başarılı bulduğu, 23-30 yaş grubunun %97'sinin (32 kişi) kütüphaneyi bu alanda başarılı bulduğu gözlenmiştir. Genel ortalamaya bakıldığında, katılımcıların %99,5'inin (184 kişi) yaş etkenine göre kütüphaneyi yeni hizmetler sunma konusunda başarılı bulduğu görülmüştür.

Yaş etkeni ile kütüphanenin 5 puan üzerinden değerlendirilmesi konusunda kullanıcıların %85,9'unun (159 kişi) yüksek düzey olan 4 ile 5 puan verdiği gözlenmiştir. Katılımcıların %9,7'sinin (18 kişi) orta düzey olan 3 puan verdiği, %4,3'ünün (8) düşük düzey olan 1 ve 2 puan verdiği görülmüştür.

#### 3.4.1.3. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi

Kullanıcıların eğitim durumlarına göre kütüphaneyi kullanım sıklıkları ve kullanım amaçlarına ilişkin bilgiler aşağıda tablolar halinde verilmektedir.

**Tablo 21.** Eğitim durumu ve kütüphane kullanım sıklığı arasındaki ilişki

Kullanım sıklığı	İlköğretim		Lise		Üniversite	
	n	%	n	%	n	%
İki ayda bir kez ve daha az	11	22	13	16,2	3	5,5
Ayda bir kez	9	18	29	36,3	18	32,6
Ayda iki kez ve daha fazla	30	60	38	47,5	34	61,9
<b>Toplam</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Kullanıcıların eğitim durumları ve kütüphane kullanım sıklıkları ilişkilendirildiğinde ilköğretim, lise ve üniversite mezunlarının kütüphaneyi çoğunlukla ayda iki kez ve daha fazla kullandıkları görülmektedir. Yüzdeler dilimlere dikkate alındığında üniversite ve ilköğretim mezunların lise mezunlarına göre kütüphaneyi daha sık kullandığı anlaşılmaktadır.

**Tablo 22.** Eğitim durumu ve kütüphane kullanım amacı arasındaki ilişki<sup>13</sup>

Kullanım amacı	İlköğretim		Lise		Üniversite	
	n	%	n	%	n	%
Ders çalışmak	14	28	19	23,8	9	16,4
Kaynak ödünç almak	37	74	55	68,8	44	80
Araştırma yapmak	13	26	24	30	14	25,5
İnterneti kullanmak	5	10	13	16,3	7	12,7
Kitap/Dergi okumak	27	54	38	47,5	29	52,7
Kültürel etkinliklere katılmak	6	12	9	11,3	11	20

Kullanıcıların eğitim durumları ve kütüphane kullanım amaçları ilişkilendirildiğinde, eğitim durumu fark etmeksizin kullanıcıların kütüphaneyi ilk sırada kaynak ödünç almak için kullandığı anlaşılmaktadır. İnternet kullanımının ilköğretim ve üniversite mezunları açısından, kültürel etkinliklere katılımın ise özellikle ilköğretim mezunları açısından düşük olduğu dikkat çekmektedir.

Kullanıcıların eğitim durumları ve hizmetlerin kullanıcıların kütüphane kullanma durumuna etkisi ilişkilendirildiğinde, hizmetlerin kullanıcıların neredeyse tamamında olumlu etkiye sahip olduğu gözlenirken ilköğretim ve lise mezunu birkaç kullanıcıda olumsuz etkiye neden olduğu gözlenmiştir. Olumlu etki etme oranının ilköğretim mezunlarında %98 (49 kişi), lise mezunlarında %97,5 (78 kişi) ve üniversite mezunlarında %100 (55 kişi) olduğu gözlenmiştir. İlköğretim ve lise mezunlarından birer kişinin olumsuz etkilendiği ve lise mezunlarından bir kişinin de “diğer” seçeneğini işaretlediği bilinmektedir.

Kullanıcıların eğitim durumları ile kütüphaneyi 5 üzerinden değerlendirmeleri incelendiğinde, ilköğretim mezunlarının %84’ünün (42 kişi), lise mezunlarının %77,5’inin (62 kişi) ve üniversite mezunlarının %100’ünün (55 kişi) 4 ile 5 puan verdiği gözlenmiştir. Toplam sonuçlara bakıldığında katılımcıların %57,8’inin (107 kişi) 5 puan, %28,1’inin (52 kişi) 4 puan, %9,7’sinin (18 kişi) 3 puan, %1,1’inin (2 kişi) 2 puan ve %3,2’sinin (6 kişi) 1 puan verdiği gözlenmiştir. Kütüphaneyi beş üzerinden genel olarak değerlendirme durumunun kullanıcıların eğitim düzeylerine göre farklılıklar gösterdiği ve bu farkın da istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $p=0,01$ ). Tukey Post Hoc testi sonucuna göre farkın ilköğretim-üniversite ve lise-üniversite gruplarından kaynaklandığı anlaşılmaktadır (sırasıyla; sig. 0,09, sig. 0,09).

<sup>13</sup> Tablo 22’de yer alan soruda birden çok seçenek işaretlenebildiği için toplam %100’ü geçmektedir. Bu yüzden toplam alınamamaktadır.

#### 3.4.1.4. Meslek Değişkenine Göre Memnuniyet Anketi Değerlendirmesi

Kullanıcıların mesleklerine göre kütüphaneyi kullanım sıklıkları ve kullanım amaçlarına ilişkin bilgiler aşağıda tablolar halinde verilmektedir.

**Tablo 23.** Meslek ve kütüphane kullanım sıklığı arasındaki ilişki

Kullanım sıklığı	İki ayda bir kez ve daha az		Ayda bir kez		Ayda iki kez ve daha fazla		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Öğrenci	3	4,5	15	22,4	49	73,1	<b>67</b>	<b>100</b>
Memur	3	5,7	15	26,3	35	68	<b>53</b>	<b>100</b>
Esnaf	4	36,4	5	45,4	2	18,2	<b>11</b>	<b>100</b>
İşçi	4	40	3	30	3	30	<b>10</b>	<b>100</b>
Emekli	2	28,6	2	28,5	3	42,9	<b>7</b>	<b>100</b>
Ev hanımı	3	18,8	6	37,4	7	43,8	<b>16</b>	<b>100</b>
İşsiz	8	38,1	10	47,6	3	14,3	<b>21</b>	<b>100</b>

Kullanıcıların mesleki durumları ve kütüphane kullanım sıklıkları ilişkilendirildiğinde özellikle öğrenci ve memur grubunun kütüphaneyi ayda iki kez ve daha fazla kullandığı görülürken, esnaf, işçi ve işsiz grubunun ise kütüphaneyi en az kullanan üç grup olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların büyük bir kısmının kütüphaneden ayda iki kez ve daha fazla yararlandığına dikkat çekilmektedir. Kütüphane kullanım sıklığının kullanıcıların mesleklerine göre farklılık gösterdiği, bu farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmüştür ( $p=0,00$ ). Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için Tukey Post Hoc testi uygulanmış ve anlamlılığın öğrenci-esnaf, öğrenci-işsiz, memur-esnaf, memur-işsiz gruplarından kaynaklandığı belirlenmiştir (sırasıyla; sig. 0,00, sig. 0,00, sig. 0,01, sig. 0,00).



**Tablo 24.** Meslek ve kütüphane kullanım amacı arasındaki ilişki<sup>14</sup>

Kullanım amacı	Ders çalışmak		Kaynak ödünç almak		Araştırma yapmak		İnternet kullanmak		Kitap/Dergi okumak		Kültürel etkinliklere katılmak	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Öğrenci	31	46,3	63	94	27	40,3	14	20,9	33	49,3	3	4,5
Memur	6	11,3	41	77,4	14	26,4	5	9,4	31	58,5	11	20,8
Esnaf	-	-	6	54,5	3	27,3	-	-	2	18,2	2	18,2
İşçi	2	20	5	50	1	10	3	30	4	40	1	10
Emekli	-	-	4	57,1	1	14,3	-	-	5	71,4	1	14,3
Ev hanımı	-	-	9	56,3	3	18,8	-	-	6	37,5	4	25
İşsiz	3	14,3	8	38,1	2	9,5	3	14,3	13	61,9	4	19

Tablo 24 incelendiğinde, öğrencilerin, memurların, esnafın, işçilerin ve ev hanımlarının çoğunlukla kaynak ödünç almak için kütüphaneyi kullandıkları görülmektedir. Emekli ve işsiz kullanıcıların kütüphaneyi kitap/dergi okumak için kullandığı anlaşılmaktadır. İnternet kullanımında işçiler ön plana çıkarken, kültürel etkinliklere katılım konusunda ev hanımları dikkat çekmektedir. Öğrencilerin farklı amaçlarla kütüphaneyi kullanıyor olması, yine Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin sadece ders çalışılan bir kütüphane olmadığına bir başka kanıtı olarak değerlendirilebilir.

Kütüphane kullanım amacının kullanıcıların mesleklerine göre farklılıklar gösterdiği ve bu farkın ders çalışmak ( $p=0,00$ ), ödünç kitap almak ( $p=0,00$ ) amaçları kapsamında istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmüştür. Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için Tukey Post Hoc testi uygulanmıştır. Ders çalışmak konusundaki farkın öğrenci-memur, öğrenci-esnaf, öğrenci-emekli, öğrenci-ev hanımı, öğrenci-işsiz kullanıcı grupları arasında anlamlılık gösterdiği belirlenmiştir (sırasıyla; sig. 0,00, sig. 0,00, sig. 0,04, sig. 0,00, sig. 0,01). Ödünç kitap almak konusundaki farkın öğrenci-esnaf, öğrenci-işçi, öğrenci-ev hanımı, öğrenci-işsiz, memur-işsiz kullanıcı grupları arasında anlamlılık gösterdiği belirlenmiştir. (sırasıyla; sig. 0,04, sig. 0,02, sig. 0,01, sig. 0,00, sig. 0,00).

Kullanıcıların mesleki dağılımları ve geliştirilen hizmetlerin kütüphane kullanım durumlarına etkisi ilişkilendirildiğinde, neredeyse tüm kullanıcılar hizmetlerin kütüphane kullanımına

<sup>14</sup> Tablo 24'de yer alan soruda birden çok seçenek işaretlenebildiği için toplam %100'ü geçmektedir. Bu yüzden toplam alınmamaktadır.

yüksek oranda olumlu katkı sağladığını belirtmişlerdir. İşçi grubunda bu oranın %90, ev hanımı grubunda %93,8 ve işsiz grubunda ise %95,2 olduğu gözlenmiştir. Hizmetlerin kullanıcıların kütüphane kullanıma etkisinin kullanıcıların mesleklerine göre farklılık gösterdiği ve bu farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmüştür ( $p=0,03$ ). Tukey Post Hoc testi sonucuna göre farkın öğrenci-işçi, memur-işçi gruplarından kaynaklandığı belirlenmiştir (sırasıyla; sig. 0,01, sig. 0,01).

Farklı meslek gruplarından kullanıcıların kütüphaneyi 5 puan üzerinden değerlendirdiği veriler incelendiğinde, genel olarak tüm meslek gruplarının kütüphaneye 4 ile 5 puan verdiği gözlenmiştir. Öğrenci grubunun %97'sinin (65 kişi), memur grubunun %98,2'sinin (52 kişi), esnaf grubunun %100'ünün (11 kişi), işçi grubunun %60'ının (6 kişi), emekli grubunun %57,2'sinin (3 kişi), ev hanımı grubunun %62,5'inin (10 kişi) ve işsiz grubunun %52,3'ünün (11 kişi) 4 ve 5 puan verdikleri bilinmektedir. Toplam sonuçlara bakıldığında, katılımcıların %57,8 'inin (107 kişi) 5 puan, %28,1'inin (52 kişi) 4 puan, %9,7'sinin (18 kişi) 3 puan, %1,1'inin (2 kişi) 2 puan, %3,2'sinin (6 kişi) 1 puan verdiği gözlenmiştir. Bu sonuçlarla kütüphanenin özellikle emekli, ev hanımı, işçi ve işsiz grubu için hizmet geliştirmesi ve bu grupların kütüphaneye daha fazla çekilmesi konusunda girişimlerde bulunması gerektiğine dikkat çekilmektedir.

Kütüphanenin beş üzerinden genel olarak değerlendirilmesinin kullanıcıların mesleklerine göre farklılık gösterdiği ve bu farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmüştür ( $p=0,00$ ). Tukey Post Hoc testi sonucuna göre farkın öğrenci-işsiz, memur-işsiz, esnaf-işsiz gruplarından kaynaklandığı belirlenmiştir (sırasıyla; sig. 0,00, sig. 0,01, sig. 0,00).

Kullanıcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve meslekleriyle, kütüphane kullanım sıklıkları arasındaki ilişkiye dayalı genel ortalamaya bakıldığında, kütüphaneyi ayda iki kez ve daha fazla kullanan kullanıcıların oranının %55,1 (102 kişi), ayda bir kez kullananların %30,3 (56 kişi) ve iki ayda bir kez ve daha az kullananların ise 14,6 (27 kişi) olduğu gözlenmiştir. Kütüphane kullanım amacının yaş değişkenine göre farklılık gösterdiği ve bu farkın ders çalışmak ( $p= 0,00$ ), ödünç kitap almak ( $p=0,00$ ), interneti kullanmak ( $p=0,04$ ) ve düzenlenen kültürel etkinliklere katılmak ( $p=0,00$ ) amaçları kapsamında istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmüştür. Farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için Tukey Post Hoc testi uygulanmıştır. Ders çalışmak konusundaki farkın 11-14/31-40, 11-14/41-50, 11-14/51 ve üzeri, 15-18/31-40, 15-18/41-50, 15-18/51 ve üzeri, 19-22/23-30, 19-22/31-40, 19-22/41-50, 19-22/51 ve üzeri yaş grupları arasında anlamlılık gösterdiği belirlenmiştir (sırasıyla; sig. 0,03,

sig. 0,01, sig. 0,04, sig. 0,00, sig. 0,00, sig. 0,04, sig. 0,00, sig. 0,00, sig. 0,00, sig. 0,00). Ödünç kitap almak konusundaki farkın 15-18/23-30, 15-18/31-40, 15-18/41-50, 15-18/51 ve üzeri, 19-22/51 ve üzeri yaş grupları arasında anlamlılık gösterdiği belirlenmiştir. (sırasıyla; sig. 0,00, sig. 0,04, sig. 0,00, sig. 0,00, sig. 0,03). İnternet kullanımındaki farkın 19-22/31-40, 19-22/41-50, 19-22/51 ve üzeri yaş grupları arasında anlamlılık gösterdiği belirlenmiştir (sırasıyla; sig. 0,02, sig. 0,01, sig. 0,9). Kültürel etkinliklere katılma konusundaki farkın 15-18/31-40, 19-22/31-40 yaş grupları arasında anlamlılık gösterdiği belirlenmiştir (sırasıyla; sig. 0,01, sig. 0,02).

Kullanıcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve meslekleriyle, kütüphane kullanım amaçları arasındaki ilişki dayalı genel ortalamaya bakıldığında, kütüphaneyi ders çalışmak için kullananların %22,7 (42 kişi), kaynak ödünç almak için kullananların %73,5 (136 kişi), araştırma yapmak için kullananların %27,6 (51 kişi), internete erişim için kullananların %13,5 (25 kişi), kitap/dergi okumak için kullananların %50,8 (94) ve kültürel etkinliklere katılmak için kullananların %14,1 (26 kişi) oranında olduğu gözlenmiştir. Kütüphanenin özellikle kaynak ödünç almak ve kitap/dergi okumak için kullanıldığı anlaşılmaktadır.

### **3.4.2. Kütüphane Unsurları Açısından Kullanıcı Memnuniyetinin Değerlendirilmesi**

Çalışmanın bu bölümünde kullanıcıların kütüphane binası, teknolojik imkânlar, kütüphanenin dermesi, kütüphane personeli, kütüphane hizmetleri ve kütüphane tarafından sunulan yenilikçi hizmetler açısından memnuniyet derecelerini gösteren tablolar ayrı bölümler halinde verilmektedir.

#### **3.4.2.1. Bina Açısından Kullanıcı Memnuniyeti**

Kullanıcıların kütüphane binası açısından memnuniyet düzeyleri, cinsiyet, yaş, eğitim ve mesleki durumlarıyla ilişkili olarak tablolar halinde değerlendirilmeye çalışılmaktadır.

**Tablo 25.** Kütüphanenin fiziki durumu açısından kullanıcı memnuniyeti

Ölçütler	Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum	
	n	%	n	%	n	%
Kolay ulaşılabilir merkezi bir yerdedir.	180	97,3	4	2,2	1	0,5
Yeterli fiziksel alana sahiptir.	180	97,3	4	2,2	1	0,5
Kullanıcı rahatlığı düşünülerek tasarlanmıştır.	181	97,9	3	1,6	1	0,5
Güvenlidir.	183	98,9	2	1,1	-	-
Sessizdir.	174	94,1	11	5,9	-	-
Yönlendirme işaretleri ve tabelalar yeterlidir.	176	95,2	9	4,9	-	-
Ferah ve aydınlıktır.	183	99	1	0,5	1	0,5
Bireysel çalışma alanı yeterlidir.	179	96,8	3	1,6	3	1,6
Grup çalışma alanı yeterlidir.	170	91,9	10	5,4	5	2,7
Havalandırma ve ısıtma yeterlidir.	181	97,8	4	2,2	-	-
Lavabolar temizdir.	171	92,5	13	7	1	0,5
Mobilyalar kullanışlı ve rahattır.	178	96,2	5	2,7	2	1
Fiziksel engelliler için kullanım kolaylığı vardır.	166	89,8	16	8,6	3	1,6
Bahçe ve dış görünüş estetik ve çekicidir.	174	94,1	5	2,7	6	3,2
İç tasarımı kullanışlıdır.	179	96,8	5	2,7	1	0,5
İç ve dış görünüm ilgi çekicidir.	179	94,1	9	4,9	2	1
Dekoratif süsler içeriği daha ilgi çekici kılmaktadır.	178	96,3	5	2,7	2	1
Fiziksel ortamdan genel olarak memnunum.	182	98,5	1	0,5	2	1

Tablo 25'deki veriler incelendiğinde kütüphanenin fiziki şartlarının kullanıcılar tarafından genel olarak yeterli bulunduğu gözlenirken bazı noktalarda çok düşük düzeyde de olsa memnuniyetsizlik dile getirilmiştir. Özellikle, bahçe ve dış görünüş ile grup çalışması için uygun alanın bazı kullanıcılar tarafından yetersiz bulunduğu görülmektedir. Öte yandan kararsızlık içerisinde olan kullanıcıların özellikle kütüphanenin sessizliği, lavabo temizliği, fiziksel engelliler için kullanım kolaylığı konularına dikkat çektiği anlaşılmaktadır. Çalışma kapsamında kütüphanede yapılan gözlemler doğrultusunda fiziksel engelli bireyler için kullanım kolaylığının düşünüldüğü ve grup çalışması için yeterli fiziki alanın mevcut olduğu belirlenmiş olmakla birlikte lavabo temizliği konusunda olumsuz bir durumla karşılaşılmamıştır. Fiziksel engelli kullanıcılar için özellikle kütüphane girişine yerleştirilen taşınabilir ve katlanabilir engelli rampası, kütüphane girişinde yer alan otomatik açılır kapanır kapı ve kütüphane içerisinde birimler arası geçişi kolaylaştıracak engelsiz alanların

oluşturulması fiziksel engelli kullanıcıların düşünüldüğü biçiminde değerlendirilmektedir. Aynı zamanda, kütüphane binasının, kullanım kolaylığı sağlamak adına tek katlı tasarlanmış olması da yine farklı kullanıcı gruplarının rahatlığı ve kullanım kolaylığı adına ideal bir yaklaşımdır. Grup çalışması için kütüphane içerisinde okuma salonundan bağımsız, çok amaçlı bir salonunu bulunması yine kullanıcıların talep ve gereksinimlerine karşılık verebilmek için tasarlanmıştır.

Kullanıcıların cinsiyeti ve fiziki şartlardan memnuniyet düzeyleri ilişkilendirildiğinde erkeklerin %100'ünün (76 kişi), kadınların da büyük çoğunluğunun şartlardan memnun olduğu görülmektedir (%97,2). Anket verileri üzerinde yapılan incelemeler sonucunda kadın kullanıcıların, kütüphane bahçesinin ve dış görünüşünün yeterince ilgi çekici ve estetik olmadığına, kütüphane içerisinde bireysel ve grup çalışmasına uygun yeterli alanın olmadığına ve kütüphanenin fiziksel engelli kullanıcılar için yeterli olanağa sahip olmadığına dikkat çektikleri belirlenmiştir. Kadın kullanıcıların memnuniyet oranı bu yaklaşımlar nedeniyle erkek kullanıcıların memnuniyet oranından az farkla düşük görünse de her iki grup katılımcının fiziki şartlardan yüksek oranda memnun olduğuna dikkat çekilmektedir.

Kullanıcıların yaş aralığı ve fiziki şartlardan memnuniyet düzeyleri ilişkilendirildiğinde bütün yaş gruplarının büyük oranda şartlardan memnun olduğu gözlenmiştir. 15-18, 23-30, 41-50 ve 51 ve üzeri yaş grubunun fiziki şartlardan memnuniyet oranı ise %100 olarak gözlenirken, 11-14 yaş grubunda %90, 19-22 yaş grubunun %96,4, 31-40 yaş grubunun %97,8 olduğu gözlenmiştir. Kütüphane içerisinde grup çalışmasına uygun yeterli alanın olmayışı, fiziksel engelli bireylerin kütüphane kullanımını kolaylaştıracak yeterli girişimde bulunulmayışı ve kütüphane dış duvarları ile bahçesinin yeterince ilgi çekici olmayışı 11-14, 19-22 ve 31-40 yaş gruplarının dikkat çektiği ortak ölçütler olarak belirlenmiştir.

Kullanıcıların eğitim durumları ile fiziki şartlar kapsamındaki memnuniyet düzeyleri ilişkilendirildiğinde, her üç eğitim durumuna göre memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Oranların ilköğretim mezunlarında %98, lise mezunlarında %97,4 ve üniversite mezunlarında %100 olduğu gözlenmiştir. Kütüphanede grup çalışmasına uygun ortamın yetersiz oluşu ve kütüphane bahçe ve dış görünüşünün yeterince ilgi çekici olmayışı ilköğretim ve lise grubunda yer alan kullanıcıların dikkat çektiği noktalar olarak belirlenmiştir. Kullanıcıların mesleki durumları ve fiziki şartlardan memnuniyet düzeyleri ilişkilendirildiğinde tüm grupların memnuniyet oranının oldukça yüksek olduğu, öğrenci grubu haricindeki meslek gruplarının %100 olduğu gözlenmiştir. Bu oran öğrenci grubunda %97

olarak belirlenmiştir. Genel olarak tüm meslek grupları için fiziki şartların yeterli düzeyde olduğu anlaşılmaktadır. Kütüphane içerisinde fiziksel engelli kullanıcıların rahatlığının daha fazla düşünülmesi ve kütüphane binası ve bahçesinin daha ilgi çekici olması öğrenci grubu tarafından dikkat çekilen ölçütler olarak belirlenmiştir.

Genel ortalamaya bakıldığında kullanıcıların %98,4'ünün (182 kişi) kütüphanenin fiziksel ortamından genel olarak memnun olduğu, %0,5'inin (1 kişi) bu konuda kararsız kaldığı ve yine %0,5'inin (1 kişi) de fiziksel ortamdaki memnuniyetin olmadığı gözlemlenmiştir.

#### 3.4.2.2. Teknoloji Açısından Kullanıcı Memnuniyeti

Kullanıcıların kütüphane içerisindeki teknolojik olanaklar açısından memnuniyet düzeyleri, cinsiyet, yaş, eğitim ve mesleki durumlarıyla ilişkili olarak tablolar halinde değerlendirilmeye çalışılmaktadır.

**Tablo 26.** Teknolojik olanaklar açısından kullanıcı memnuniyeti

Ölçütler	Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum	
	n	%	n	%	n	%
Bilgisayar odası kullanışlı ve yeterlidir.	176	95,2	7	3,8	2	1
Bilgisayarlar sorunsuzca çalışmaktadır.	173	93,6	11	5,9	1	0,5
Fotokopi ve tarayıcı hizmeti verilmektedir.	157	84,9	22	11,9	6	3,2
Girişte ve çocuk bölümünde tv bulundurulması yararlı ve ilgi çekicidir.	19	75,5	31	16,8	5	7,7
Katalog taraması yapılan bilgisayarlar yeterli ve kullanışlıdır.	73	93,6	10	5,4	2	1
Kütüphane kataloğunun kullanımı kolaydır.	166	89,8	18	9,7	1	0,5
Web sitesi ve Facebook üzerinden hizmetlere ilişkin yeterince bilgi verilmektedir.	165	89,2	17	9,2	3	1,6
Kütüphane içerisinde internete erişim yeterli ve hızlıdır.	168	90,9	15	8,1	2	1
Kütüphane tarafından sosyal medya araçlarının (web sayfası, Facebook) etkin kullanımı kullanıcı için yararlı olmaktadır.	170	91,9	14	7,6	1	0,5
Teknolojik imkânlardan genel olarak memnunum.	172	93	13	7	-	-

Tablo 26'daki veriler incelendiğinde kütüphanenin teknolojik olanaklarından büyük oranda memnun kalındığı anlaşılmaktadır. Çok düşük oranda da olsa bazı noktalarda eksik kalındığına dikkat çekilmektedir. Fotokopi ve tarayıcı hizmetinin verilmesi ve girişte ve çocuk bölümünde yer alan televizyonun ilgi çekici ve yararlı olduğuna ilişkin çok az sayıda katılımcı memnuniyetsizliğini dile getirmiştir. Ancak çalışmasının yürütüldüğü dönemde bilgisayar odasına fotokopi cihazının yerleştirildiği bilinmektedir. Böyle bir hizmetin verilmediğini belirten kullanıcıların bu hizmeti fark etmedikleri düşünülebilir.

Kullanıcıların cinsiyeti ve teknolojik açıdan memnuniyet düzeyleri ilişkilendirildiğinde, oranların genel olarak yüksek olduğu gözlenirken, erkek kullanıcıların kadın kullanıcılara oranla şartlardan daha çok memnun olduğu anlaşılmaktadır. Memnuniyet oranı erkek kullanıcılarda %97,4, kadın kullanıcılarda ise %89,9 olarak belirlenmiştir. Anket verileri üzerinde yapılan incelemeler sonucunda her iki grup için, kütüphane içerisinde fotokopi ve tarayıcı hizmetinin verilmesi, kütüphane içerisinde katalog taraması yapılan bilgisayarların

yeterli ve kullanışlı olması ve web sitesi/Facebook aracılığıyla kütüphane hizmetlerinin duyurusunun yapılması gibi yaklaşımlar, üzerinde durulması gereken ortak ölçütler olarak dile getirilmiştir. Bu hizmetlere yeterince ihtiyaç duyulmaması ve hizmetlere karşı farkındalık oranının düşük olması bu durumun sebebi olarak değerlendirilebilir.

Kullanıcıların yaş aralığı ve teknolojik imkânlar kapsamındaki memnuniyet düzeyleri ilişkilendirildiğinde büyük çoğunluğun şartlardan yüksek oranda memnun olduğu anlaşılmaktadır. 11-14 ve 51 ve üzeri yaş gruplarının memnuniyet düzeyi %100, 15-18 yaş grubunun %83,3, 19-22 yaş grubunun %89,3, 23-30 yaş grubunun 95,9, 31-44 yaş grubunun %97,8 ve 41-50 yaş grubunun %95,2 oranında memnuniyet düzeyine sahip olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, anket verilerinin analiz edilmesi sonucu, 11-14 ve 15-18 yaş aralıkları hariç diğer tüm yaş aralıklarında gözlenen düşük orandaki memnuniyetsizliğin kullanıcıların hizmetleri değerlendirirken kararsız kalmalarından kaynaklandığı bilinmektedir.

Kullanıcıların eğitim durumları ve teknolojik imkânlar konusundaki memnuniyetlerine ilişkin karşılaştırma yapıldığında, her üç grubun da teknolojik imkânlardan yüksek oranda memnun olduğu anlaşılmaktadır. Memnuniyet oranının ilköğretim mezunlarında %94, lise mezunlarında %90 ve üniversite mezunlarında %95,4 olduğu gözlenmiştir. Kütüphane içerisinde fotokopi ve tarayıcı hizmeti verilmesi ise her üç grup tarafından üzerinde durulması gereken ortak yaklaşım olarak dikkat çekmektedir. Kütüphanenin teknolojik imkânlarına karşı duyulan memnuniyetin kullanıcıların mezuniyet durumlarına göre farklılık gösterdiği ve bu farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $p=0,04$ ).

Kullanıcıların mesleki durumları ile teknolojik imkânlara karşı memnuniyet durumları ilişkilendirildiğinde tüm meslek gruplarının imkânlardan yüksek oranda memnun olduğu görülmektedir. Katılımcıların %7'si (13 kişi) teknolojik imkânlara karşı kararsız olduklarını ifade ederken, %93'ü (172 kişi) memnun olduğunu dile getirmektedir. İşçi grubunun memnuniyet düzeyi %66,7, işsiz grubunun %88,2 olduğu gözlenmiştir. Özellikle işçi ve işsiz kullanıcıların teknolojik imkânlardan daha fazla yararlandırılarak memnuniyet düzeylerinin artırılacağı, bunu yapmak için kütüphane yönetimi tarafından kendilerine göre birtakım hizmetlerin geliştirilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Genel ortalamaya bakıldığında, kullanıcıların %92,9'unun (172 kişi) kütüphanenin teknolojik imkânlarından memnun olduğu, %7,1'inin (13 kişi) bu konuda kararsız kaldığı gözlenmiştir.



### 3.4.2.3. Bilgi Kaynakları Açısından Kullanıcı Memnuniyeti

Kullanıcıların kütüphanedeki bilgi kaynakları açısından memnuniyet düzeyleri, cinsiyet, yaş, eğitim ve mesleki durumlarıyla ilişkili olarak tablolar halinde değerlendirilmeye çalışılmaktadır.

**Tablo 27.** Bilgi kaynakları açısından kullanıcı memnuniyeti

Ölçütler	Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum	
	n	%	n	%	n	%
Bilgi kaynakları sayı ve nitelik açısından yeterlidir.	177	95,7	6	3,2	2	1,1
Bilgi kaynakları günceldir.	179	96,7	4	2,2	2	1,1
Kaynaklar rafta kolaylıkla bulunuyor.	173	93,6	10	5,4	2	1
Kaynak temininde kullanıcı fikirleri alınmaktadır.	171	92,5	11	5,9	3	1,6
Yeni bilgi kaynaklarının tanıtımından memnunum.	175	94,7	8	4,3	2	1
Kaynaklara erişim kolaylığından memnunum.	178	95,2	7	3,8	-	-
Kaynakların rafa çıkma süresinden memnunum.	177	95,7	7	3,8	1	0,5
Müzik ve film CD'lerinin ödünç verilmiyor olmasından memnunum.	162	87,6	22	11,9	1	0,5
Bilgi kaynaklarının durumundan genel olarak memnunum.	180	97,3	5	2,7	-	1

Tablo 27'ye bakıldığında Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde bulunan kaynaklar ve kaynaklara ilişkin işlemler açısından kullanıcıların genel olarak memnun olduğu anlaşılmaktadır. Kaynak temininde kullanıcı fikirlerinin alındığına ilişkin yargıya çok az kişinin katılmadığı, bunun yanında özellikle müzik ve film CD'lerinin ödünç verilmesinden memnunum yargısı karşısında kullanıcıların %11,9'unun kararsız olduğu dikkat çekmektedir. Araştırma kapsamında yapılan gözlemler ve görüşmeler doğrultusunda kullanıcılardan yazılı ve sözlü olarak kaynak taleplerinin toplandığı bilgisine ulaşılarak, bu konuda kütüphane tarafından girişimlerde bulunulduğu belirlenmiştir. Öte yandan, kullanıcıların kütüphaneden müzik ve film CD'lerini ödünç alma talebinde bulunmamaları bu hizmete karşı kararsız kaldıklarının nedeni olarak düşünülmektedir. Hizmetten yararlanmayan kullanıcıların hizmetten memnun kalmalarını beklemek gerçekçi bir yaklaşım olmayacaktır.

Cinsiyet değişkeni ile kaynaklar açısından memnuniyet durumu ilişkilendirildiğinde memnuniyet düzeyinin her iki grup için de yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Memnuniyet oranı kadın kullanıcılarda %97,2 ve erkek kullanıcılarda %96,1 olarak gözlenmiştir. Her iki grup için, bilgi kaynaklarının güncelliği ve kaynakların rafta kolaylıkla bulunuyor olması, kütüphane tarafından daha fazla özen gösterilmesi gereken ortak ölçütler olarak dikkat

çekmektedir. Özellikle kadın kullanıcılar kütüphaneye kaynak temini yapılırken kullanıcı fikirlerine danışılması hizmetinden düşük düzeyde de olsa memnun olmadıklarını belirtmişlerdir (%1,3).

Yaş aralığı ve kaynaklar açısından memnuniyet durumu ilişkilendirildiğinde memnuniyet düzeyinin tüm yaş aralıklarına göre yüksek olduğu gözlenmiştir. Memnuniyet oranının 11-14, 23-30 ve 51 ve üzeri yaş gruplarında %100 olduğu, 15-18 yaş grubunda %93,4 olduğu, 19-22 yaş grubunda %95,4 olduğu, 31-40 yaş grubunda 97,8 olduğu ve 41-50 yaş grubunda %95,2 olduğu gözlenmiştir. Ayrıca, 11-18 yaş aralığı dışında kalan tüm yaş aralığındaki kullanıcıların memnuniyet oranındaki farklılıklar sunulan hizmetlere karşı kararsız kalınmasından kaynaklanmaktadır.

Kullanıcıların eğitim durumları ve kaynaklar açısından memnuniyet durumları ilişkilendirildiğinde ilköğretim, lise ve üniversite mezunlarının kaynaklara ilişkin şartlardan memnun olduklarını söylemek mümkün görünmektedir. Memnuniyet oranlarının ilköğretim mezunlarında %96, lise mezunlarında %98,7 ve üniversite mezunlarında %96,7 olduğu gözlenmiştir.

Kullanıcıların mesleki durumları ve kaynaklar açısından memnuniyet durumları ilişkilendirildiğinde tüm grupların bilgi kaynaklarına ilişkin memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Memnuniyet oranının öğrencilerde %97, memurlarda %98,1, işçi %80, emekli, ev hanımı, esnaf ve işsiz gruplarında %100 olduğu gözlenmiştir. Öğrenci, memur, işçi grubu oranlarında görülen düşüklüğün hizmetlere karşı kararsız kalındığından kaynaklandığı bilinmektedir.

Genel ortalamaya bakıldığında kullanıcıların %97,3'ünün (180 kişi) bilgi kaynakları açısından memnun olduğu, %2,7'sinin (5 kişi) bu konuda kararsız kaldığı gözlenmiştir.

#### 3.4.2.4. Personel Açısından Kullanıcı Memnuniyeti

Kullanıcıların kütüphane personeli açısından memnuniyet düzeyleri, cinsiyet, yaş, eğitim ve mesleki durumlarıyla ilişkili olarak tablolar halinde değerlendirilmeye çalışılmaktadır.

**Tablo 28.** Personel açısından kullanıcı memnuniyeti

Ölçütler	Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum	
	n	%	n	%	n	%
Personel sayısı yeterlidir.	143	77,3	35	18,9	7	3,8
Personel mesleki bilgi ve beceriye sahiptir.	173	93,5	9	4,9	3	1,6
Ödünç verme birimi personelinin işlem süresinden memnunum	181	97,9	3	1,6	1	0,5
Personelin nazik, güler yüzlü, anlayışlı olmasından memnunum.	179	96,8	5	2,7	1	0,5
Personelle sağlıklı iletişim kurabilmekten memnunum.	178	96,2	4	2,2	3	1,6
Personelin kütüphane hizmetleri konusunda kullanıcıları bilgilendirmektedir.	176	95,1	7	3,8	2	1,1
Personelin, soruları sağlıklı bir şekilde cevaplamasından memnunum.	181	97,8	2	1,1	2	1,1
Personel kullanıcı fikirleri ve önerilerini dikkate almaktadır.	180	97,4	3	1,6	2	1
Personelden genel olarak memnunum.	181	97,9	3	1,6	1	0,5

Tablo 28’de, kullanıcıların kütüphane personeline karşı memnuniyet düzeyleri verilmektedir. Kullanıcıların personel durumuyla ilgili şartlardan genel olarak memnun olduğu gözlenirken özellikle personel sayısı konusunda kararsız kaldıkları ve düşük de olsa personel sayısını yeterli bulmadıkları görülmektedir.

Cinsiyet değişkenine göre kullanıcıların kütüphane personeline karşı memnuniyet düzeyleri ilişkilendirildiğinde erkek kullanıcıların tamamının personelle ilgili mevcut şartlardan memnun olduğu görülürken genel anlamda memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Memnuniyet oranının erkeklerde %100, kadınlarda %96,4 olduğu gözlenmiştir. Kadın kullanıcıların düşük oranda da olsa personel sayısından memnun olmadığı belirlenmiştir.

Kullanıcıların yaş aralığı ve kütüphane personeline karşı memnuniyetleri ilişkilendirildiğinde özellikle 31 yaş ve üzeri kullanıcıların tamamının şartlardan %100 memnun olduğu gözlenirken genel anlamda personel şartlarına karşı memnuniyet düzeyinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Memnuniyet oranının 11-14 yaş grubunda %90, 15-18 yaş grubunda %97,2, 19-22 yaş grubunda %96,4 ve 23-30 yaş grubunda %97 olduğu gözlenmiştir. Personel sayısına karşı düşük orandaki memnuniyetsizlik 11-30 yaş arasındaki kullanıcılar için ortak ölçüt olarak dikkat çekmektedir.

Kullanıcıların eğitim durumları ile personele karşı memnuniyetleri ilişkilendirildiğinde, genel anlamda ilköğretim, lise ve üniversite mezunlarının personele ilişkin şartlardan yüksek orandan memnun olduğu anlaşılmaktadır. Memnuniyet oranının ilköğretim mezunlarında %98, lise mezunlarında %94,2 ve üniversite mezunlarında %100 olduğu gözlenmiştir. Kütüphane personeline karşı duyulan memnuniyetin kullanıcıların eğitim durumlarına göre farklılık gösterdiği ve bu farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmüştür ( $p=0,00$ ). Tukey Post Hoc testi sonucuna göre anlamlılığın lise-ilköğretim, lise-üniversite gruplarından kaynaklandığı belirlenmiştir (sırasıyla; sig. 0,00, sig. 0,00).

Kullanıcıların mesleki durumları ve kütüphane personeline karşı duydukları memnuniyet ilişkilendirildiğinde tüm meslek grupları tarafından personel şartlarının neredeyse tamamından memnun olduğu anlaşılmaktadır. Öğrencilerin %94 oranında yüksek bir oranla memnun olduğu gözlenirken, düşük oranda da olsa ödünç verme birimindeki işlem süresinin uzunluğuna dikkat çekilmektedir.

Genel ortalamaya bakıldığında, kullanıcıların %97,8'inin (181 kişi) kütüphane personelinden memnun olduğu, %1,7'sinin (3 kişi) bu konuda kararsız kaldığı ve %0,5'inin (1 kişi) de personelden memnun olmadığı gözlenmiştir.

#### 3.4.2.5 Kütüphane Hizmetleri Açısından Kullanıcı Memnuniyeti

Kullanıcıların kütüphane hizmetleri açısından memnuniyet düzeyleri, cinsiyet, yaş, eğitim ve mesleki durumlarıyla ilişkili olarak tablolar halinde değerlendirilmeye çalışılmaktadır.

**Tablo 29.** Kütüphane hizmetleri açısından kullanıcı memnuniyeti

Ölçütler	Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum	
	n	%	n	%	n	%
Hizmetler kullanıcıyı kütüphaneye çekmektedir.	178	96,3	5	2,7	2	1
Hizmetler kullanıcı ihtiyacına göre tasarlanmaktadır.	180	97,3	4	2,2	1	0,5
Tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum.	180	97,3	4	2,2	1	0,5
Danışma hizmetlerinden memnunum.	176	96,1	7	3,8	2	1,1
Ödünç verme hizmetlerinden memnunum.	183	98,9	2	1,1	-	-
Kütüphane, yeni hizmetler geliştirmeye eğilimli bir kurumdur.	182	98,4	3	1,6	-	-
Kütüphane, yeni hizmetler geliştirme konusunda başarılıdır.	180	97,3	5	2,7	-	-
Geliştirilen yeni hizmetler ilgi ve dikkat çekicidir.	180	97,3	4	2,2	1	0,5
Yeni hizmetler kullanıcıların kütüphane kullanımına olumlu etki etmektedir.	180	97,3	4	2,2	1	0,5
Hizmetler kısa sürede kullanıcıya duyurulmaktadır.	162	87,6	20	10,8	3	1,6
Hizmet duyuruları sosyal medyada ve kütüphane içerisinde yeterince yapılmaktadır.	167	90,3	17	9,2	1	0,5
Kütüphanenin açık olduğu günlerden memnunum.	170	91,9	11	5,9	4	2,2
Kütüphanenin açık olduğu saatlerden memnunum.	176	95,2	8	4,3	1	0,5
Kütüphanede kullanıcı ilgisini çeken yeterince kültürel etkinlik düzenlenmektedir.	163	88,2	20	10,8	2	1
Kütüphane kullanımıyla ilgili eğitimlerden memnunum.	168	90,9	16	8,6	1	0,5
Kütüphane hizmetlerinden genel olarak memnunum.	181	97,8	4	2,2	-	-

Kullanıcıların, kütüphanede sunulan hizmetler karşısındaki memnuniyet durumları incelendiğinde hizmetlerden yüksek oranda memnun kalındığı görülmektedir. Hizmetlerin kısa sürede kullanıcıya duyurulması ve kütüphanede kullanıcının ilgisini çekecek kültürel etkinlik düzenleme hizmetlerine karşı kullanıcıların kararsız kaldığı dikkat çekmektedir. Kültürel etkinlikler konusunda kütüphanenin 2015 yılı itibariyle özellikle gençlere yönelik ve sürekliliği olan girişimlerde bulunduğu, ayrıca hizmetlerin kullanıcıya duyurulması konusunda gerek basılı gerekse elektronik ortamın aktif bir şekilde kullanılarak olabildiğince geniş kitlelere ulaşılmaya çalışıldığı incelemeler sonucunda anlaşılmıştır. Bu hizmette kararsız kalan

kullanıcıların elektronik ortama erişim imkânının kısıtlı olduğu ya da kütüphaneyi yeterince ziyaret etmediği düşünülmektedir.

Cinsiyet ve kütüphane hizmetlerine karşı memnuniyet düzeyleri ilişkilendirildiğinde erkek ve kadın kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden oldukça memnun olduğu gözlenmiştir. Memnuniyet oranının erkek kullanıcılarda %100, kadın kullanıcılarda %96,3 olduğu belirlenmiştir. Az sayıda kadın kullanıcının özellikle danışma hizmeti, hizmetlerin kıs sürede duyurulması, kütüphanenin açık olduğu günler ve kütüphanede ilgi çekici yeterince etkinlik düzenleniyor olması gibi durumlar karşısında düşük de olsa yeterince memnun olmadıkları gözlenmiştir.

Kullanıcıların yaş aralığı ve kütüphane hizmetlerine karşı memnuniyetleri ilişkilendirildiğinde tüm yaş aralıklarının kütüphane hizmetlerinden yüksek oranda memnun olduğu anlaşılmaktadır. Memnuniyet oranlarının 19-22, 23-30, 41-50 ve 51 ve üzeri yaş gruplarında %100, 11-14 yaş grubunda %90, 15-18 yaş grubunda %97,2 ve 31-40 yaş grubunda ise %95,4 olduğu gözlenmiştir.

Kullanıcıların eğitim durumları ve kütüphane hizmetlerine karşı memnuniyet düzeyleri ilişkilendirildiğinde üç eğitim grubunun da hizmetlerden yüksek oranda memnun olduğu gözlenmiştir. Memnuniyet oranlarının ilköğretim mezunlarında %96, lise mezunlarında %98,7 ve üniversite mezunlarında %98,2 olduğu gözlenmiştir. Kütüphanenin açık olduğu günler konusu her üç grubun memnuniyetsizlik belirttiği ortak ölçüt olarak dikkat çekmektedir. Ayrıca özellikle düşük sayıda ilköğretim mezunu kullanıcının hizmetlerin kısa sürede duyurulması konusunda memnuniyetsizliklerini belirttiği gözlenmiştir. Kütüphane hizmetlerine karşı duyulan memnuniyetin kullanıcıların eğitim durumlarına göre farklılık gösterdiği ve bu farkın istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmüştür ( $p=0,02$ ). Tukey Post Hoc testi sonucuna göre anlamlılığın lise-üniversite gruplarından kaynaklandığı belirlenmiştir (sig. 0,03).

Kullanıcıların mesleki durumları ve kütüphane hizmetlerine karşı memnuniyet düzeyleri ilişkilendirildiğinde ev hanımı, işsiz ve öğrenci grubunda yer alan kullanıcılar haricinde tüm meslek gruplarının hizmetlerden tam anlamıyla memnun olduğu görülmektedir (%100). Ev hanımlarındaki memnuniyet oranının %93,7, işsiz kullanıcıların memnuniyet oranının %94,1 ve öğrencilerin memnuniyet oranının %90 olduğu belirlenmiştir. Ev hanımı, işsiz ve öğrenci

gurubuna ilişkin oranlarındaki farklılıkların hizmetlere karşı kararsız kalındığından kaynaklandığı bilinmektedir.

Genel ortalamaya bakıldığında katılımcıların %97,8'inin (181 kişi) kütüphane hizmetlerinden memnun olduğu, %2,2'sinin (4 kişi) de bu konuda kararsız kaldığı gözlenmiştir.

### **3.4.3. Yenilikçi Hizmetler ve Kullanıcı Memnuniyeti**

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde sunulan ve çalışma kapsamında yenilikçi olarak nitelendirilen hizmetlere karşı kullanıcıların beğeni düzeyleri ölçülmeye çalışılmaktadır. Kullanıcıların, hayata geçirilen bu yenilikçi hizmetlere karşı memnuniyetlerine ilişkin bulgular tablo halinde aşağıda verilmektedir.

**Tablo 30.** Yenilikçi hizmetler açısından kullanıcı memnuniyeti

Hizmetler	Beğeniyorum		Kararsızım		Beğenmiyorum	
	n	%	n	%	n	%
Yazın en çok okuyan okuyucusuna bisiklet hediye edilmesi	166	89,7	19	10,3	-	-
Ayın en çok okuyan kullanıcılarına ait fotoğraflarının kütüphanede sergilenmesi	178	96,2	4	2,2	3	1,6
Üyelere SMS (kısa mesaj) yoluyla kitapların iade tarihleri konusunda hatırlatma yapılması	165	89,3	18	9,7	2	1
En çok kitap okuyan yetişkin kullanıcılara ödül olarak Türkiye genelinde geçerli “Müze Kart” verilmesi	161	87	19	10,3	5	2,7
Her yıl, bir önceki yıldan farklı olmak kaydıyla tanıtım ürünlerinin ücretsiz olarak kullanıcıya hediye edilmesi	172	93	12	6,5	1	0,5
Kitap ödünç alan kullanıcılara diş macunu ve sabun hediye edilmesi	156	84,3	23	12,4	6	3,3
Kitap ayracı, broşür, kitap çantaları, kupa, kalem, anahtarlık gibi ürünlerin Türkiye genelinde ilk kez dağıtılmış olması	170	91,9	14	7,6	1	0,5
Haftalık olarak en çok okuyan okuyuculara Tişört ve kupa hediye edilmesi	171	92,5	12	6,5	2	1
Döner metal kitap rafları, şeffaf dergi rafları, broşürlükler, renkli ve rahat oturma gruplarıyla birlikte kütüphanede modern bir hava yakalanmış olması	177	95,7	8	4,3	-	-
Üyelerin iş yerleri ziyaret edilerek kitap, broşür ve birtakım hediyeler verilmesi	157	84,8	24	13	4	2,2
“Kitap ve Kütüphane” konulu afiş yarışması düzenlenmesi	153	82,7	27	14,6	5	2,7
Kullanıcıların ilgisini çekecek farklı konularda sergi ve etkinlikler düzenlenmesi	167	90,2	14	7,6	4	2,2
Uluslu 25 anneden oluşan bir grup eşliğinde “Okuma Etkinliği” düzenlenmesi	158	88,2	18	9,7	4	2,1
Kablosuz, kulaklık ile kullanıcıların kütüphane içerisinde müzik yayınlarını dinleyebilmesi	161	87	21	11,4	3	1,6
Okumaya davet eden, tanıtım ve reklam amaçlı “Karton Mankenler” ile kullanıcıların ilgilerinin çekilmesi	175	94,6	9	4,9	1	0,5
Web sitesinin günümüzden etkin bir şekilde kullanılıyor olması	170	92	13	7	2	1
Kütüphane binasının iç ve dış görünümünün kullanıcı açısından daha cazip hale getirilmesi için aydınlatma ve dış cephe kaplama fikrinin geliştirilmesi	177	94,7	5	2,7	3	1,6
Kütüphanenin kapalı olduğu günlerde kullanıcıların kitap iadesi yapabilmeleri için kütüphane dışına “Kitap İade Kutusu” yerleştirilmesi	172	93	9	4,9	4	2,1

Tablo 30’da yer alan tüm hizmetlerin yüksek oranda beğenildiği görülmektedir. Bu hizmetlerin ortaya çıkmasındaki asıl hedefin kullanıcı gereksinimine karşılık verebilmek ve



buna bağılı olarak da kütüphane kullanımı artırmak olduğu bilinmektedir. En çok beğenilen hizmetin %95,7'lik oranıyla fiziksel ortamın modern bir havaya sokulması olduğu dikkat çekmektedir. Bu bağlamda, kullanıcının öncelikli olarak kendisini cezbeden bir mekâna önem verdiği anlaşılmaktadır.

Yukarıda verilen hizmetler arasında kitap ve kütüphane konulu afiş yarışması düzenlenmesi, kullanıcıya diş macunu ve sabun hediye edilmesi ve üyelerin iş yerleri ziyaret edilerek kendilerine kitap, broşür ve hediyeler sunulması hizmetlerinin diğerlerine oranla biraz düşüktür. Bu hizmetler, kütüphane yönetimi tarafından ortaya çıkarıldığı dönemde oldukça beğeni toplayan ancak zamanla beğeni yerine kullanıcıda kararsızlık yaratan hizmetler olarak değerlendirilmektedir. Bu durum, kullanıcıların ihtiyaç ve beklentilerinin sürekli değiştiğini ve yenilikçiliğin de zamana karşı değişebilecek bir yaklaşım olduğunu göstermektedir.

Kullanıcıların kütüphane hizmetlerini ve şartlarını ayrıntılı olarak değerlendirmesinin ardından, kütüphane şartlarının genel olarak değerlendirildiği verileri içeren tabloya aşağıda yer verilmektedir. Bu sayede kullanıcıların kütüphane şartlarından genel olarak hangi düzeyde memnun olduğunu görmek kolaylaşacaktır.

**Tablo 31.** Kütüphane şartları açasından kullanıcı memnuniyeti

Ölçütler	Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum	
	n	%	n	%	n	%
Fiziksel ortamdaki genel olarak memnunum	182	98,5	1	0,5	2	1
Teknolojik imkânlardan genel olarak memnunum	172	93	13	7	-	-
Bilgi kaynaklarından genel olarak memnunum	180	97,3	5	2,7	-	-
Personelden genel olarak memnunum	181	97,9	3	1,6	1	0,5
Kütüphane hizmetlerinden genel olarak memnunum	181	97,8	4	2,2	-	-

Tablo 31'de yer alan değerlendirme ölçütlerine daha önceki tablolarda ayrı ayrı değinilmişti. Bu tablo, ölçütlerin bir araya getirilerek sonuçların daha rahat görölmesini sağlamaktadır. Kullanıcıların, kütüphanenin fiziki, teknolojik, derme, personel ve hizmet şartlarına ilişkin beğeni düzeyleri incelendiğinde tüm şartlardan yüksek oranda memnun olduğu görölmektedir.

Kullanıcı anketinin sonunda kullanıcıların kütüphane hakkındaki duygu, düşünce ve isteklerini belirtebilecekleri açık uçlu bir soruya yer verilerek fikir beyanında bulunmaları sağlanmıştır. Bu bağlamda ankete katılan kullanıcıların %21,1'i (39 kişi) kütüphaneye ilgili fikir beyanında bulunmuştur. Kullanıcıların çoğu kütüphane ve hizmetlerinden, personelin tutumundan, sürekli yeni kaynak temin edilmesinden, kütüphanenin döşeme ve mobilyalarından çok memnun olduklarını ve kütüphane hizmetlerinin okuma ve kütüphane kullanma alışkanlıklarına olumlu yönde katkı sağladığını dile getirirken bazı kullanıcıların kütüphane yönetiminden birtakım istekleri olduğu gözlenmiştir. Aşağıda, kullanıcıların açık uçlu soruda belirttikleri isteklere değinilmektedir.

Kullanıcılar;

- İlçedeki okullarda sık sık kütüphane tanıtımı yapılması,
- Kullanıcıların kütüphaneye davet edilerek, farklı konularda fikir alışverişinde bulunulması,
- Çocuk ve gençlerin manevi duygularını geliştirecek kaynakların daha fazla temin edilmesi,
- Kütüphanenin daha geç kapanması,
- Lavaboların daha kullanışlı hale getirilmesi,
- Kaynakların sayısının ve çeşitliliğinin artırılması,
- Kütüphane dış boyasının ve görünümünün daha ilgi çekici hale getirilmesi,
- Kütüphane bahçesine kameriye yapılması,
- Ayda en az bir kez kitap okuma konusunda etkinlik düzenlenmesi,
- Okuma alışkanlığının 7'den 70'e herkese kazandırılması için proje hazırlanması,
- Yazar-kullanıcı buluşmalarının davet edilecek yazarın kullanıcılar tarafından seçilmesi,
- Güncel kitapların daha hızlı temin edilmesi,
- Kütüphanenin sinema ortamının oluşturulması,
- Kütüphanenin, belediye ve kaymakamlıkla daha fazla işbirliği yapması,
- Özellikle tarih ve coğrafya konulu kaynaklara daha fazla yer verilmesi,
- Sosyal etkinlik sayısının artırılması gibi konularda kütüphane yönetimi tarafından girişimlerde bulunulması gerektiğini dile getirmektedirler.

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi, kullanıcılarının her türlü bilgi ve kültürel ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmakta ve bu doğrultuda kullanıcı taleplerini dikkate alan bir kütüphanecilik yaklaşımı sergilemektedir. Yukarıda belirtilen talepler doğrultusunda, kütüphanenin hizmet politikasına kullanıcı gözüyle nelerin eklenebileceği anlaşılmaktadır.

## 4. BÖLÜM

### SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışmada, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi tarafından benimsenen yenilikçi yaklaşım ve uygulamaların kullanıcı üzerinde nasıl bir etkiye sahip olduğunu ölçmek ve yenilikçilik sürecini birçok yönüyle incelemek için kütüphane yönetimiyle yapılan görüşme gerçekleştirilmiştir. Ayrıca kütüphane tarafından benimsenen yenilikçilik sürecinin ve bu süreç kapsamında geliştirilen yenilikçi hizmetlerin kullanıcı memnuniyeti üzerinde etkisini ölçmek amacıyla hazırlanan anket kütüphaneye kayıtlı 185 kullanıcıya uygulanmıştır.

“Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nin yenilikçi yaklaşım ve uygulamaları kütüphane hizmetlerini ve kullanıcı memnuniyetini nasıl etkilemektedir?” sorusundan hareketle oluşturulan *çalışmanın hipotezi* “Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nin yenilikçi hizmet yaklaşımı ve uygulamaları kütüphane hizmetlerini, kullanım durumunu ve kullanıcı memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir” biçiminde tanımlanmıştır. Bu hipotez doğrultusunda gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen bulgular yapılan görüşme ve kullanıcı anketi olmak üzere farklı başlıklar altında değerlendirilmiştir. Bunlar;

Yapılan görüşme:

- Yenilikçilik ve yenilikçi hizmet kavramlarının tanımlanması ve Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi için bu kavramların ne ifade ettiği
- Türkiye’deki halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet geliştirme yaklaşımının genel olarak değerlendirilmesine ilişkin Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetiminin yaklaşımı
- Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi’nin yenilikçiliği zorunlu bir gereksinim olarak algılaması, benimsemesi ve hizmet politikasına dönüştürmesi sürecinde fikirlerin ortaya çıkışı, şekillenmesi, geliştirilmesi, uygulanması, takip edilmesi ve sonuçlandırılması
- Yenilikçilik sürecine etki eden faktörler

Kullanıcı anketi:

- Kullanıcıların demografik bilgileri
- Kullanıcıların kütüphaneyi kullanım sıklıkları
- Kullanıcıların kütüphaneyi kullanım amaçları
- Kütüphane hizmetlerinin kullanıcılar üzerindeki etkisi
- Kütüphanenin yeni hizmetler sunma konusunda kullanıcı açısından başarısı
- Kullanıcıların kütüphaneyi çevrelerindeki bireyler tavsiye etme durumları
- Kullanıcıların kütüphaneyi genel olarak beş puan üzerinden değerlendirmeleri
- Kütüphanenin fiziksel şartlarına karşı kullanıcıların memnuniyet düzeyi
- Kütüphanenin teknolojik şartlarına karşı kullanıcıların memnuniyet düzeyi
- Kütüphanenin bilgi kaynaklarına karşı kullanıcıların memnuniyet düzeyi
- Kütüphanenin hizmetlerine karşı kullanıcıların memnuniyet düzeyi
- Kütüphanenin personel şartları karşı kullanıcıların memnuniyet düzeyi
- Kütüphanenin kullanıcılara yönelik sunduğu ve yenilikçi olarak nitelendirilen hizmetlere karşı kullanıcı görüşleri

Bu başlıklar altında değerlendirilen ve gerek yapılmış görüşme gerekse kullanıcı anketine dayanarak elde edilen bulgulardan aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Türkiye'deki halk kütüphanelerinin 2010-2014 yılları ve Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin 2002-2014 yılları incelenerek beş temel unsur açısından yaşanan gelişmelere ve ulaşılan bilgilere ilişkin sonuçlar;

1. Türkiye'deki ilçe halk kütüphaneleri özellikle 2014 yılında azalmıştır. Çocuk kütüphanelerinde son yıllarda artış yaşanmıştır. Özellikle son yıllarda yeni bir yaklaşım olarak değerlendirilebilecek Edebiyat-Müze kütüphane türü ortaya çıkmıştır.
2. Halk kütüphanelerinin kaynak sayısı ve üye sayısı 2010-2014 yıllarında sürekli artarken, kullanıcı sayısı 2011 yılından sonra, personel sayısı ve mesleki eğitim almış kütüphaneci sayısı ise 2014 yılında artmıştır.
3. Halk kütüphanesi kaynakları konu dağılımına göre özellikle 800 kodlu Edebiyat ve Retorik alanında yoğunluk göstermektedir. Bu kaynakların 4/1'i çocuk grubuna uygundur. Bu sayı halk kütüphanesi standartlarının altındadır. Türkçe ve İngilizce kaynaklar artmış, buna karşın Fransızca, Almanca, Arapça ve Farsça kaynaklar azalmıştır.

4. Kütüphane binalarına ilişkin mülkiyet hakkı 2014 yılı itibariyle belediyelerde yoğunlaşmıştır.
5. Kütüphanelere ayrılan bütçe son beş yılda iki kat artmıştır.
6. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi personel sayısında 2002-2014 yılları arasında dalgalanmalar yaşanmış ve sayı en fazla beş en az üç kişide kalmıştır. Kütüphanede on üç yıl boyunca her yıl en az bir mesleki eğitim almış kütüphaneci görev yapmıştır. 2010 yılından itibaren personel özellikle teknik hizmetler kadrosunda görev yapmıştır.
7. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kaynak sayısı her yıl artmıştır. Artış özellikle 2007 yılından sonra yaşanmıştır. Türkçe kaynaklar her yıl, İngilizce kaynaklar 2008, Fransızca ve Almanca kaynaklar 2012 yılından sonra artmıştır. Arapça ve Farsça kaynaklar 2002 yılından sonra azalmıştır.
8. Kullanıcı ve kayıtlı üye sayılarında dalgalanmalar yaşanmış, özellikle 2007 yılından sonra kullanıcı ve kayıtlı üye sayısı artmıştır. 2012-2013 yıllarında eğitim sisteminde yaşanan dalgalanmalar kullanıcı ve kayıtlı üye sayısının azalmasında etkili olmuştur.
9. Kütüphane bütçesi genel olarak artış eğilimi göstermiştir. Özellikle 2007, 2009, 2013 ve 2015 yılı ilk yarısında bütçe aşımı yapılmış ve bu aşım Genel Müdürlük tarafından karşılanmıştır.

Yapılanmış görüşmeden elde edilen veriler doğrultusunda Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetiminin yenilikçi yaklaşım ve uygulamalarına ilişkin sonuçlar;

10. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi yenilikçilik yaklaşımını farklı etkenlerle şekillenen ve sonucunda ortaya yeni bir hizmet ya da ürün çıkarılan bir süreç olarak tanımlamaktadır. Bu bağlamda yenilikçi hizmet yaklaşımı, sadece teknolojiyle ilgili olmayan, birden çok amacı güdeabilen, sadece olanakları iyi olan kurumlarca benimsenmeyecek, risk taşıyan ancak risk yönetimiyle üstesinde gelinebilecek, pazarlama etkeniyle yakından ilgili, farklı yollar denenerek hedef kitleye ulaşılabilen, takım ruhuyla hareket etmeyi gerektiren, büyük fikirleri olduğu kadar küçük fikirleri de barındıran, sadece yeni olanın değil mevcut olanın üzerinde değişiklikler yaparak ortaya yeni ürün ve hizmetler çıkarılabilen bir süreç olarak tanımlanmaktadır.
11. Kütüphane yönetimi, halk kütüphanelerini çevreleyen şartların eşit olmaması, kütüphane personeli ve yönetiminin yenilikçilik konusundaki tutumu, risk almaktan çekinilmesi, motivasyon ve algı eksikliğini, Türkiye'deki halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet geliştirilmesi ve sunulması kapsamındaki eksiklikler olarak değerlendirmektedir.

12. Kütüphane personelinin yenilikçiliğe karşı algı, ilgi, bilgi, tecrübe ve farkındalık konusunda eksik yanları olmasına rağmen gelişimlere açık ve mevcut durumda yöre halkının ihtiyaçlarına karşılık verebilecek düzeyde olduğu anlaşılmaktadır.
13. Kütüphane yönetimi, kullanıcıların, kütüphanenin sadece belli bir amaç için ve sadece belli bir kesime hizmet sunduğu algısının değiştirerek, toplumdaki her bir bireyin kütüphaneden yararlanabileceği izlenimini yaratma konusunda çaba göstermektedir.
14. Kütüphane, kütüphane yönetimi ve personel aracılığıyla etüt merkezi formatından çıkarılarak butik kütüphane formatına dönüştürülmeye çalışılmaktadır.
15. Kütüphane yönetimine göre, yenilikçi yaklaşım ve uygulamalar, kullanıcı profilini genişletmek, çağa ayak uydurabilmek, sürekli değişen kullanıcı beklentilerine karşılık verebilmek ve kurumsal varlığın devamlılığını sağlamak için önem taşımaktadır.
16. Kütüphane özellikle il, ilçe, üniversite kütüphaneleri hatta farklı hizmet sunan kurumlar tarafından örnek alınmaktadır. Bu durum yönetim ve personelin motivasyonunu olumlu yönde etkilemektedir.
17. Kütüphane yönetiminin, Türkiye'deki halk kütüphanelerinden ziyade yurt dışından, özellikle Almanya'daki halk kütüphanelerinden etkilenmiş, esinlenmiş ve hizmetlerini çoğunlukla bu doğrultuda geliştirmiş olduğu anlaşılmaktadır.
18. Kütüphane yönetimi tarafından yenilikçi hizmet geliştirilirken bu hizmetle ulaşılabilecek hedefler önceden belirlenmekle birlikte hizmet sunulurken sözlü olarak kullanıcıdan alınan geri bildirimler yeni hedefler ortaya çıkarmaktadır. Bu sayede, bir sonraki hizmet geliştirme girişiminde bir önceki hizmetin sonuçlarından yararlanılarak hizmette kalite sağlanmaya çalışılmaktadır.
19. Kütüphane yönetimi, geliştirilen yenilikçi hizmetlere süre kısıtlaması getirerek o süre içerisinde hizmeti kullanıcıyla buluşturmakta ve geri bildirimler toplamaktadır. Bu geri bildirimler doğrultusunda hizmete şekil verilmektedir.
20. Kütüphanenin, kurulduğu dönemde mevcut imkânlarla göre hizmet geliştirdiği, daha sonraki dönemlerde ise hizmetlere göre mevcut imkânlarda değişikliğe gidilmeye başlandığı anlaşılmaktadır.
21. Kütüphane yönetimi, personel, kullanıcı, bütçe, bina, derme, yönetim, üst kurumlarla ilişkiler, pazarlama, bölge yüz ölçümü, bölge nüfusu, kamuoyu tepkisi ve etkileşim gibi etkenlerin yenilikçi hizmet geliştirme sürecini olumlu ve olumsuz yönde etkileyebileceğini ancak Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi olarak bu etkenlerden genel olarak olumlu etkilenildiğini belirtmektedir.
22. Kütüphane yönetimi, KTB, KYGM, valilik ve belediyelerin yenilikçiliği halk kütüphaneleri açısından destekleyecek büyük güçler olduğuna dikkat çekmektedir.

23. Kütüphane yönetimine göre, yenilikçi hizmetlerin pazarlanamaması, hizmetlerin kullanıcı beklentisinin altında kalması, hizmetlerin kullanıcı gereksinimlerine göre geliştirilmemesi, fiziki alan yetersizliği, yönetimin risk ve inisiyatif almaktan kaçınması, yenilikçilik konusundaki bilgi, ilgi, deneyim ve farkındalık eksikliği, fikirlerin doğru yönetilememesi, üst yönetim desteğinin sağlanamaması, kütüphane içerisinde birimler arası iletişimin gelişmemesi gibi etkenler Türkiye genelinde diğer halk kütüphanelerinin yenilikçi bir girişimi başarıya ulaştırmada karşılaştıkları en önemli engeller olarak değerlendirilmektedir.
24. Yenilikçi hizmetler sonucu elde edilen başarı, kütüphane yönetimi tarafından kullanıcıdan alınan geri bildirimlerle, hizmet öncesi ve sonrası kütüphane kullanımı ve kayıtlı üye sayılarındaki dalgalanmalarla, kullanıcı memnuniyetine yönelik anket sonuçlarıyla, yerel basında çıkan haberlerle, işbirliği yapılan kurumlardan alınan geri bildirimlerle, kütüphaneyi ziyaret eden kişilerin kütüphane hakkındaki düşüncelerini not ettiği kütüphane anı defterindeki notlarla, sivil toplum kuruluşları, yerel yönetimler, dernek ve kültür müdürlüğü tarafından ödüllendirilme gibi yaklaşımlarla ölçülmektedir.
25. Kütüphane yönetimi, başarı değerlendirme yöntemi olarak hızlı ve anlık olması sebebiyle özellikle sözlü iletişim yöntemi kullanılmaktadır.
26. Ulus yerel basını, kütüphane tarafından gerçekleştirilen hizmetlerin bölge halkına duyurulması açısından kütüphane yönetimi tarafından etkili bir araç olarak kullanılmaktadır.
27. Kütüphane yönetimi, geliştirilen yenilikçi hizmetler ve bu alanda gösterilen gayret sonucunda bakanlık, yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları, dernekler ve kültür müdürlükleri gibi farklı kurumlar tarafından ödüllendirilmektedir. Bu ödüllendirme yönetim ve personelin motivasyonuna olumlu etki etmektedir.
28. Kütüphane yönetimi, gerek kurumsal gerekse bireysel açıdan yenilikçi hizmet geliştirme konusunda kendilerini bilgi, tecrübe, bakış açısı vb. konularda Türkiye standartlarına göre yeterli bulmaktadır. Ancak yenilikçi hizmet geliştirme konusunda önde olan Avrupa ülkelerine kıyasla eksik yanlar da bulunmaktadır. Kütüphane yönetimi, yenilikçi hizmet geliştirme sürecinde özellikle dekorasyon, estetik ve mimari açıdan eksik yanları bulunduğu dikkat çekmektedir.
29. Kütüphanenin dekorasyon, estetik ve mimari açıdan eksik yanlar bulunmasına rağmen mesleki açıdan ilk yenilikçi ve günümüzde kullanıcı tarafından en çok beğenilen girişimin 2006 yılında Almanya'ya gerçekleştirilen kütüphane ziyaretinden sonra oradan esinlenilerek tasarlanan mobilya grupları ile kullanıcı için butik kütüphane ortamı yaratılması olduğu dikkat çekmektedir.

30. Kütüphane yönetimi, az sayıda da olsa bazı kurumlar tarafından dolaylı olarak olumsuz eleştirilere maruz kalmaktadır. Az sayıdaki meslektaşlar, başarıyı kütüphane yönetimi ve personelden ziyade Bakanlığa bağlamakta ve Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin gayretini göz ardı etmektedir. Olumsuz eleştirilerin geliştirilen hizmetlerdeki eksiklerin fark edilmesi açısından etkili olduğu ve bu gibi olumsuzlukların avantaja çevrilmesi gerektiğinin yenilikçilik süreci için önemli olduğu belirtilmektedir.
31. Kütüphanede yenilikçiliğin izlerine özellikle halkla ilişkiler, promosyon ürünleri, ödüllendirme, bina tasarımı, iç mekân tasarımı konularında rastlanmaktadır. Özellikle bu alanlarda gerçekleştirilen yenilikçi yaklaşımlar belirli zaman aralıklarıyla sürekli kendisini yenilemektedir.
32. Kütüphane yönetimi tarafından benimsenen yenilikçiliğin başarıya ulaşmasında pazarlama ve süreklilik ilkeleri önemli bir rol oynamaktadır.
33. Kütüphane yönetimi ve personelinin üniversite düzeyinde almış olduğu eğitimin kütüphane personeline yenilikçiliğe karşı algı oluşturma konusunda etkili olduğu anlaşılmaktadır. Mesleki eğitim kütüphanecileri motive etmekte, yenilikçilik ve girişkenlik konusunda cesaretlendirmektedir.
34. Kütüphane yönetimi, yurt dışındaki örnekleri yerinde ziyaret ederek yenilikçiliği kişilere bağlı bir hizmet politikasına dönüştürmüştür. Bu kapsamda, yurt dışı ziyaretleri kırılma noktası niteliği taşımaktadır. Yurt dışına gerçekleştirilen yerinde ziyaretlerin yanı sıra, yurt dışında yaşanan gelişmeler internet aracılığıyla sürekli takip edilmektedir.
35. Kütüphane yönetimi, yenilikçi hizmet geliştirme sürecinde sadece kütüphanelerden ilham almamakta, bunun yanında farklı amaçlar doğrultusunda hizmet veren, kütüphanecilikle ilgisi olmayan kurumlardan da esinlenmektedir.
36. Kütüphane yönetiminin ve personelinin, yenilikçiliği yaşam tarzına dönüştürmüş ve bu konuda mesleğe ilgili, dışarıya meraklı olduğu anlaşılmaktadır.
37. Yenilikçilik yaklaşımı Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin stratejik öncelikleri arasında ilk sırada yer almaktadır.
38. Yenilikçi hizmet geliştirme süreci, kütüphane yönetimi tarafından hassas ve yüksek motivasyon gerektiren bir süreç olarak değerlendirilmektedir.
39. Kullanıcı ilgisizliği, kütüphane yönetimini yenilikçi bir hizmet tasarlarken en çok düşündürülen konu olarak dikkat çekmektedir.
40. Kütüphanenin yenilikçi hizmet stratejisi özellikle orijinal fikir üretme temelli olmasına rağmen esinlenilerek de hizmetler geliştirilmektedir.



41. Kütüphane yönetimi, geliştirilen yenilikçi hizmetleri diğer kütüphanelerin ve farklı bölgelerdeki bireylerin fark edebilmesi için sosyal medya araçlarından özellikle Facebook'u etkin bir şekilde kullanmaktadır.
42. Kütüphane yönetimi, yenilikçi hizmet geliştirme politikasında süreklilik ilkesini ön planda tutarak kullanıcıda hizmetlere karşı doygunluk hissi yaratmaktan kaçınmaktadır. Bu yaklaşımla birlikte, kütüphane kullanımının ve kullanıcı ilgisinin azalmasının önüne geçilmektedir.
43. Kütüphane yönetimi, yenilikçi hizmet geliştirme konusunda farklı kurumlarla işbirliği yapmaktadır. Ancak bu işbirliği girişimleri zaman zaman kütüphane yönetimini zorlamaktadır. İşbirliği yapılacak kurumun konuya ilgisi ve yaklaşımı ile kütüphane yönetiminin ilgi ve yaklaşımı arasında yaşanan farklılıklar bu sürecin olumlu bir şekilde sürdürülmesini engellemektedir.
44. Kütüphane personelinin mesleki bilgi ve becerisi, konu hâkimiyeti, takım ruhuna sahip olması yenilikçi hizmet geliştirme sürecini olumlu yönde etkilemektedir. Bu bağlamda personelin nitelik olarak yeterli ve gelişime açık olduğu belirtilmiştir.
45. Kütüphanede, yenilikçilik açısından oturmuş bir sistemin olması kütüphaneye yeni gelen personelin adaptasyon sürecini kısaltmaktadır.
46. Kütüphanede, personelle fikir alışverişine uygun, özgür, demokratik ve sürekli etkileşimin yaşandığı personel açısından rahat ve gelişime açık bir yönetim anlayışı benimsenmiştir.
47. Yenilikçi hizmet geliştirme sürecinin personel dalgalanmalarından en az düzeyde etkilenmesi için kütüphane yönetimi tarafından personel sayısına göre iş planlaması sürekli olarak yeniden gözden geçirilmekte, sorumluluklar ve iş yükü yeniden planlanmaktadır.
48. Kütüphane yönetimi, personeli yeni bir fikre ya da uygulamaya hazırlarken konu hakkında toplanan kaynakların personel tarafından incelenmesi ve konu hakkında yorum yapılabilecek, tartışılabilir bir düzeye gelmesini sağlamaktadır.
49. Kütüphane tarafından geliştirilen yenilikçi hizmetler kullanıcıların halk kütüphanelerinde ne gibi hizmetlerin sunulabileceğini fark etmesini sağlamakta, bakış açılarını değiştirmekte ve kullanıcı kalitesini artırırken talep eden, sorgulayan, daha farklı ve yeniyi isteyebilen bir kullanıcı profili oluşturularak kullanıcı-kütüphane etkileşimi artırılmaktadır. Bu kapsamda, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kullanıcıları sorgulayan, talep eden, karşılaştırma yapabilen, eleştirebilen ve yeniyi isteyen bir kullanıcı profili olarak dikkat çekmektedir. Kullanıcının bu seviyeye gelmesinde kütüphane yönetiminin yenilikçi yaklaşımını ve uygulamaları etkili olmuştur.

50. Kütüphane yönetimi, yenilikçilik sürecinde önemli bir etken olan bütçe konusunda Bakanlığa bağlı kalmayarak kişisel girişimlerle valilik, belediye, kalkınma ajansları vs. ile iletişime geçmekte ve finansal destek sağlamaktadır. Bu bağlamda, kütüphane bütçesinin yenilikçi girişimleri destekler nitelikte olduğu anlaşılmaktadır.
51. Kütüphane, 2005 yılından itibaren tek katlı, yayvan, güvenlik açısından donanımlı, bahçeli, ulaşımı kolay, her kullanıcı grubu için kullanışlı ve ilgi çekici bir kütüphane binasıyla hizmet sunmaktadır. Binanın yenilikçi hizmetler geliştirmeye ve sunmaya yeterince uygun olduğu gözlenmiştir.
52. Kütüphane yönetimi, dermenin kullanıcı için cazip hale getirilmesi için kullanıcı taleplerini dikkate alarak kaynak sağlamaktadır. Sağlanan kaynaklar yıl içerisinde bir sonraki kaynak teminine kadar belirli miktarlarda kullanıcıya sunularak yıl boyunca kullanıcının ilgisi canlı tutulmaktadır. Mevcut derme, kullanıcıyı kütüphaneye çekme ve kullanıcı gereksinimlerini karşılama konusunda yeterlidir. Kütüphanede, etkili bir derme geliştirme süreci yaşanmaktadır.
53. Hizmet verilen bölgenin yüz ölçününün küçük ve nüfusunun az olması Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi tarafından avantaja çevrilmekle birlikte, geniş yüz ölçümü olan ve nüfusun kalabalık olduğu bölgelerde yenilikçiliğin uygulanamayacak olmasının söz konusu olmadığı belirtilmektedir.
54. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi isminin sadece halk kütüphanesi yerine "Kültür ve Sanatevi" ile birlikte kullanılıyor olması, toplumda karşılığını bulamamış kurumlar olarak değerlendirilen halk kütüphanelerine farklı bir bakış açısı kazandırmıştır.
55. Kütüphane yönetimi, gerek bakanlık destekli gerekse kişisel girişimlerle yenilikçilik konusunda projeler hazırlayarak hayata geçirmeye çalışmaktadır.
56. Kütüphane, ödünç verme, danışma, kullanıcı memnuniyeti, kurumlar arası işbirliği, kütüphanenin düzen ve estetik açıdan değerlendirilmesi, kültürel etkinlikler, yönlendirme işaretleri, bütçe yaratma ve kullanma, personel eğitimi/hizmet içi eğitim, materyal sağlama/kaynak seçimi, kütüphane kuralları, kütüphane üyeliği, kullanıcı ödüllendirme yaklaşımı, teknolojiye yaklaşım, halkla ilişkiler, fiziki yaklaşım, proje üretme, çocuklara, gençlere, yetişkinlere ve engelli kullanıcılara yönelik hizmetler açısından yenilikçiliği yansıtmaya çalışmaktadır.
57. Kütüphane yönetimi, özellikle 2000 yılından itibaren yenilikçi olarak nitelendirilebilecek, örnek alınan, Türkiye'de ilk olma özelliği taşıyan birçok hizmeti hayata geçirmiştir.

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kullanıcılarına uygulanan memnuniyet anketi sonuçları;

58. Çalışmaya katılan kullanıcıların çoğunluğu kadınlardan oluşmaktadır. Eğitim durumları ve yaş ortalamalarına bakıldığında çoğunluğun lise mezunu ve yetişkin kullanıcı grubunda yer aldığı görülmektedir. Mesleki durum göz önüne alındığında katılımcıların özellikle öğrenci, memur ve işsiz gruplarında yer aldığı anlaşılmaktadır. Kullanıcılar öğrenci, hemşire, kuaför, teknisyen, askeri personel, asker, imam, terzi, hayvan tüccarı, bankacı, öğretmen, diş hekimi, eczacı, idareci, aşçı, hizmetli, şoför, avukat, doktor, polis gibi farklı mesleklere sahip kişilerden oluşmaktadır.
59. Kullanıcıların büyük çoğunluğu kütüphaneyi ayda iki kez ve daha fazla kullanmaktadır. Bu durum kütüphanenin kullanıcılar için cazip ve ihtiyaç duyulan bir kurum olduğunu bölge halkına kabul ettirildiğinin kanıtı olarak değerlendirilmektedir.
60. Kullanıcılar kütüphaneyi büyük oranda kaynak ödünç almak ve kitap/dergi vs. okumak için kullanmaktadır. Bu sonuca bakıldığında, halk kütüphanelerinin genel olarak ders çalışılan mekânlar olduğu yaklaşımından farklı bir durumun yaşandığı anlaşılmaktadır.
61. Kütüphanede araştırma yapmak, internet kullanmak ve kültürel etkinliklere katılmak gibi amaçlar düşük oranda gerçekleştirilmektedir.
62. Kütüphanede geliştirilen hizmetler kullanıcıların tamamına yakınının kütüphane kullanma alışkanlığı üzerinde olumlu etkiye sahiptir.
63. Kullanıcıların tamamına yakını kütüphaneyi yeni hizmet sunma konusunda başarılı bulmuştur.
64. Kullanıcıların büyük çoğunluğu kütüphaneyi beş puan üzerinden genel olarak değerlendirme konusunda dört-beş puan vererek kütüphaneyi başarılı bulduklarını belirtmişlerdir.
65. Kullanıcıların tamamı kütüphaneyi çevrelerindeki bireylere tavsiye edebileceklerini belirtmişlerdir.
66. Kullanıcıların yarısından fazlası kendilerine yöneltilen açık uçlu soruda kütüphaneye karşı farklı açılardan memnuniyetlerini dile getirmişlerdir.
67. Cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve meslek değişkenlerine göre kullanıcılar kütüphaneyi çoğunlukla ayda iki kez ve daha fazla kullanmaktadırlar.
68. Cinsiyet, yaş, meslek değişkenleri ile kullanıcıların kütüphane kullanım sıklığı arasındaki ilişki istatistiksel açıdan anlamlıdır.
69. Cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve meslek değişkenlerine göre kullanıcılar kütüphaneyi çoğunlukla kaynak ödünç almak için kullanmaktadırlar.

70. Cinsiyet değişkeni ile kullanım amacı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
71. Yaş değişkeni ile ders çalışmak, kaynak ödünç almak, internet kullanmak ve kültürel etkinliklere katılmak arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
72. Meslek değişkeni ile ders çalışmak, kaynak ödünç almak arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
73. Kullanıcıların mesleki durumları ile kütüphane hizmetlerinin kütüphane kullanma alışkanlıklarına etkisi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
74. Cinsiyet, meslek ve eğitim değişkenleri ile kütüphanenin genel olarak değerlendirilmesi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
75. Kütüphanenin fiziki, teknolojik, derme, personel ve hizmetlerine ilişkin olanaklar kullanıcıları büyük oranda memnun etmektedir.
76. Kütüphanede sunulan hizmetlere, teknolojik olanaklara ve personel olanaklarına duyulan memnuniyet ve kullanıcıların eğitim durumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.
77. Fiziksel açıdan özellikle grup çalışmasına uygun ortamın olmayışı, fiziksel engelli kullanıcıların yeterince düşünülmediği, kütüphane dış duvarlarının ve bahçenin yeterince ilgi çekici olmadığına çok düşük oranlarda dikkat çekilmektedir.
78. Teknolojik açıdan özellikle katalog taramasına uygun bilgisayar sayısının azlığına ve hizmetlerin sosyal medyada yeterince duyurulmadığına çok düşük oranlarda dikkat çekilmektedir.
79. Personel açısından özellikle sayının yetersiz olduğuna çok düşük oranlarda dikkat çekilmektedir.
80. Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde kullanıcılara yönelik sunulan ve çalışma kapsamında yenilikçi olarak nitelendirilen hizmetlerin tamamı kullanıcılar tarafından büyük oranda beğenilmiştir. Kütüphanenin fiziksel açıdan yenilenerek modern bir havaya sokulması en çok beğenilen yenilikçi girişim olarak dikkat çekmektedir.
81. Kullanıcıların %25'i kendilerine yöneltilen açık uçlu soruya cevap vererek kütüphaneden farklı konulardaki istek ve beklentilerini dile getirmişlerdir.

Çalışmanın önceki kısımlarında da bahsedildiği üzere, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi uygulamalarına göre, kullanıcının ilgisi kaybedildiği anda kurumsal varlığın sürekliliği tehlikeye girmektedir. Kurumsal varlığın devamı, sürekli değişen kullanıcı gereksinim ve beklentilerine karşılık verebilmekten geçmektedir. Gereksinim ve beklentilere karşılık verebilmekse, orijinal fikirlerle ya da var olan fikirlere farklı bakış açıları getirilerek

ortaya yeni bir şeylerin çıkarılmasıyla ya da farklı yöntemlerin kullanılmasıyla mümkündür. Ortaya yeni bir şeyler çıkarmak bir sürecin sonucudur. İşte bu süreç yenilikçilik olarak nitelendirilmektedir. Bu süreçte kullanıcı memnuniyeti, kullanıcıların kütüphaneyi kullanım durumları ve hizmetlerin süreklilik ilkesine bağlı olarak sunulması önem taşımaktadır. Araştırmada elde edilen veriler doğrultusunda ankete katılan kullanıcıların tamamına yakınının kütüphanenin fiziki, teknolojik, derme, personel, hizmet şartlarından yüksek oranda memnun olduğu görülmüştür. Ayrıca katılımcıların kütüphaneyi farklı aralıklarda ve çeşitli amaçlar için kullandığı, kütüphane kullanım oranlarının özellikle 2007 yılıyla birlikte arttığı, hizmetlerin, kullanıcıların tamamına yakınının kütüphane kullanma alışkanlıklarına olumlu etki ettiği, kullanıcıların tamamının kütüphaneyi çevrelerindeki bireylere tavsiye edebileceklerini belirtmeleri de kullanıcıların kütüphane kullanım durumlarının olumlu yönde etkilendiğini göstermektedir. Ayrıca kütüphane yönetimi tarafından hayata geçirilen hizmetlerin bir sonraki hizmete örnek niteliği taşıyacak şekilde planlanması ve hizmetlerin belirli aralıklarla güncellenerek ve iyileştirilerek tekrar kullanıcıyla buluşturulması Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde hayata geçirilen hizmetlerin birbirini olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda “Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin yenilikçi hizmet yaklaşımı ve uygulamaları kütüphane hizmetlerini, kullanım durumunu ve kullanıcı memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir” biçiminde belirlenen hipotez kanıtlanmış olmaktadır.

Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlara göre Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kapsamında şu öneriler geliştirilmiştir:

1. Kütüphane yönetimi tarafından kullanıcı profilini daha iyi tanımak, kütüphanenin kullanım sıklığını, kullanım amaçlarını değerlendirebilmek, kullanıcıların kütüphaneye ve hizmetlere karşı memnuniyetlerini ve memnuniyetsizliklerini ortaya çıkarabilmek ve ortaya çıkan durumlara yönelik girişimlerde bulunabilmek için öncelikle gereksinim analizi yapılmalıdır. Bunun yanında, belirli aralıklarla anket uygulamaları yapılmalı ve bu anket sonuçlarına göre kütüphaneyi az kullanan ya da sadece belirli amaçlar için kullanan kullanıcıları kütüphaneyi daha sık ve farklı amaçlar için kullanmaya teşvik edecek, memnuniyetsizlik oluşan durumları ortadan kaldıracabilecek hizmetler sistematik bir şekilde geliştirilmelidir.
2. İnternet kullanımı, kütüphanede araştırma yapmak ve kültürel etkinliklere katılım konularında kullanıcılar daha fazla teşvik edilmelidir. Teknolojik açıdan donanımlı olunmasına rağmen internet kullanım oranındaki düşüklüğün kullanıcının bu hizmete

ihtiyaç duymamasından ve bu hizmete karşı farkındalık seviyesinin düşük olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu alanda farkındalık yaratılması için girişimlerde bulunulmalıdır. Aynı şekilde, kültürel etkinliklerin her ay en az bir kez düzenleniyor olmasına rağmen katılımın düşüklüğü kullanıcı ilgisizliği ve farkındalık eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Bu duruma yönelik olarak, kullanıcıların ilgisini çekecek, gündelik hayatına olumlu yönde etki edebilecek, pratik bilgiler sağlayabilecek konular belirlenmeli ve kullanıcıların kültürel etkinliklerden haberdar edilmesi konularına özen gösterilmelidir. Kültürel etkinliğin içeriğinin belirlenmesi aşamasında kullanıcı fikirleri ve gereksinimlerinin toplanması yöntemi kullanılabilir. Etkinlikler kapsamında kütüphaneye kayıtlı kullanıcıların dışında kayıtlı olmayan kullanıcılara da ulaşılması konusunda girişimlerde bulunulmalıdır.

3. Kütüphanede düzenlenen kültürel etkinliklere özellikle 15-22 yaş aralığındaki bireylerin, ilköğretim-lise mezunu grubundaki bireylerin ve emekli ve öğrenci grubundaki bireylerin katılımının sağlanması gerekmektedir.
4. Elektronik ortamda katalog tarama, fotokopi, fax, yazıcı hizmetlerinin sürekli ve ücretsiz verilecek olmasına ilişkin kullanıcılarda farkındalık oluşturulması ve kullanıcıların bu araçların kullanımına yönelik bilgilendirilmesi gerekmektedir.
5. Teknolojik imkânlar açısından özellikle kütüphane girişinde ve çocuk bölümünde bulunan televizyonlar kullanıcıların kullanabileceği şekilde hizmete sunulmalı, televizyonların hangi amaçlar için kullanılacağına dair kullanıcılar bilgilendirilmeli ve bu konuda farkındalık yaratılmalıdır.
6. Özellikle ilköğretim ve lise mezunlarında, 41 ve üzeri yaş grubundaki bireylerde ve işçi ve ev hanımı grubundaki bireylerde kütüphanenin teknolojik olanaklarına karşı daha fazla farkındalık yaratılması ve teknolojik olanaklardan daha fazla yararlanmaları sağlanmalıdır.
7. Kütüphane kataloğunun kullanımı hakkında kullanıcılara gruplar halinde eğitim verilmeli, katalog tarama terminalinin kullanıcılar tarafından rahatlıkla kullanılması sağlanmalıdır.
8. Özellikle kütüphane web sitesi ve sosyal medya araçlarından Facebook, kütüphane hizmetlerinin tanıtımında daha etkin kullanılmalı ve sürekli güncelleme yapılarak kullanıcıya günceli yakalama fırsatı sunulmalıdır. Kütüphane yönetimi, özellikle yenilikçi hizmetleri bu platformlarda gerek bireylerle gerekse diğer kütüphanelerle paylaşmaya daha fazla özen göstermelidir.
9. Müzik ve film CD'lerinin ödünç verilmesi konusunda kütüphane yeni yöntemler geliştirerek özellikle bu materyallere karşı ilgi uyandırmalıdır. Film ve müzik CD'lerinin ödünç verilme sayısındaki düşüklükten ötürü, bu materyallerin ödünç verilmesinden

ziyade kullanıcı gruplarına, ilgi alanlarına göre kütüphane içerisinde müzik dinleme, film seyretme imkânı yaratılarak bu hizmete karşı kullanıcıda farkındalık oluşturulmalıdır. Bu materyallerden ev ortamında yararlanma imkânı olmayan kullanıcılar için bu hizmet kütüphane içerisinde sıklıkla hayata geçirilmelidir. Film konusunda en son çıkanlar takip edilmeli, temin edilmeli ve kullanıcının sinema ihtiyacı kütüphane tarafından sürekli olarak karşılanmalıdır.

10. Kütüphane kullanım sıklığına göre özellikle erkek kullanıcılar, 31 ve üzeri yaş, lise mezunu, esnaf, işçi, emekli, işsiz ve ev hanımı grubundaki kullanıcılar kütüphane tarafından daha fazla teşvik edilmeli, hizmet geliştirilirken bu gruplar göz önünde bulundurulmalıdır.
11. Kullanıcılar kütüphane içerisindeki grup çalışması için ayrılmış çok amaçlı salon hakkında bilgilendirilmeli ve kullanıcılarda bu konuda farkındalık oluşturulmalıdır.
12. Kütüphane yönetimi bahçe ve dış görünüş estetiğine, lavabo temizliğine, sessizliğe ve engelli kullanıcılar için kullanım kolaylığına daha fazla dikkat etmelidir. Bu konuda girişimlerde bulunulduğu bilinmekle birlikte, kullanıcının memnuniyetsizlik duyduğu durumlar fikir alışverişleri aracılığı ile tespit edilmeli ve bu yönde çözüm önerileri geliştirilmelidir.
13. Yenilikçi hizmet konusunda farkındalık yaratabilmek adına kütüphane yönetimi, kütüphanecilerle olduğu kadar bölge halkı ile birlikte hareket ederek yenilikçi ve geleneksel ayırımı yapabilmeleri açısından farkındalık düzeylerini artırmaya yönelik tanıtımlar gerçekleştirmelidir.
14. Kütüphanenin, yenilikçi hizmet politikasına uygun ve farklı hizmetler geliştirebilmesi adına zaman ve emek tasarrufu için okul kütüphanesi sorumluluğundan arındırılması gerekmektedir. Bu kapsamda, bakanlıkların ortak hareket etmesi ve okul kütüphanelerinin düzenlenmesi konusunda çözüm önerileri geliştirilebilir. Bu yaklaşımla birlikte kütüphanenin sadece kendi kurumsal amaçları doğrultusunda hareket etmesi sağlanmalıdır.
15. Yenilikçi uygulamalar konusunda işbirliği yapılacak kurumların sürece hazırlanması için kütüphane yönetiminin girişimiyle bilgilendirme toplantıları yapılmalı ve bu sayede yaşanacak anlaşmazlıkların önüne geçilmesi mümkün hale getirilmelidir.
16. Kütüphane yönetimi daha önceki yıllardan tecrübeli olduğu için, yenilikçilik yaklaşımı ve uygulamalarının daha geniş hedef kitleler tarafında fark edilmesi adına özellikle kütüphanecilerin bir araya gelebileceği toplantı girişimlerinde bulunulmasına öncülük etmeli ve tecrübelerin paylaşılabileceği platformlar oluşturulmalıdır.

17. Yenilikçi hizmet geliştirme sürecinde kütüphane yönetimini en çok düşündüren konunun kullanıcı ilgisizliği olduğu düşünüldüğünde, hizmetlerin kullanıcı odaklı ve kullanıcı istek ve gereksinimlerine göre tasarlanmasına daha fazla özen gösterilmelidir. Bu bağlamda, kullanıcı ile fikir alışverişlerinde bulunulması, kullanıcının yenilikçilik konusunda ne düşündüğünün ortaya çıkarılması etkili bir yöntem olarak kullanılmalıdır.
18. Kütüphane yönetimi, yenilikçi halk kütüphaneleri hizmetleri kapsamında yurt dışından ziyade Türkiye'deki halk kütüphanelerinde geliştirilen yenilikçi hizmetleri de takip etmelidir.
19. Kütüphane bahçesinin kullanıcılar için iyi bir vitrin olduğu da göz ardı edilmemelidir. Kütüphane içerisinde sıkılan ya da bunalan kullanıcının yine kütüphane etrafında rahat bir şekilde vakit geçirebilmesi adına kullanışlı bir bahçe düzenlemesi de kütüphane yönetimi tarafından etkili bir yöntem olarak kullanılmalı ve bahçe bu duruma uygun bir şekilde yeniden düzenlenmelidir.
20. Kütüphanenin hizmetlerini ortaya çıkaracak, kullanıcıların geleneksel ile yenilikçi ayrımını yapmasını sağlayacak, hizmetleri bağlı bulunulan bölgeye tanıtabilecek, pazarlayabilecek, hizmet geliştirme ve uygulama konusunda gönüllülük esasına dayalı olarak bireylerle etkileşim gerçekleştirilebilecek proje temelli girişimleri artırması ve bu sayede kalıcılığın ve istikrarın sağlanması gerekmektedir.
21. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde geliştirilecek yenilikçi hizmetler için gözlem ve sözlü iletişim tekniklerinin yanı sıra ihtiyaç analizi ölçeği geliştirilmeli, yenilikçi hizmet geliştirme formu oluşturulmalı ve ortaya çıkan yenilikçi hizmetlerin değerlendirilebilmesi adına değerlendirme formları gibi yazılı belgeler oluşturularak hizmet geliştirme ve değerlendirme sürecinde standart bir yaklaşım sergilenmelidir.
22. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yönetimi, geliştirile her yenilikçi hizmetten sonra kullanıcı memnuniyetine ilişkin bilgiler sağlanmalı ve özellikle hizmetin sunulduğu dönem ile önceki döneme ait kullanıcı istatistikleri düzenli bir şekilde karşılaştırılmalı olarak temin edilmeli ve arşivlenmelidir. Bu sayede geliştirilen yenilikçi hizmetlerin kullanıcı üzerinde nasıl bir etkiye sahip olduğu somut verilerle ispatlanmış olacaktır.
23. Kütüphane, personel eğitimi konusunda kişilere özgü yaklaşımların yanında kalıcılığı, kaliteyi ve sürekliliği sağlamak adına bu eğitimlerin yazılı bir politika haline dönüştürülmesi, resmi ve sistemli bir şekilde yürütülmesi gerekmektedir.
24. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yenilikçi hizmet geliştirme konusunda evrensel hizmetlerin yanında doğrudan yerel bölgenin özelliklerine ve ihtiyaçlarına özgü hizmetler de geliştirmelidir.



25. Ulus Kültür ve Sanatev Halk Kütüphanesi'nde gerçekleştirilen yenilikçilik yaklaşımı yazılı bir politikaya dönüştürülmelidir. Özellikle yıllık stratejik planlarda bu yaklaşımlara yer verilmesi yenilikçilik yaklaşımın kişilere özgü bilgi ve deneyimlerle sınırlı kalmayarak kalıcılığını artıracığı, etki alanını genişletileceği ve hizmet yaklaşımının sürdürülebilir kılınacağı öngörülmektedir.

Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlara göre Türkiye genelinde kalk kütüphaneleri için şu öneriler geliştirilmiştir:

26. Halk kütüphanelerinin tanım, amaç, görev ve işlevleri yenilikçilik kavramı ile birlikte yeniden değerlendirilmelidir.
27. Türkiye'de, halk kütüphaneleri kapsamında yenilikçi hizmet geliştirme ve yenilikçiliği hizmet politikasına dönüştürme konusunda KTB'nin bu konudaki yaklaşım ve anlayışını değiştirmesi, kütüphanecilik ve yenilikçilik kavramlarına karşı daha duyarlı olunması, mesleğin uzmanlık gerektiren bir meslek olduğunun fark edilmesi ve fark ettirilmesi gerekmektedir.
28. Türkiye'deki Bilgi ve Belge Yönetimi bölümlerinin müfredatlarında bilgi merkezlerinde yenilikçiliği destekleyecek derslere daha fazla yer verilmelidir. Bilgi merkezleriyle ilgili derslerin içeriğinin yenilikçilik kavramı dikkate alınarak yeniden düzenlenmesi, özellikle bilgi merkezlerinde çalışacak bireylerin yönetim ve hizmet geliştirme konusunda farklı ve yenilikçi bir bakış açısı kazanmaları konusunda önemli olacağı düşünülmektedir.
29. KTB, kütüphane personelini yenilikçi hizmet geliştirme konusunda başarılı olan ülkelere iş gezileri aracılığıyla göndermeli ve bu alanda etkileşimin yaşanmasına teşvik etmelidir. Geziler yurt dışına düzenlendiği gibi Türkiye sınırları içerisinde de düzenlenebilir. Bu gezilerin belirli aralıklarla farklı ülkelere gerçekleştirilmesi ve Türkiye genelinde bütün kütüphanecilerin gruplar halinde bu gezilere teşvik edilmesi yenilikçiliğin Türkiye'de uygulanabilirliğini artıracığı düşünülmelidir.
30. Yerel basında çıkan haberler kütüphaneler aracılığı ile bakanlığa gönderilmeli ve bakanlık bu haberleri derleyerek belirli aralıklarla bir bütün olarak yayınlamalıdır. Bu yaklaşım, kütüphane ve hizmetlerin Türkiye genelinde tanınması açısından göz önünde bulundurulmalıdır. Sosyal medya aracılığı ile kütüphaneler kendi çalışmalarını tanıtmaya fırsatı bulmaktadır. Ancak bu durum, kütüphane yönetiminin tercihinin bırakılmaması ve bir zorunluluk haline dönüştürülerek bakanlık kontrolünde gerçekleştirilmelidir.

31. KTB ve KYGM, yenilikçilik kavramı kapsamında halk kütüphaneleri üzerindeki yaptırım gücünü artırmalıdır. Bu yaptırım kütüphaneciler açısından tatmin edici getiriler ve mesleki kazançlar sağlamakla birlikte yaptırımın sürekliliği de sağlanmalıdır.
32. KYGM, valilik, belediyeler tarafından yenilikçi girişimler tatmin edici düzeyde ödüllendirilmelidir. Ödüllendirme sistemi hem fikri ortaya atan kişiyi, hem de fikri hayata geçiren kurumu kapsamalıdır. Bu yaklaşımın personel motivasyonunu olumlu yönde etkileyeceği göz önünde bulundurulmalıdır.
33. Hizmette kaliteyi sürdürebilmek adına kütüphane personel sayısındaki dalgalanmalar Genel Müdürlük ve Bakanlık tarafından kontrol altında tutulmalı, personel eksikliğinin hizmet geliştirme sürecine olumsuz yansımalarda bulunduğu durumlarda bu eksiklik giderilmelidir.
34. KTB, KYGM personel eğitimi konusunda özellikle yenilikçiliği hizmet stratejisine dönüştürmüş kütüphane personelleriyle işbirliğine giderek, bu yaklaşımın Türkiye genelindeki halk kütüphanelerinde benimsenmesini kolaylaştırıcı adımlar atması gerekmektedir.
35. Kütüphane yönetiminin risk almaktan çekinmemesi, girişken ve kendine güvenen bir tavır sergileyebilmesi için KTB, KYGM, valilik ve belediyeler kütüphane yönetimine daha fazla serbest alan bırakmalı ve bu konuda baskıcı, ilgisiz bir yaklaşım sergilememelidir.
36. İl Kültür ve Turizm Müdürlükleri, valilik veya belediyeler yenilikçilik konusunda başarılı olan, yeni hizmetler geliştirebilen farklı bölgelerdeki kütüphanelerin örnek alınması ve o kütüphanelerden esinlenilmesi konusunda kendi bölgelerinde bulunan kütüphane yönetimini teşvik etmelidir. Üst yönetim-kütüphane yönetimi ilişkileri bu yolla geliştirilmelidir.
37. KTB, KYGM önderliğinde, yenilikçilik konusunda kütüphane yöneticileri ve kütüphanecilerin farkındalığını artırmak ve kendilerinde yeni ufuklar açmak adına seminer, konferans, çalıştay vb. bilimsel girişimler aracılığı ile yenilikçilik sürecinin nasıl işletileceğinin örneklerle ele alınmasının olumlu etki yaratacağı düşünülmektedir. Fikir alışverişinin sağlanacağı bu ortamların yaratılmasına ve il halk kütüphaneleriyle birlikte ilçe halk kütüphanelerinin de bu ortamlara katılımının sağlanmasına özen gösterilmelidir. Bu sayede, yönetici ve personelin kendi kütüphanelerine bakış açılarının değişeceği, eleştirel bir yaklaşımla eksik yanlarının daha iyi analiz edilebileceği ve yapılacaklar konusunda daha somut adım atma imkânı bulunacağı düşünülmektedir.
38. KTB'nin, halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet geliştirme konusunda proje temelli girişimlerde bulunarak kütüphane yöneticileri ve personeline algı oluşturma ve

farkındalık yaratma konusunda daha etkin olması gerekmektedir. Bu sayede kütüphaneler arası etkileşim sağlanacaktır.

39. Birey odaklı hizmetler geliştirerek beklenti ve ihtiyaçlara karşılık vermeye çalışan halk kütüphaneleri için geliştirilen hizmetlere karşı toplumda farkındalık yaratmak hem farklı ve yenilikçi hizmetlerin nicelik ve nitelik bakımından artması hem halk kütüphanelerinin işlevsellik kazanması hem de kullanıcıların ve sunulan hizmetleri ayırt ederek değerlendirebilmeleri, bu hizmetlerde rol alabilmeleri açısından önemli bir girişim olarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda Türkiye genelinde bir etki yaratabilmek amacıyla tıpkı “ihtiyaç haritası” proje çalışması gibi farklı, yenilikçi ve Türkiye geneline etki edebilecek bir girişimde bulunulabilir. “İhtiyaç haritası” projesi, Türkiye genelinde ihtiyaç sahiplerini, ihtiyacı giderecek bireyleri ve ihtiyaç alanlarında gönüllü olarak görev alabilecek bireyleri bir araya getiren bir platformdur (“İhtiyaç haritası”, 2015). Bu platform, Türkiye’nin her köşesinden bireylerin ihtiyaçlarına karşılık bulabildikleri bir platform olarak dikkat çekmektedir. Bu bağlamda, bahsi geçen projenin halk kütüphanelerine uyarlanarak, halk kütüphanelerinde sunulan hizmetlerin tanıtımı, kütüphanelerin hizmet geliştirme yarışına girmesi, karşılığında ilgili kurumlarca ödüllendirilmesi, kütüphanelerin daha fazla bireyle buluşturulabilmesi ve toplumda halk kütüphanelerine ve hizmetlerine karşı farkındalık oluşturulması adına “halk kütüphanesi hizmet haritası” kapsamlı bir projenin hayata geçirilmesinin öneri bağlamında yararlı olacağı düşünülmektedir.
40. Bu araştırma kapsamında elde edilen bulgular ve sonuçlar doğrultusunda geliştirilen önerilerin Türkiye genelinde uygulanabilirliğinin mümkün hale getirilmesi, halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet yaklaşımının Türkiye genelinde benimsenebilecek bir politikaya dönüşebilmesi açısından önem taşımaktadır. Bu yaklaşım gerek halk kütüphanelerinin gerekse kullanıcıların çağa ayak uydurabilmesi açısından son derece yararlı olacaktır.

Araştırmanın sonuç ve önerileri dikkate alındığında, halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet geliştirme sürecinin Türkiye genelinde yaygınlaşması gerektiği ancak bu sürecin uzun bir süreç olduğu anlaşılmaktadır. Halk kütüphanelerin bu süreçte yalnız olmadığına, kütüphanelerin bağlı bulunduğu bakanlıktan kütüphane personeline, hatta kullanıcıya kadar uzanan bir kapsama alanı olduğuna dikkat çekilmektedir. Bu süreçte her bir kurum ve bireyin, üzerine düşen sorumluluğu yerine getirmesi ve yenilikçi hizmet geliştirme yaklaşımının halk kütüphaneleri açısından bir hizmet politikasına dönüştürülmesi, bireylerin bilgi ve kültür temelli ihtiyaç ve beklentilerine uzun yıllardır karşılık veren ve verecek olan halk

kütüphanelerinin kurumsal varlığı için önem taşımaktadır. Bu kapsamda, Türkiye’de yenilikçiliği hizmet politikasına dönüştürmüş az sayıda da olsa il ve ilçe halk kütüphanelerinin var oluşu umut verici ve büyük bir avantaj olarak değerlendirilmektedir.

Halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet geliştirme süreci kapsamına ele alınan bu çalışmanın, benzer çalışmalara örnek teşkil etmesi gerektiği düşünülmektedir. Bu bağlamda, Türkiye ve dünyada yenilikçi hizmet geliştirme konusunda öne çıkan farklı halk kütüphaneleri ve hizmetlerini ele alan, kütüphaneler arası yurt içi ve yurt dışı karşılaştırmalar yapabilecek, halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet geliştirme sürecine katkı sağlayabilecek ve bu yaklaşımın bir kurum kültürüne, hizmet kültürüne dönüşmesini destekleyecek farklı çalışmaların yapılması ve bu alana katkı sağlanması gerektiği düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

- Akman, İ. (2004). Halk kütüphanelerinin yerel yönetimlere devri. *Türk Kütüphaneciliği*, 18(1), 73-75. Erişim adresi: file:///C:/Users/acer/Downloads/33-63-1-SM.pdf
- Akman, İ. (2009). Ulus halk kütüphanesi ve halkla ilişkiler uygulamaları, *Türk Kütüphaneciliği*, 23(2), 386-392. Erişim adresi: file:///C:/Users/acer/Downloads/478-922-1-SM.pdf
- Akman, İ. (2010). Halk kütüphanelerinde hizmet sunumu. *Türk Kütüphaneciliği*, 24(1), 101-105. Erişim adresi: file:///C:/Users/acer/Downloads/600-1172-2-PB.pdf
- Akman, İ. (2015). Alman kültür yaşamı ve kütüphaneleri üzerine notlar: 2005 ve 2015 inceleme gezileri. *Türk Kütüphaneciliği*, 29(2), 326-332. Erişim adresi: file:///C:/Users/acer/Downloads/2551-5024-1-PB.pdf
- Aksay, K. (2011). *Yenilikçilik kültürünün örgütsel yenilikçilik üzerine etkisi: Konya ilinde faaliyet gösteren özl hastanelerde bir uygulama*. (Doktora tezi). Erişim adresi: file:///C:/Users/acer/Downloads/18-33-1-SM.pdf
- Al, U. ve Soydal, İ. (2014). Kütüphan-e Türkiye projesi: Halk kütüphanesi kullanım araştırması. *Türk Kütüphaneciliği*, 28(3), 288-307. Erişim adresi: <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/2444/2462>
- Al, U. ve Soydal, İ. (2015). Kütüphan-e Türkiye projesi etki değerlendirme çalışmaları: Halk kütüphanesi kullanım araştırması. *Türk Kütüphaneciliği*, 29(3), 433-460. Erişim adresi: <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/2564/2562>
- Alaca, E. (2014). *Halk kütüphanelerinde sunulan yenilikçi/yaratıcı hizmetler ve kullanıcı algısı üzerine bir araştırma*. Erdinç Alaca'ya ait 2013-2014 Bahar Yarıyılı araştırma ödevi (15 sayfa). Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Ankara.

- Alaca, E. (2014). *Halk Kütüphanelerinde Yenilikçi Hizmet Anlayışı ve Kütüphaneci Yaklaşımı Üzerine Bir Değerlendirme*. Erdinç Alaca'ya ait 2013-2014 Bahar Yarıyılı araştırma ödevi (21 sayfa). Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Ankara.
- Alexander, O. D. (2008). Public library services to underrepresented groups: Poor & unemployed, emphasizing Danville, Virginia. *Public Library Quarterly*, 27(2), 111-133. doi: 10.1080/01616840802114853
- Altay, B., Todorova, T. ve Dursun, B. (2013). Halk kütüphanelerinde çocuklara ve gençlere yönelik yenilikçi bilgi hizmetleri: Türkiye'de durum. *Gençlik Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 186-201. Erişim adresi: [http://genclikarastirmalari.gsb.gov.tr/content/content/Archive/30-01-2015/2.SAYI\\_TUM%20DOSYA.pdf](http://genclikarastirmalari.gsb.gov.tr/content/content/Archive/30-01-2015/2.SAYI_TUM%20DOSYA.pdf)
- Altun, Ş. (2008). *A'dan z'ye Türkiye'den inovasyon manzaraları*. İstanbul: Doğu Grubu Yayıncılık.
- Anthony, C. A. (2014). *Innovation in public libraries*. Erişim adresi: <http://publiclibrariesonline.org/2014/02/innovation-in-public-libraries/>
- Ateş, M. R. (2007). *İnovasyon hayat kurtarır*. İstanbul: Doğan Kitap.
- Ankara Ticaret Odası. (2005). *Şirketlerin ortalama ömrü 12 yıl*. Erişim adresi: <http://www.atonet.org.tr/yeni/index.php?p=331&l=1>
- Balcı, Y. (2006). *Kütüphane organizasyonları ve kütüphane personelinin motivasyon kaynakları - bir uygulama*. (Yüksek lisan tezi). Erişim adresi: [http://acikerisim.iku.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/11413/75/Balc%C4%B1\\_Yasemin%20?sequence=1&isAllowed=y](http://acikerisim.iku.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/11413/75/Balc%C4%B1_Yasemin%20?sequence=1&isAllowed=y)
- Basadur, M. ve Gelade, G. A. (2006). The role of knowledge management in the innovation process. *Creativity and innovation management*, 15(1), 45-62. doi: 10.1111/j.1467-8691.2006.00368.x

- Bayram, O. (1990). *İlkokul çağı çocuklarının okuma alışkanlığı ve Yenimahalle ilçe halk kütüphanesi gezici kütüphane hizmeti*. (Yüksek lisans tezi). Erişim adresi: <http://www.bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar/dosyalar/61.pdf>
- Bayter, M. (2012). Halk kütüphanelerinde yaratıcı faaliyetlere örnekler. B. Yılmaz (Ed.), 2. *Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu: Değişen dünyada halk kütüphaneleri: Bildiriler, posterler ve çalıştay raporları* içinde (s. 69-79). Ankara: KTB.
- Berat, N. (2014). *Dört katmanlı inovasyon nasıl sağlanır*. Erişim adresi: <http://blog.turkcell.com.tr/4-katmanli-inovasyon-nasil-saglanir>
- Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Kurumu Halk Kütüphanesi Bildirgesi (UNESCO). (1995). *Türk Kütüphaneciliği*, 9(2), 144-147. Erişim adresi: <file:///C:/Users/acer/Downloads/2585-5060-1-PB.pdf>
- Bitter-Rijpkema 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. Erişim adresi: <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/01435121211203301>
- Bozkurt, B. (2008). *Hizmet pazarlamasında müşteri memnuniyeti ve kütüphane hizmetlerinde bir uygulama: Muğla Üniversitesi merkez kütüphanesi örneği*. (Yüksek lisans tezi). Erişim adresi: <file:///C:/Users/acer/Downloads/226336.pdf>
- Büyükyıldız, F. (2014). Sınır tanımayan kütüphaneciler. *Türk Kütüphaneciliği*, 28(1), 69-71. Erişim adresi: [file:///C:/Users/acer/Downloads/2397-4726-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/acer/Downloads/2397-4726-1-PB%20(1).pdf)
- Campbell, H.C. (1988). *Halk kütüphanesi sistem ve hizmetlerinin geliştirilmesi*. B. Çapar (Çev.). Ankara: KTB.
- Cansız, M. (2012). *Türkiye’de yenilikçi girişimlerin sosyo-ekonomik durumları üzerine sosyolojik bir araştırma (teknoloji geliştirme bölgeleri örneği)*. (Yüksek lisans tezi). Erişim adresi: [http://katalog.hacettepe.edu.tr/client/tr\\_TR/search/asset/129835](http://katalog.hacettepe.edu.tr/client/tr_TR/search/asset/129835)

Çağlayan, P. (2011). Halk kütüphanesi hizmetlerine ilişkin kullanıcı memnuniyeti. *Bilgi Dünyası*, 12(2), 379-398. Erişim adresi:  
[https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://bd.org.tr/index.php/bd/article/viewFile/34/pdf\\_29](https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://bd.org.tr/index.php/bd/article/viewFile/34/pdf_29)

Çıngı, H. (1990). *Örnekleme kuramı*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.

Demirel, Y. ve Seçkin, Z. (2008). Bilgi ve bilgi paylaşımının yenilikçilik üzerine etkileri. *Çankırı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(1), 189-202. Erişim adresi:  
<file:///C:/Users/acer/Downloads/5000001251-5000002157-1-PB.pdf>

Elçi, Ş. (2007). *İnovasyon kalkınmanın ve rekabetin anahtarı*. Ankara: Technopolis Group.

Elçi, Ş., Karataylı, İ. ve Karaat, S. (2008). *Bölgesel inovasyon merkezleri: Türkiye için bir model önerisi*. Erişim adresi:  
<http://utikad.org.tr/db/files/TUSIAD%20Bölgesel%20İnovasyon%20Merkezleri.pdf>

Ersoy, O. (1966). *Halk kütüphaneleri üzerine bir araştırma*. Ankara.

Faydalıgöl, Ö. D. ve Yılmaz, B. (2007). Türkiye’de halk kütüphanesi hizmetlerinin yerel yönetimlere devri konusunda kütüphane yöneticilerinin ve kütüphanecilerin yaklaşımları. *Türk Kütüphaneciliği*, 21(4), 414-439. Erişim adresi:  
<file:///C:/Users/acer/Downloads/133-252-1-SM.pdf>

Gill, P. (2004). *Halk kütüphanesi hizmeti: Gelişim için IFLA/UNESCO ilkeleri*. B. Yılmaz (Çev.). İstanbul: TKD İstanbul Şubesi.

Göker, Ş. (2009). *Şirketlerde inovasyon stratejisinin önemi ve Türkiye’nin inovasyon kapasitesinin analizi*. (Yüksek lisans tezi). Erişim adresi:  
<file:///C:/Users/acer/Downloads/228881.pdf>

Güleş, H.K. ve Bülbül, H. (2004), *Yenilikçilik işletmeler için stratejik rekabet aracı*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.



Holt, L. E. (2012). How to succeed at public library services: Using outcome planning. *Public Library Quarterly*, 26(3-4), 109-118. doi: 10.1300/J118v26n03\_06

İhtiyaç haritası. (2015). Erişim adresi: <http://www.ihtiyacharitasi.org/>

Johnston, R.E. ve Bate, J.D. (2003), *The power of strategy innovation: A new way of linking creativity and strategic planning to discover great business opportunities*. New York: AMACOM-American Management Association.

Johanessen, J. A., Olsen B. ve Lumpkin G. T. (2001). Innovation as newness: What is new, how new and new to whom?. *European Journal of Information Management*, 4(1), 20-31. Erişim adresi: <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/14601060110365547>

Johannsen, C. G. (2014). Innovative public library services – staff-less or staff-intensive?. *Library Management*, 35(6/7), 469-480. Erişim adresi: <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/LM-01-2014-0006>

Kaptan, S. (1995). *Bilimsel araştırma teknikleri ve istatistik yöntemleri*. Ankara: Bilim Yayıncılık.

Kapucu, H. H. (2007). *Kütüphane hizmetlerinde müşteri tatmini ve bir uygulama*. (Yüksek lisans tezi). Erişim adresi: <file:///C:/Users/acer/Downloads/210197.pdf>

Karasar, N. (1999) *Bilimsel araştırma yöntemi (9. bs)*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Karasar, N. (2013) *Bilimsel araştırma yöntemi (25. bs.)*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Kavak, Ç. (2009) *Bilgi ekonomisinde inovasyon kavramı ve temel göstergeleri*. Erişim adresi: [http://ab.org.tr/ab09/kitap/kavak\\_inovasyon\\_AB09.pdf](http://ab.org.tr/ab09/kitap/kavak_inovasyon_AB09.pdf)

Keser, E. (2007). *Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyeti ölçümü*. (Yüksek lisans tezi). Erişim adresi: <file:///C:/Users/acer/Downloads/217034.pdf>

- Keseroğlu, H. S. (1991). *Mustafa Güzelgöz ve eşekli kütüphane*. İstanbul: TKD İstanbul Şubesi.
- Köprülü, D. (2006). Halk kütüphanelerinde koleksiyon seçimi. *Bilgi Dünyası*, 7(1), 77-88.  
Erişim adresi: <http://bd.org.tr/index.php/bd/article/viewFile/294/298>
- Kurbanoğlu, S. (1993). Sistem yaklaşımı ve kütüphanecilik bilimi. *Türk Kütüphaneciliği*, 7(1), 33-40. Erişim adresi: <file:///C:/Users/acer/Downloads/1171-2300-1-SM.pdf>
- Kurdoğlu, S. (2012). *Kobi'lerde inovasyon (yenilikçilik) çalışmalarında başarı ve başarısızlıkların nedenleri*. (Yüksek lisans tezi). Erişim adresi: <file:///C:/Users/acer/Downloads/317111.pdf>
- Kurumsal kültür değerlendirme anketi. (2015). Erişim adresi: <http://motivainternational.net/hizmetlerimiz/kurumsal-kultur-degerlendirme-anketi/>
- Kurt, L., Kurt, W. ve Medaille, A. (2010) The power of play: Fostering creativity and innovation in libraries. *Journal of Library Innovation*, 1(1), 8-23. Erişim adresi: [www.libraryinnovation.org./article/view/31/35](http://www.libraryinnovation.org./article/view/31/35)
- Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü, (2012). *Kütüphane hizmet esasları genelgesi*. Erişim adresi: <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/4857,ek-kutuphane-hizmet-esaslari.pdf?1>
- “Kütüphan-e Türkiye” planlama ve pilot uygulama projesi: Türkiye’de halk kütüphanelerinin durumu. (2014). Erişim adresi: <http://www.kutuphaneturkiye.org.tr/wp-content/uploads/2014/07/2-T%C3%BCrkiyede-Halk-K%C3%BCt%C3%BCphanelerinin-Durumu.pdf>
- Mainka, A., Hartmann, S., Orszulok, L., Peters, I., Stallmann, A., Stock, W. G. (2013). Public libraries in the knowledge society: Core services of libraries in informational world cities. *Libri*, 63(4), 295-319. doi: 10.1515/libri-2013-0024

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. Erişim adres: <http://www.libraryinnovation.org/article/view/316/680>

Newman, W. (2008). *Third generation public libraries: Visionary thinking and service development in public libraries (to 2020) and potential application in Ontario*. Erişim adresi: [http://www.mtc.gov.on.ca/en/publications/third\\_gen\\_libraries.pdf](http://www.mtc.gov.on.ca/en/publications/third_gen_libraries.pdf)

Norman, M. (2012). Frail, fatal, fundamental: The future of public libraries. *Public Library Quarterly*, 31(4), 339-351. doi: 10.1080/01616846.2012.732491

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2002). *Oslo Kılavuzu: Yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler*. Erişim adresi: [http://www.tubitak.gov.tr/tubitak\\_content\\_files/BTYPD/kilavuzlar/Oslo\\_3\\_TR.pdf](http://www.tubitak.gov.tr/tubitak_content_files/BTYPD/kilavuzlar/Oslo_3_TR.pdf)

Osborne, S. P. ve Brown, K. (2005). *Managing change and innovation in public service organizations*. New York: Routledge.

Önal, İ. (2015) Yaratıcı kütüphanelerde yenilikçi bilgi hizmetleri. U. Al ve Z. Taşkın (Yay. Haz.). *Prof. Dr. İrfan Çakın'a armağan içinde* (s. 162-174). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.

*Pulman İlkeleri el kitabı (halk kütüphaneleri için kılavuz)*. (2004). T. Akbaytürk ve diğerleri (Çev.). S. (Alpay) Aslan (Yay. Haz.). İstanbul: TKD İstanbul Şubesi.

Rosenfeldt, D. (2009). Great public libraries of the world: A tour summary. *Australasian Public Libraries and Information Services (APLIS)*, 22(1), 26-40. Erişim adresi: [http://www.libraries.vic.gov.au/downloads/2008\\_Viclink\\_Great\\_Public\\_Libraries\\_of\\_the\\_World\\_Tour/2008viclinkgreatpubliclibrariesoftheworld\\_115.pdf](http://www.libraries.vic.gov.au/downloads/2008_Viclink_Great_Public_Libraries_of_the_World_Tour/2008viclinkgreatpubliclibrariesoftheworld_115.pdf)

Roughen, P. ve Solomon, P. (t. y.). Knowledge and design in the development of public library brand identity and innovation. Erişim adresi: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/meet.2011.14504801348/epdf>

Sakaryalı, A. M. D. (2013). İnovasyon + imitasyon = imovasyon (yenilikçi taklitçilik).

*ReportTurk Dergisi*, 26, 22-23. Erişim adresi:

[http://media.wix.com/ugd/6ed5a4\\_b5ab82298e8f49139262a3db1af80b11.pdf](http://media.wix.com/ugd/6ed5a4_b5ab82298e8f49139262a3db1af80b11.pdf)

Sakaryalı, A. M. D. (2014). İnovasyon ve risk sermayesi. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 9(1), 183-210. Erişim adresi:

[http://gkd.comu.edu.tr/images/form/dosya/dosya\\_799441.pdf](http://gkd.comu.edu.tr/images/form/dosya/dosya_799441.pdf)

Smith, P. S. (2011). Managing innovation: Creating anything. *Journal of Library Innovation*, 2(1), 5-7. Erişim adresi: [www.libraryinnovation.org/article/view/127/144](http://www.libraryinnovation.org/article/view/127/144)

Strange, H. (2008). Public libraries told to innovate or die out. *Timesonline*. Erişim adresi:

[http://web.archive.org/web/20080513085237/http://entertainment.timesonline.co.uk/tol/arts\\_and\\_entertainment/books/article3496617.ece](http://web.archive.org/web/20080513085237/http://entertainment.timesonline.co.uk/tol/arts_and_entertainment/books/article3496617.ece)

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Halk kütüphaneleri yönetmeliği (2012). *T.C. Resmi*

*Gazete*. Erişim adresi: <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14656/halk-kutuphaneleri-yonnetmeliği.html>

Terziovski M. G. M. (2004). Exploring the relationship between knowledge management practices and innovation performance. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 15(5), 402-409. doi: 10.1108/17410380410540390

Tidd, J. ve Bessant, J. R. (2009). *Managing innovation: Integrating technological, market and organizational change*. New York: Wiley.

Tiryaki, T. (2015). *İnovasyon (yenileşim) ve Türkiye’de inovasyon hakkında*. Erişim adresi:

tarihinde <http://www.timurtiryaki.com/uploads/4/7/8/5/4785024/inovasyon-yenilesim-egitimnotlar-timurtiryaki.pdf>

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

<file:///C:/Users/acer/Downloads/315-603-1-SM.pdf>

- Tuncel, C. O. (2012). *İnovasyon sistemleri ve ekonomik gelişme: Bursa bölgesi imalat sanayinde inovasyon süreçleri üzerine bir alan araştırması*. Bursa: Nilüfer Akkılıç Kütüphanesi Yayınları.
- Turan, A. (2012). Metropollerde halk kütüphanesi uygulamaları ve toplumda farkındalık yaratacak yenilikçi fikirler. B. Yılmaz (Ed.). 2. *Halk kütüphaneciliği sempozyumu: Değişen dünyada halk kütüphaneleri: Bildiriler, posterler ve çalıştay raporları* içinde (s. 80-84). Ankara: KTB.
- Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği. (2003). *Ulusal inovasyon sistemi*. Erişim adresi: [http://www.tusiad.org.tr/\\_rsc/shared/file/ulusal.pdf](http://www.tusiad.org.tr/_rsc/shared/file/ulusal.pdf)
- Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kurumları Federasyonu (IFLA). (2007). *Halk kütüphanesi hizmeti: Gelişim için IFLA/UNESCO ilkeleri*. P. Gill ve diğerleri (Yay. Haz.). B. Yılmaz (Çev.). İstanbul: TKD İstanbul Şubesi.
- Üstün, A. (1994). Teknolojik gelişmelerin kütüphane ve bilgi merkezlerine etkisi (Yasalar açısından bir yaklaşım). *Türk Kütüphaneciliği*, 8(3), 217-229. Erişim adresi: <file:///C:/Users/acer/Downloads/1054-2070-1-SM.pdf>
- Üstün, A. (2000). *Halk eğitimi ve halk kütüphaneleri*. İstanbul. [y.y.].
- 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 (s. 43-50). Ankara: Ankara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.
- Yamaç, K. (2001). Nedir bu inovasyon? *Bilim, Eğitim ve Düşünce Dergisi*, 1(3), 6. Erişim adresi: <http://www.universite-toplum.org/text.php3?id=38>
- Yavuz, Ç. (2010). İşletmelerde inovasyon-performans ilişkisinin incelenmesine dönük bir çalışma. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 5(2), 143-173. Erişim adresi: [http://gkd.comu.edu.tr/images/form/dosya/dosya\\_404331.pdf](http://gkd.comu.edu.tr/images/form/dosya/dosya_404331.pdf)

Yeşiltaş, K. (t.y). *Kütüphanelerde bütçe yönetimi*. Erişim adresi:  
<http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak02/u02-16.pdf>

Yılmaz, B. (1990). *Okuma alışkanlığı ve Yenimahalle İlçe Halk Kütüphanesi*. (Bilim uzmanlığı tezi). Erişim adresi:  
<http://www.bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar/dosyalar/36.pdf>

Yılmaz, B. (1995). *Ankara'da halk kütüphanesi kullanımı: sosyo-ekonomik çözümleme*. (Doktora tezi). Erişim adresi:  
<http://www.bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar/dosyalar/40.pdf>

Yılmaz, B. (1997). Yerel yönetimler ve halk kütüphanesi hizmeti: Türkiye için bir değerlendirme. *Türk Kütüphaneciliği*, 11(2), 113-133. Erişim adresi:  
<file:///C:/Users/acer/Downloads/1023-2014-1-SM.pdf>

Yılmaz, B. (1998). Halk kütüphaneleri-okul kütüphaneleri arasında işbirliği ve Türkiye'de durum. *Türk Kütüphaneciliği*, 12(2), 110-130. Erişim adresi:  
<file:///C:/Users/acer/Downloads/796-1555-1-SM.pdf>

Yılmaz, B. (2005a). Türk halk kütüphanecilerinin Almanya halk kütüphanesi sistemi üzerine yaptıkları inceleme gezisi gözlemleri. *Türk Kütüphaneciliği*, 19(3), 356-362. Erişim adresi: <file:///C:/Users/acer/Downloads/126-238-1-SM.pdf>

Yılmaz, B. (2005b). Türkiye'de kamu yönetiminin yeniden yapılandırılması süreci ve halk kütüphaneleri. *Türk Kütüphaneciliği*, 19(1), 56-77. Erişim adresi:  
<file:///C:/Users/acer/Downloads/23-43-1-SM.pdf>

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. Erişim adresi:  
<file:///C:/Users/acer/Downloads/27-51-1-SM.pdf>

Yılmaz, B. (2008). Türkiye'de halk kütüphaneleri bölge seminerleri: "İyi uygulama örneği" olarak bir deneyimin değerlendirilmesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 22(1), 107-128. Erişim adresi: <file:///C:/Users/acer/Downloads/403-778-1-SM.pdf>

Yılmaz, B. (2012). Ankara'daki halk kütüphanesi hizmet niteliğinin değerlendirilmesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 26(1), 53-77. Erişim adresi: file:///C:/Users/acer/Downloads/315-603-1-SM%20(1).pdf

Yılmaz, B. (2013b). *Halk kütüphaneleri: Araştırmalar ve görüşler*. Ankara: TKD Ankara Şubesi.

Yılmaz B. ve Bayır D. (2004). Pulamn-XT projesi ve Türk kütüphaneciliğine etkileri. *Türk Kütüphaneciliği*, 18(1), 79-84. Erişim adresi: file:///C:/Users/acer/Downloads/42-79-1-SM.pdf

## EKLER

### EK 1: Bartın İli Ulus İlçesinin Türkiye Haritasındaki Konumu





## EK 2: Kütüphane Yönetimiyle Gerçekleştirilen Görüşme Soruları

### YAPILANMIŞ GÖRÜŞME SORULARI

#### Yenilikçi Hizmet Anlayışına İlişkin Genel Değerlendirme

##### 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 genelinde yenilikçi hizmet geliştirme konusundaki algı ve farkındalığın artırılması için bu konuda hizmet içi eğitim gerekliliği konusunda ne düşünüyorsunuz?
- 7- Türkiye’de yenilikçi hizmet geliştirme konusunda örnek aldığınız halk kütüphaneleri veya hizmetler var mı?

##### Yenilikçilik Süreci;

- 8- Kütüphanecilikte “yenilikçi yaklaşımlar” neden önemlidir?
- 9- Yenilikçi fikir geliştirme sürecinize etki eden olumlu faktörler nelerdir?
- 10- Yenilikçi fikir geliştirme sürecinize etki eden olumsuz faktörler nelerdir?
- 11- Geçmiş yıllarda, yurt dışındaki halk kütüphanelerine ziyaret ederek sistemlerini ve hizmetlerini görme şansı bulmuştunuz. Gözlemlerinizden bahseder misiniz? Yurt dışı ziyaretlerinin yenilikçi hizmet geliştirme konusunda katkısı olduğunu düşünüyor musunuz?
- 12- Yenilikçiliği halk kütüphaneleri kapsamında sürükleyen büyük güçler hakkında ne düşünüyorsunuz? Sizce bu konudaki en büyük güç kimdir?
- 13- Yenilikçi bir girişimin başarıya ulaşmasındaki en önemli engeller hakkında ne düşünüyorsunuz? (Türkiye genelinde ve kendi kütüphanenizde)
- 14- Meslek hayatınız boyunca yenilikçi olarak geliştirdiğiniz ilk hizmet neydi ve o hizmeti geliştirme konusunda neden/nerenden esinlendiniz?
- 15- Yenilikçiliğin bir hizmet politikası haline dönüştürülmesi gerektiğini ne zaman ve nasıl anladınız?
- 16- Yenilikçi bir hizmet geliştirildiğinde, bu konuda başarılı olup olmadığınızı nasıl ölçüyorsunuz?
- 17- Kütüphanenizin isminin Kültür ve Sanatevi olarak değiştirmek istemiz hakkında neler söyleyebilirsiniz?
- 18- Kütüphanenizde ilk kez geliştirdiğiniz, ya da var olan bir hizmeti yeni yollarla sunduğunuz bir durumdan ötürü üst yönetim tarafından takdir edilerek ödüllendirildiniz mi?
- Evetse, nasıl bir ödüllendirmeydi?

- Hayırsa, sizce bu konuda üst yönetimin tutumu nasıl olmalıdır?
- 19- Yenilikçi hizmet geliştirme konusundaki moral ve motivasyonunuzu nasıl koruyabiliyorsunuz?
- 20- Yenilikçilik, kütüphanenizin stratejik öncelikleri arasında kaçınıcı sıradadır?
  - Birinci önceliğiniz “yenilikçilik” ise bunun nedenleri nelerdir?
- 21- Eğer önceliğiniz yenilikçilik değilse nedir?
- 22- Yeni bir fikir geliştirme konusunda esin kaynaklarınız nelerdir?
- 23- Yenilikçi hizmet konusunda yurt içi ve yurt dışında yaşanan gelişimleri ya da hayata geçirilen yenilikçi hizmetleri nasıl takip ediyorsunuz?
- 24- Neden yenilikçi bir hizmet politikası geliştirme gereği duyuyorsunuz?
- 25- Yeni bir hizmeti uygulamaya koymaya karar verdiğinizde sizi en çok düşündüren nokta/noktalar nelerdir?
- 26- Yeni hizmetleri mevcut imkânlarla göre mi tasarlıyorsunuz yoksa hizmetlere göre mevcut imkânlarınızı zorlar mısınız?
- 27- Yenilikçi hizmet geliştirme konusunda girişimci olmaya nasıl karar verdiniz? Ne veya Kimler etkili oldu?
- 28- Almış olduğunuz eğitimin yenilikçi bir kişilik geliştirmenizde etkisi var mı?
- 29- Hizmet geliştirme konusunda yenilikçi yaklaşımlar sergilemek ve örnek gösterilmek motivasyon açısından hem sizin hem de kütüphane personeli üzerinde bir etkiye sahip mi?
- 30- Yenilikçi hizmet geliştirme konusunda size başarıyı getiren en önemli faktör/faktörler nelerdir?
- 31- Diğer il veya ilçe halk kütüphanelerine kıyasla avantajlı olduğunuzu düşündüğünüz yanlarınız var mıdır?
- 32- Yenilikçi hizmet geliştirme politikanız nasıldır? Daima yeni ve ilk olanı yapmaya mı çalışırsınız, yoksa mevcut hizmetleri farklı yollardan sunarak kullanıcıda ezber bozma yöntemini de kullanır mısınız?
- 33- 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?
- 34- Geliştirdiğiniz yenilikçi hizmetler için belirli bir süre ayarlaması yapıyor musunuz?
- 35- Yenilikçi hizmet geliştirmenin sürekliliği olan bir politika haline dönüştürülmesi konusunda ne düşünüyorsunuz?
- 36- Yenilikçi hizmetler geliştirirken farklı kurumlarla işbirliği yapma konusunda ne düşünüyorsunuz?
- 37- Yenilikçi fikirler geliştirmede yönetim olarak inisiyatif alınması gerektiği konusunda ne düşünüyorsunuz?
- 38- Gerek kurumsal gerekse bireysel açıdan kendinizi “yenilikçi hizmet” geliştirme kapsamında bilgi, tecrübe, bakış açısı vb. gibi açılardan yeterli görüyor musunuz?
- 39- Yetersiz olduğunu düşündüğünüz yanlarınız varsa, bu konuda neler söyleyebilirsiniz?
- 40- Sizce yenilikçi hizmet geliştirme konusundaki başarı neye/nelere bağlıdır?
- 41- Kütüphanenizin Türkiye genelinde ilçe halk kütüphaneleriyle kıyaslandığında örnek bir kütüphane olarak gösterilmesine etki eden faktörler hakkında ne düşünüyorsunuz?
- 42- Diğer kütüphanelerde olmayan ancak sizde olan işlem veya hizmetler hakkında neler söyleyebilirsiniz?
- 43- Geleneksel kütüphane hizmetlerini kullanıcıya sunarken kullandığımız farklı yol ve yöntemler var mıdır? Bahseder misiniz?
- 44- Yenilikçiliğin kurumsal varlığın sürdürülmesi ve hayat kurtarıcı olması konusunda ne düşünüyorsunuz?
- 45- Kütüphanenizde geliştirdiğiniz yenilikçi hizmetler karşısında yeterli derecede ödüllendirildiğinizi düşünüyor musunuz? Bu durum hizmet geliştirme politikanız üzerinde nasıl bir etkiye sahiptir?

- 46- Size göre kütüphanenizde gerçekleştirdiğiniz en önemli yenilikçi işlemler ve hizmetler nelerdir?
- 47- Yurt dışından kütüphanenizi ziyarete gelen misafirleriniz olduğu bilinmektedir. Gelen yabancı misafirleriniz kütüphaneniz ve hizmetleriniz hakkında neler düşünüyorlar?
- 48- Yenilikçi hizmet geliştirme kapsamında proje geliştirme konusu hakkında neler düşünüyorsunuz? Bu konuda gerçekleştirdiğiniz ya da gerçekleştirmeyi düşündüğünüz proje/projeleriniz var mı?
- 49- Hizmetlerinden dolayı örnek gösterilen bir kütüphane olmak, hizmet anlayışınızı nasıl etkilemektedir?
- 50- Çalışkanlığınız ve yenilikçiliğe olan yatkınlığınızdan dolayı meslektaşlarınızdan olumsuz eleştiri ya da olumsuz yaklaşım sergileyenler oluyor mu? Oluyorsa, bu durum motivasyonunuza nasıl etki ediyor?
- 51- Ne gibi olumsuz eleştiri ve yaklaşımlarla karşılaşıyorsunuz?
- 52- Yenilikçi hizmet geliştirme sürecinde paydaş kurumlarla işbirliği yapıyor musunuz?
- 53- Paydaşlarınızın yenilikçi hizmetler ve bu hizmetlerin geliştirilme sürecine karşı nasıl bir yaklaşım sergiliyorlar?
- 54- Türkiye genelinde, halk kütüphaneleri kapsamında yenilikçi hizmet yaklaşımının benimsenmesi konusunda hangi yöntemlerin uygulanabileceğine ve yenilikçi hizmet geliştirme yaklaşımının kurumsal devamlılık için hayati bir önem taşıdığına ilişkin nasıl uygulamalar veya yaptırımlar olması gerektiği konusunda neler düşünüyorsunuz?
- 55- 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?)
- 56- Yenilikçi hizmet anlayışının benimsenmeyişi doğrultusunda halk kütüphanelerinin geleceği hakkında neler söyleyebilirsiniz?
- 57- 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 sürecinde personel tutumunu değerlendirerek, personelinizin yenilikçi hizmetlere yaklaşımının motivasyonunuzu nasıl etkilediğinden bahsedermisiniz?
- 4- Yenilikçi hizmet geliştirme süreci için nasıl bir personel yapısına/yaklaşımına ihtiyaç duyulmaktadır?
- 5- Kütüphane çalışanlarınız takım ruhuna sahip mi? Yenilikçi hizmet geliştirme sürecinin sağlıklı bir şekilde işleyebilmesi için takım ruhuna sahip olması gerektiği konusunda ne düşünüyorsunuz?
- 6- Halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmetler geliştirerek bu hizmetleri kullanıcıyla buluşturma konusunda personel sayısı, niteliği ve etkinliği konusunda neler düşünüyorsunuz?
- 7- Yenilikçi hizmet geliştirme konusunda personel sayısı, niteliği ve etkinliği açısından sorun yaşadınız mı? Eğer yaşadıysanız, sorunu nasıl çözdünüz?
- 8- 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?

### **Pazarlama**

- 1- Geliştirilen yenilikçi hizmetlerin kullanıcıyla buluşturulmasına nasıl karar veriyorsunuz?
- 2- Geliştirilen yeni hizmetlerin duyurusunu hangi yollarla yapıyorsunuz?
- 3- Hizmetlerin pazarlanması konusunda yerel basını kullanmakla ilgili neler söyleyebilirsiniz?
- 4- Pazarlamanın yenilikçi hizmet geliştirme sürecine etkisi hakkında ne düşünüyorsunuz?

### **Yenilikçi Kavramına Yaklaşımlar**

- 1- Kütüphane hizmetleri kapsamında “yenilikçilik” kavramı hakkında ne düşünüyorsunuz?
- 2- “Yenilikçilik sadece teknolojik alanda hayata geçirilen fikirleri kapsar” ifadesi hakkında ne düşünüyorsunuz?
- 3- “Yenilikçi düşünmenin ve yenilikçi hizmetler geliştirmenin tek bir amacı olur” ifadesi hakkında ne düşünüyorsunuz?
- 4- Yenilikçi hizmetler sadece olanakları diğerlerine göre daha iyi olan kütüphanelerce geliştirilir” ifadesi hakkında ne düşünüyorsunuz?
- 5- “Yenilikçilik kurumu zora sokacak riskler içerir” ifadesi hakkında ne düşünüyorsunuz?
- 6- “Yenilikçi hizmetlerin pazarlanması gereksizdir” ifadesi hakkında ne düşünüyorsunuz?
- 7- “Mevcut hizmetlerin farklı yollarla pazarlanması yenilikçilik değildir” ifadesi hakkında ne düşünüyorsunuz?
- 8- “Yenilikçi hizmet geliştirme konusunda tek başınıza olmalısınız” ifadesi hakkında ne düşünüyorsunuz?
- 9- “Küçük fikirler yenilikçilik olarak sayılmaz” ifadesi hakkında ne düşünüyorsunuz?
- 10- “Yenilikçilik sadece yeni ürün veya hizmet geliştirmektir” ifadesi hakkında ne düşünüyorsunuz?
- 11- “Yenilikçi hizmetler belirli bir hedef gruba göre geliştirilmelidir” ifadesi hakkında ne düşünüyorsunuz?
- 12- Yenilikçiliğin bir ekip işi olup olmadığı konusunda ne düşünüyorsunuz?

<b>Halk Kütüphanesi Hizmetleri ve Uygulamaları</b>	<b>Geleneksel Yaklaşım</b>	<b>Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi Yaklaşımı</b>
Ödünç verme hizmeti		
Danışma hizmeti		
Kullanıcı memnuniyet düzeyinin ölçümü		
Kurumlar arası işbirliği		
Kütüphane kullanım alanlarının düzen ve estetik açıdan değerlendirilmesi		
Kültürel hizmetler/etkinlikler		
Kütüphane içerisindeki yönlendirme işaretleri		
Bütçe yaratma ve kullanma		
Personel eğitimi/Hizmet içi eğitim uygulaması		
Materyal sağlama/Kaynak seçimi		
Kütüphanede uyulması gereken kurallar		
Kütüphane üyeliği ve üye kartı		
Kullanıcıları ödüllendirme yaklaşımı		
Çocuklara yönelik hizmetler		
Gençlere yönelik hizmetler		
Yetişkinlere yönelik hizmetler		
Yaşlılara yönelik hizmetler		
Engellilere yönelik hizmetler		
Teknolojik yaklaşım		
Halkla ilişkiler hizmeti		
Mekan/Fiziki yaklaşım		
Proje üretme		
Derme oluşturma/geliştirme		
Kullanıcı kazanımı		

**Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde sunulan hizmetlerin oluşum süreci formu**

Sıra No	Yenilikçi Hizmetler	Yıl	Esinlenildi mi? Orijinal mi?	Nereden esinlenildi?	Geri dönüşler <u>Olumlu</u> <u>Olumsuz</u>
1.	En çok kitap okuyan okuyucuya bisiklet hediye edilmesi.				
2.	En çok okuyan kullanıcıların fotoğraflarının kütüphane içerisinde sergilenmesi.				
3.	Üyelerin SMS (kısa mesaj) yoluyla kitap iade tarihleri konusunda ve önemli günlerde telefonla bilgilendirilmesi.				
4.	Kütüphane üyesi yetişkinlere ödül olarak tüm müzelerde geçerli ve ücretsiz giriş sağlayan "Müze Kart" verilmesi.				
5.	Kütüphaneden kitap ödünç alan kullanıcılara diş macunu ve el sabunu hediye edilmesi.				
6.	Kitap ayracı, broşür, çeşitli kitap çantaları, kupa, kalem, anahtarlık, T-shirt gibi ürünlerinin ülke genelinde ilk kez hediye olarak verilmesi.				
9.	Döner metal kitap rafları, şeffaf dergi rafları, broşürlükler, renkli ve rahat oturma gruplarıyla birlikte kütüphane içerisinde modern bir hava oluşturulması.				
10.	Üyelerin ev ve işyerleri ziyaret edilerek kitap, broşür ve birtakım hediyelerin sunulması.				
11.	Ulus'lu 25 anneden oluşan bir grup eşliğinde "Okuma Etkinliği" düzenlenmesi.				
12.	Kablosuz, kulaklık ile bina içinde üyelerin müzik yayınlarını dinleyebilecekleri ortamların oluşturulmaya çalışılması.				
13.	Okumaya davet eden, tanıtım ve reklam amaçlı kullanılan "Karton Mankenler"i kütüphane içerisine ve bahçesine yerleştirerek kullanıcının dikkatinin çekilmesi.				
14.	Kütüphane binasının iç ve dış görünümünün kullanıcı açısında daha cazip hale getirilmesi için çeşitli aydınlatma ve dış cephe kaplama fikrinin geliştirilmesi.				

15.	Kütüphanenin kapalı olduğu günlerde kullanıcıların kitap iadesi yapabilmeleri için kütüphanenin dışına "ödünç kitap kutusu" yerleştirilmesi.				
16.	Okuyucuların, çocuklarını kütüphane içerisinde takip edebilmeleri açısından kamera sistemini kurulması.				
17.	Kullanıcıların kütüphaneye girerken çantalarını bırakabilecekleri kilitli dolapların hizmete sunulması.				
18.	Kütüphanede barkod sisteminin kullanılması.				
19.	Kütüphanedeki kaynakların şeffaf kaplamayla kaplanması konusunda girişimde bulunulması.				
<p><b>Bu hizmetlerin gelişim süreçlerinden kısaca bahseder misiniz?</b></p>					





POSTA GÖNDERİLERİ İZLENİMİ		T.C. Standart Form no. 1.6.105	
Gönderen kurumun adı: HAZİRAN 2013		Tarih:	
Evrak no. 507/900/22 823/26	Gönderildiği adres (pohir büyük harfle yazılır.): İl Kültür ve Turizm Md	Pul Bedeli Lira Kr. 1.60	PTT ce rakamı Lira Kr. 0615

Gönderildiği Yer: Bartın İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü

PTT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	
Tarih - Saat : 16/11/2012/09:15	
Kabul İsyeri : ULUS-BAR /BARTIN	
KP01337837833	KURYE/NORMAL
Gönderici: ISMAIL AKMAN,ULUS ILCE HALK KUTUPHANESI	
Telefon : E-Posta :	
ALICI: BULENT YILMAZ HACETTEPE UNIVERSITESI, EDEBIYAT FAKULTESI, BILGI BELGE YONETIM BOLUMU, BEYTEPE/ANKARA	
Telefon : CANKAYA/ANKARA	
E-Posta :	
Posta Cekli	Odeme Sekli RESMI PUL
Havale	Malzeme Kodu:
Ek Hizmetler :	MalzemeUcreti: GonderiUcreti: 5.50 Toplam 5.50(A) Ongorulen Teslim Tarihi: 19/11/2012
Kapsam..... Kabul Edenin Imzasi: <i>[Signature]</i> Gonderileriniz 5584 Sayili Posta Kanununa Gore PTT sorumlugundadir. Gonderici Bilgiler Tarafimdan Kontrol Edilmistir. Imzasi	

PTT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	
Tarih - Saat : 16/11/2012/09:19	
Kabul İsyeri : ULUS-BAR /BARTIN	
KP01337841403	KURYE/NORMAL
Gönderici: ISMAIL AKMAN,ULUS ILCE HALK KUTUPHANESI	
Telefon : 03784161242	
E-Posta :	
ALICI: ALI FUAT KARTAL TURK KUTUPHANECILER DERNEGI BASK. NECATIBEY CAD.,ELGUN SOK.,NO:8/8, 06440-KIZILAY/ANKARA	
Telefon : CANKAYA/ANKARA	
E-Posta :	
Posta Cekli	Odeme Sekli RESMI PUL
Havale	Malzeme Kodu:
Ek Hizmetler :	MalzemeUcreti: GonderiUcreti: 5.50 Toplam 5.50(A) Ongorulen Teslim Tarihi: 19/11/2012
Kapsam..... Kabul Edenin Imzasi: <i>[Signature]</i> Gonderileriniz 5584 Sayili Posta Kanununa Gore PTT sorumlugundadir. Gonderici Bilgiler Tarafimdan Kontrol Edilmistir. Imzasi	

Gönderilen Kişi: Prof. Dr. Bülent YILMAZ

Ali Fuat KARTAL

PTT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	
Tarih - Saat : 16/11/2012/09:03	
Kabul İsyeri : ULUS-BAR /BARTIN	
KP01337827254	KARGO/NORMAL
Gönderici: ISMAIL AKMAN,ULUS ILCE HALK KUTUPHANESI	
Telefon : E-Posta :	
ALICI: ŞENOL KARADENİZ KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI, KUTUPHANELER VE YAYINLAR GENEL MÜDÜRLÜĞÜ,FEVZİPASA MAH. CUMHURİYET BULVARI, ESKİ SAYIŞTAY BİNASI, NO:4. B BLOK,ULUS/ANKARA	
Telefon : ALTINDAG/ANKARA	
E-Posta :	
Posta Cekli	Odeme Sekli RESMI PUL
Havale	Malzeme Kodu:
Ek Hizmetler :	MalzemeUcreti: GonderiUcreti: 13.50 Toplam 13.50(D) Ongorulen Teslim Tarihi: 19/11/2012
Kapsam..... Kabul Edenin Imzasi: <i>[Signature]</i> Gonderileriniz 5584 Sayili Posta Kanununa Gore PTT sorumlugundadir. Gonderici Bilgiler Tarafimdan Kontrol Edilmistir. Imzasi	

PTT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	
Tarih - Saat : 22/06/2012/16:11	
Kabul İsyeri : ULUS-BAR /BARTIN	
KP01290026879	KURYE/NORMAL
Gönderici: ISMAIL AKMAN	
Telefon : E-Posta :	
ALICI: EROL SÖNMEZ KUTUPHANELER VE YAYINLAR GENEL MÜDÜRLÜĞÜ DAİRE BASKANI FEVZİPASA MAH.CUMHURİYET BULVARI ESKİ SAYIŞTAY BİNASI NO:4 B BLOK ULUS-ANKARA	
Telefon : ALTINDAG/ANKARA	
E-Posta :	
Posta Cekli	Odeme Sekli RESMI PUL
Havale	Malzeme Kodu:
Ek Hizmetler :	MalzemeUcreti: GonderiUcreti: 5.50 Toplam 5.50(A) Ongorulen Teslim Tarihi: 25/06/2012
Kapsam..... Kabul Edenin Imzasi: <i>[Signature]</i> Gonderileriniz 5584 Sayili Posta Kanununa Gore PTT sorumlugundadir. Gonderici Bilgiler Tarafimdan Kontrol Edilmistir. Imzasi	

Gönderilen Kişi: Şenol KARADENİZ

Erol SÖNMEZ



**PTT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**  
Tarih - Saat :22/06/2012/16.24  
Kabul İşyeri : ULUS-BAR /BARTIN

**KP01290038292** KURYE/NORMAL

Gönderici:  
**İSMAIL AKMAN**  
Telefon :  
E-Posta :  
ALICI:  
**FIKRET KOMSER**  
KUTUPANELER VE YAYINLAR GENEL MÜDÜRLÜĞÜ DAİRE  
BAŞKANI FEVZİPAŞA MAH. CUMHURİYET BULVARI ESKİ  
SAYIŞTAY BİNASI NO:4 B BLOK ULUS-ANKARA

Telefon : **ALTINDAG/ANKARA**  
E-Posta :  
Posta Çeki  Odeme Sekli  RESMİ PUL  Ağırlık/Desi **738/1.74**

Havale Malzeme Kodu:  
Ek Hizmetler : Malzeme Ücreti:  
Gonderi Ücreti: **5.50**  
Toplam **5.50(A)**  
Ongorülen **25/06/2012**  
Teslim Tarihi:

Kapsam .....  
Kabul Edenin İmzası  
Gonderileriniz 5584 Sayılı Posta Kanununa Göre  
PTT sorumlusundadır. Gonderici:  
Bilgiler Tarafından Kontrol Edilmiştir. İmzası:

T.C. PTT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
KP00095013503

Göndericinin adı, soyadı ve tam adresi/Tatbik Mühürü  
**İsmail AKMAN**  
Ulus İlçe Halk Kütüphanesi  
Posta Kodu **74000** Şehir **ULUS - Bartın**  
İç/Ev  Cep  E-posta adresi **416242**

Ek Hizmetler  
**Resmi PUL**  
VIP Kargo  Rakamla  Ağırlık **197**  
Değer Konulmuş  Yazıyla   
Ödeme Şartlı  Rakamla  Ücret **4.00**  
Sehirlici  Adresten Alım

Alıcının adı, soyadı ve tam adresi  
**Onur Bilge KULA**  
Kütüphaneler ve Yayınlar Gen. Müd. D. B. Blok  
Fevzi Paşa Mah. Cumhuriyet Bulvarı  
Eski Sayıştay Binası No:4 B. Blok  
66030 **ULUS - ANKARA**  
İç/Ev  Cep  E-posta adresi **309 90 09**

Gönderici Talimatı  
Tarafların teslim edilemeye haberi gönderdikten, de, e gönderdikten, İdareye kalkan, Hesabına satılan, Aynı adreste, a, verilmek, Adresinde aynı alıcıya verilmek, Alıcıya haber verildiği tarihten itibaren gün içinde alınmazsa geri gönderilmek.

Kargo kapsamının ayrıntılı tanımı  
İmza

ULUS  
Kabul, 22-5-10  
BARTIN

Gönderilen Kişi: Fikret KOMSER Onur Bilge KULA

T.C. PTT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
KP00095013381

Göndericinin adı, soyadı ve tam adresi/Tatbik Mühürü  
**İsmail AKMAN**  
Halk Kütüphanesi Müdürü  
(Uzman)  
Posta Kodu **06100** Şehir **ANKARA**  
İç/Ev  Cep  E-posta adresi

Ek Hizmetler  
VIP Kargo  Rakamla  Ağırlık **366**  
Değer Konulmuş  Yazıyla   
Ödeme Şartlı  Rakamla  Ücret **3.00**  
Sehirlici  Adresten Alım

Alıcının adı, soyadı ve tam adresi  
**Selma Demircin** plentkua Sb. wd.  
Kütüphaneler ve Yayınlar Gen. Müd. D. B. Blok  
Fevzi Paşa Mah. Cumhuriyet Bulvarı Eski Sayıştay Binası No:4 B. Blok  
Posta Kodu **06100** Şehir **ANKARA**  
İç/Ev  Cep  E-posta adresi

Gönderici Talimatı  
Tarafların teslim edilemeye haberi gönderdikten, de, e gönderdikten, İdareye kalkan, Hesabına satılan, Aynı adreste, a, verilmek, Adresinde aynı alıcıya verilmek, Alıcıya haber verildiği tarihten itibaren gün içinde alınmazsa geri gönderilmek.

Kargo kapsamının ayrıntılı tanımı  
İmza

ULUS  
Kabul, 01-7-12  
BARTIN

T.C. PTT GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
KP00095013367

Göndericinin adı, soyadı ve tam adresi/Tatbik Mühürü  
**İsmail AKMAN**  
Halk Kütüphanesi Müdürü  
(Uzman)  
Posta Kodu **06100** Şehir **ULUS/Bartın**  
İç/Ev  Cep  E-posta adresi

Ek Hizmetler  
VIP Kargo  Rakamla  Ağırlık **340**  
Değer Konulmuş  Yazıyla   
Ödeme Şartlı  Rakamla  Ücret **3.00**  
Sehirlici  Adresten Alım

Alıcının adı, soyadı ve tam adresi  
**Burcu Özipek** B. Blok  
Kütüphaneler yay. Gen. Müd. Fevzi Paşa Mah. Cumhuriyet Bulvarı Eski Sayıştay Binası No:4 B. Blok  
Posta Kodu **06100** Şehir **ULUS-ANKARA**  
İç/Ev  Cep  E-posta adresi

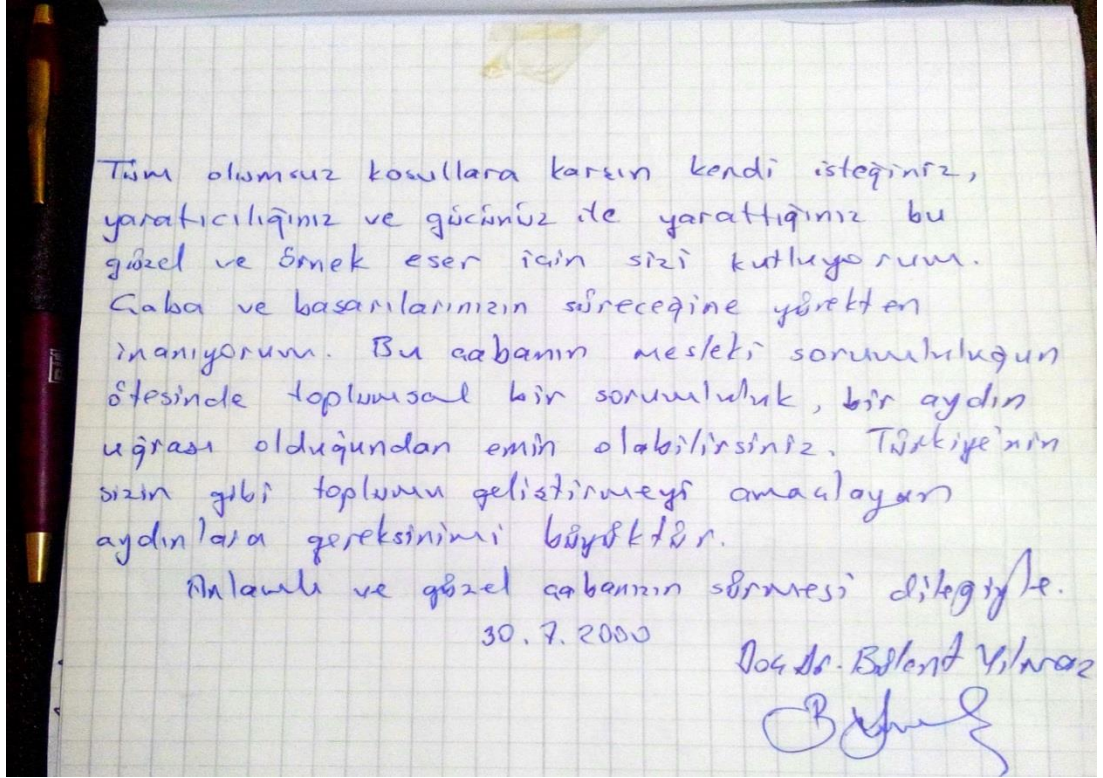
Gönderici Talimatı  
Tarafların teslim edilemeye haberi gönderdikten, de, e gönderdikten, İdareye kalkan, Hesabına satılan, Aynı adreste, a, verilmek, Adresinde aynı alıcıya verilmek, Alıcıya haber verildiği tarihten itibaren gün içinde alınmazsa geri gönderilmek.

Kargo kapsamının ayrıntılı tanımı  
İmza

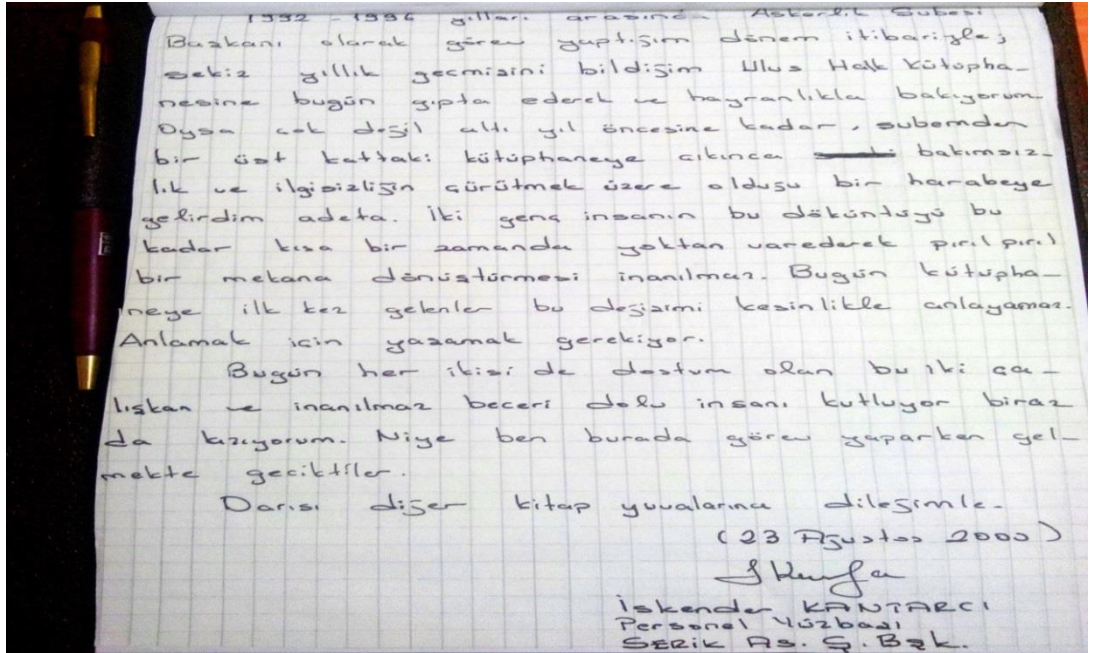
ULUS  
Kabul, 01-7-12  
BARTIN

Gönderilen Kişi: Selma DEMİRÇİN – Burcu ÖZİPEK

#### EK 4: Kütüphane Anı Defterine Yazılmış Notlar



30.07.2000, Doç. Dr. Bülent YILMAZ, Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Öğretim Üyesi.



23.08.2000, İskender KANTARCI, Serik Askerlik Şubesi Başkanlığı Personel Yüzbaşı.



Başlangıçtan bu güne kadar kütüphane için sarfettiğiniz emek ve özveriği takdir ve hayranlıkla izledim. Bundan sonrada aynı özveri ile çalışacağımız kanısındayım.

Emeğinizi insan beyninin gelişmesi ve öğrenimin kültürü için konaya sunmuş ve meydana getirdiğiniz melaman muhammelliğini anlatmaya çalışmakta olan zıya da takdir etmeye geçişim yetiyor.

Boş anlarınızın devamını dilerim  
Saygılarımla sunarım

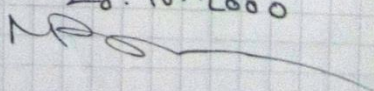
24.8.2000  
Dr. Ali Demirel  
Dr. A. D.

24.08.2000, Dr. Ali DEMİNER, Ulus Belediye Başkanı (Emekli).

1990 yılında göreve başladığımda ilçe kütüphanesi küçük bir mekanda bakımsız bir halde idi. Değerli dostum İsmail Akman ve değerli eşim Nuran hanımın yoğun çalışmaları sonucu ilçeye yakışan her kesimin yararlanacağı bir birimi oluşturmuştuk. Ulus halkı bu iki değerli insanla ne kadar övünse azdır. Bu çalışmaları daha yeterli görmeye rek ilerisi için daha önemli projeler üreterek gelecekte bu önemli konuyu daha ileri götüreceğini her vesile ile gündemde tutan bu iki değerli insanı gönülden kutluyorum.

24.08.2000  
Teknik Lise ve End. Mes. Lisesi Müdürü  
Memduh TATAR  
Memduh Tatar

24.08.2000, Memduh TATAR, Teknik Lise ve Endüstri Meslek Lisesi Müdürü.

Ulusta en sevdiğim kurumlardan  
 bir tanesidir Ulus Halk Kütüphanesi. Yönetici-  
 lerinin sıcaklığı ve çabakanlığını içeriye aldığınız  
 otar otmaz hissedersiniz. Küçük bir ikede  
 böylesine üzerinde durulmuş, titizlikle kurulmuş  
 kitaplarıyla, süreli yayınlarıyla ve teknolojisi ile  
 yaşayan bir kütüphane bulmak gerçekten büyük  
 şans. Tek üzüntüm günde bir saatini kütüphaneye  
 ayıracak vaktim olmaması. Yine de kaynakları ile  
 bize sağladığı zenginlikten ötürü başta sn müdürü  
 müsl İsmail Akman beye ve saygıdeğer ezi Nuran  
 hanıma teşekkürü borç bilirim.  
 Bir dilek:  
 (Umarım bundan sonra tayin olduğum yere  
 kendileride tayin olurlarsa bu güzellikle bir  
 kütüphane daha kurarlar.)  
 Saygılarımla  
 Mehmet Bayhan  
 Ulus C. Savası,  
 28.10.2000  


28.10.2000, Mehmet BAYHAN, Ulus Cumhuriyet Savcısı.



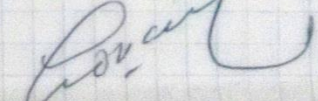
11.08.2001

Sevgili Akınlar

Sizleri kütüphane, Böylesine idealar  
 list bir hizmet anlayışı ve yaklaşımla  
 ulus'a yaptığımız, yarattığımız bu küt  
 lül ocları, bu kütüphane için ulus  
 halkı sizlere binlerce teşekkür etmeli.  
 Ben her konuşmamda, her etkinlikte  
 Ulus Halk Kütüphanesini Türkiye'nin  
 en güzel, en modern kütüphanesi, sizleri  
 de en başarılı kütüphanecileri ve  
 kütüphane yöneticileri olarak örnek gös-  
 teryorum ve herkesin buraya gormesi  
 gerektiğini söylüyorum. Umarım ileride  
 sizleri daha üst görevlerde göreceğiz  
 ve sizler bunu hak ediyorsunuz. Bunu  
 inanıyorum.

Teşekkürler, saygılar ve selamlar.

Gökçin Yalçın

  
 KÜTÜPHANELER GENEL  
 MÜDÜRÜ

11.08.2001, Gökçin YALÇIN, Kütüphaneler Genel Müdürü.

Böyle küçük bir köşede, böyle eniş  
 bu insan yüreği, purl purl insan-  
 lar ve inanılmaz güzellikle çalış-  
 malar görmekten çok mutlu oldum.  
 Bu kadar güzel şeylerin yapıldığı  
 bir yerde, ufak bir katkıyla  
 zenginleştiğimi hissediyordum.

Dostluğun sünnesi, birlikle çok  
 güzel şeyler yapabilmekle mümkündür,  
 sergi ve dostlukla,  
 Necla Ülkü KUGLİN

4. Ulus Değer ve Kültür Festivali kapsamında düzenlenen  
 Kitap Fuarına katılmak üzere bulunduğum bu değer  
 harikası bir ilçemizde özveri ve gayretle her  
 halinden belli Sevgili Kütüphane Müdürü İsmail  
 Beyi ve Kütüphane çalışanlarını ziyaret ettik. Ulus  
 İlçe Halk Kütüphanesinin örnek bir kütüphane olduğunu  
 söylemek katıyca abartı olmayacağı düşüncesindeyim.  
 Tüm çalışanlarına saygılı mutluluk ve başarı dileklerimi  
 sunuyorum 08.08.2002

Fazıl PİRİ  
 DÖSİMM  
 Ankara İşletme Müdürü

08.08.2002, Fazıl PİRİ, Döner Sermaye İşletmesi Merkez Müdürlüğü (DÖSİMM) Ankara  
 İşletme Müdürü.

1. Nisan 2005

Böyle küçük bir köşede, böyle eniş  
 bu insan yüreği, purl purl insan-  
 lar ve inanılmaz güzellikle çalış-  
 malar görmekten çok mutlu oldum.  
 Bu kadar güzel şeylerin yapıldığı  
 bir yerde, ufak bir katkıyla  
 zenginleştiğimi hissediyordum.

Dostluğun sünnesi, birlikle çok  
 güzel şeyler yapabilmekle mümkündür,  
 sergi ve dostlukla,  
 Necla Ülkü KUGLİN

01.04.2005, Necla Ülkü KUGLİN, Yazar ve Çevirmen.



1.04.2003

Bir daha kim bilir ne zaman  
 tekrar geleceğim bilmiyorum ama bu-  
 rada böylesine isten ve dayanmalı  
 kültür suçluların başka yörelerde ola-  
 bileceğini sanmıyorum. Bu hurmus oldu-  
 nur saplam temeller umarım aynı sap-  
 lulu çalışmalarla başkoların tarafında  
 da devam ettirilir. Sizinkiler gösteren  
 günler duyduk, emeli olarak anlata-  
 cağım.

Dünüst, saplam ve seepi dolu çalışma-  
 larının devamında da karışmalar  
 umuduyla  
 Seepilerimi, Saygılarımı  
 Sunuyorum.

Hatice KızılirmaK

01.04.2003, Hatice KIZILIRMAK, Yazar.

Ulus, 06.08.2004

Ulus!

Bir güzel ilçe.  
 İlk kez gördüğüm bu yer.  
 Burada ilgenin simgesi olabilen bu  
 kütüphaneyi gezirken yüreğim isidi.  
 öncelikle iki değerli kişinin bu zor  
 ve emek isteyen sevdaya yük yatırdık-  
 larını gördüm. Kitapların ve onların  
 yollarının en büyük bu biliklilikte  
 olduklarını gördüm. Kütüphanenin ve kütü-  
 banın insana nasıl mutluluk verdiğine tanık  
 oldum.

İşini çok iyi bilen bu iki insanın, İsmail  
 Akman ile Nuran Akman'ın kişiliğinde da-  
 ların arasında kalan bir yörede okuyan seven  
 insanlar çok şanslıdır! Ulus'un çocukları  
 bu kitaplık sizi yurdunuzun kültür dağlarına  
 rahatlıkla ulaştıracaktır.

Akman'lara isten teşekkürler, esenlikler  
 ve saygılar. Yüreğine sağlık.

Ahmet Özer  
 Bilkent Üniversitesi  
 İBEF Öğr. Gör.  
 Bilkent/Ankara

06.08.2004, Ahmet ÖZER, Bilkent Üniversitesi İnsani Bilimler ve Edebiyat Fakültesi  
 Öğretim Görevlisi.



2 Nisan 2008

Bu gün, burada Uluslularla birlikte olmanın sevincini yaşıyorum. Kitapların sevildiği, çocuklara armağan edildiği bir püzel ilçe... İnsan buna nasıl sevinmez...

Doğal püzelliklerine harika bir kütüphane eklemişler. Kaymakam Mehmet Uğurarslan'ı dinlerken şaşırđım. Beni ülkemde hala böyle değerler olduğuna tanık edenlere teşekkür ediyorum.

İsmail Bey'e, Nuran Hanım'a, Mehmet Altas'a, Kaymakam Mehmet Bey'e çok teşekkür ederim.

Dedim ki:  
 Umud var! Umud var!  
 Hâlâ umud var...  
 Sevgiyle. Ferda İzbudak Akinci

02.04.2008, Ferda İzbudak AKINCI, Yazar.

Battın-Ulus Kütüphanesi  
 yaratıcısı değerli meslektaşımız  
 ve kütüphane Müdürümüz  
 İsmail Akman ve eşi Nuran  
 Akman'a bu kütüphaneye  
 verdikleri emekleri ve sevgilik-  
 leri meslek ahlakı bakımından  
 teşekkür ediyorum, başarılarını  
 artarak sürdürmesini içten diliyorum  
 09 Tem. 2011

Prof. Dr. Onur Bilge KULA  
 Onur Bilge Kula  
 Kütüphaneler ve Yayınlar Genel  
 Müdürü

09.07.2011, Prof. Dr. Onur Bilge KULA, Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürü.

Bizim kadar pahalının ilçe  
 kitaphanesi içinde en sempatik,  
 en yumuşak, en dayanıklı ve  
 okunması en kolay olan ulus  
 ilçe kütüphanesi oldu.

Dünyanın bütün büyük yayınevleri  
 ilk adımlarla başlamıştır. Bütünlük  
 fenleri ilk adımı, dünyaya açılan  
 yayınevleri ilk kütüphaneleri olan  
 okullarda ilk kitaphanesi pahalı-  
 lıkla tesadük eder.

Prof. Dr. İsmet EMRE  
 B. Ü. Edebiyat Fak. Dekan.

Prof. Dr. İsmet EMRE, Bartın Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dekanı.

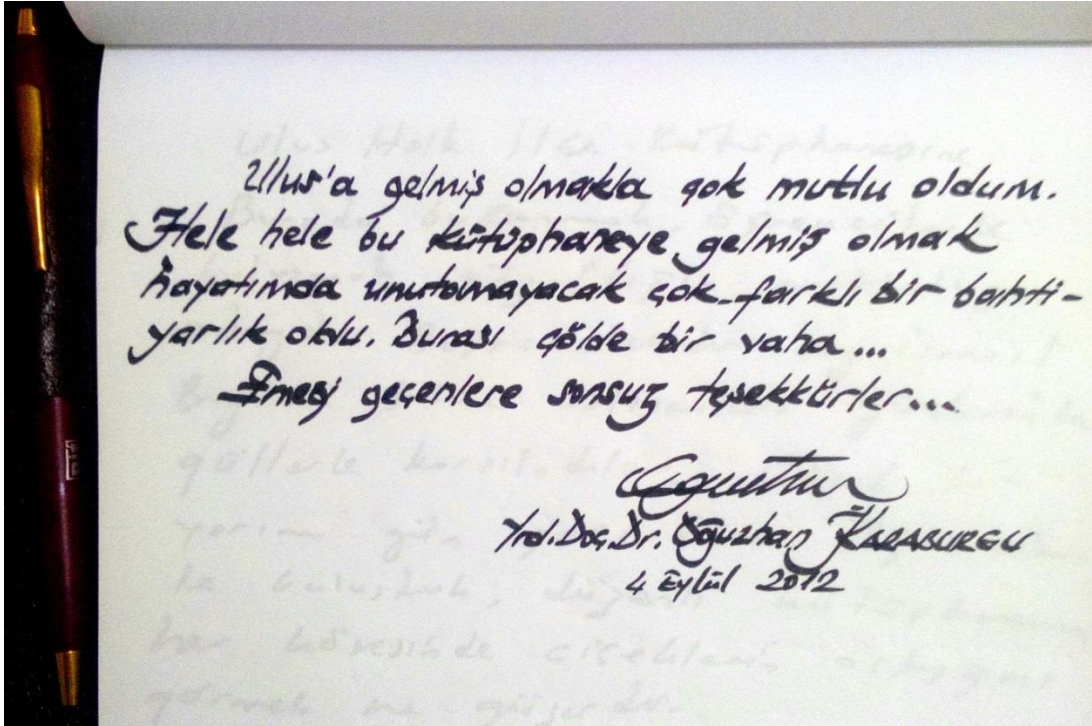
Okuyuşunu merkeze alan  
 kitapla insanı buluşturan  
 adı sempatik, ilgili ve  
 okur sevdalısı bir mehan  
 olarak ulus ilçe kütüphane  
 hanesi her türlü ilgi ve  
 takdimin önünde özel  
 bir dünya.

katkısı ve emeği olan  
 herkesi tebrik ederim,  
 bu özel dünyayı keşfetme-  
 yenleri buraya taşınmaya  
 çağırıyorum.

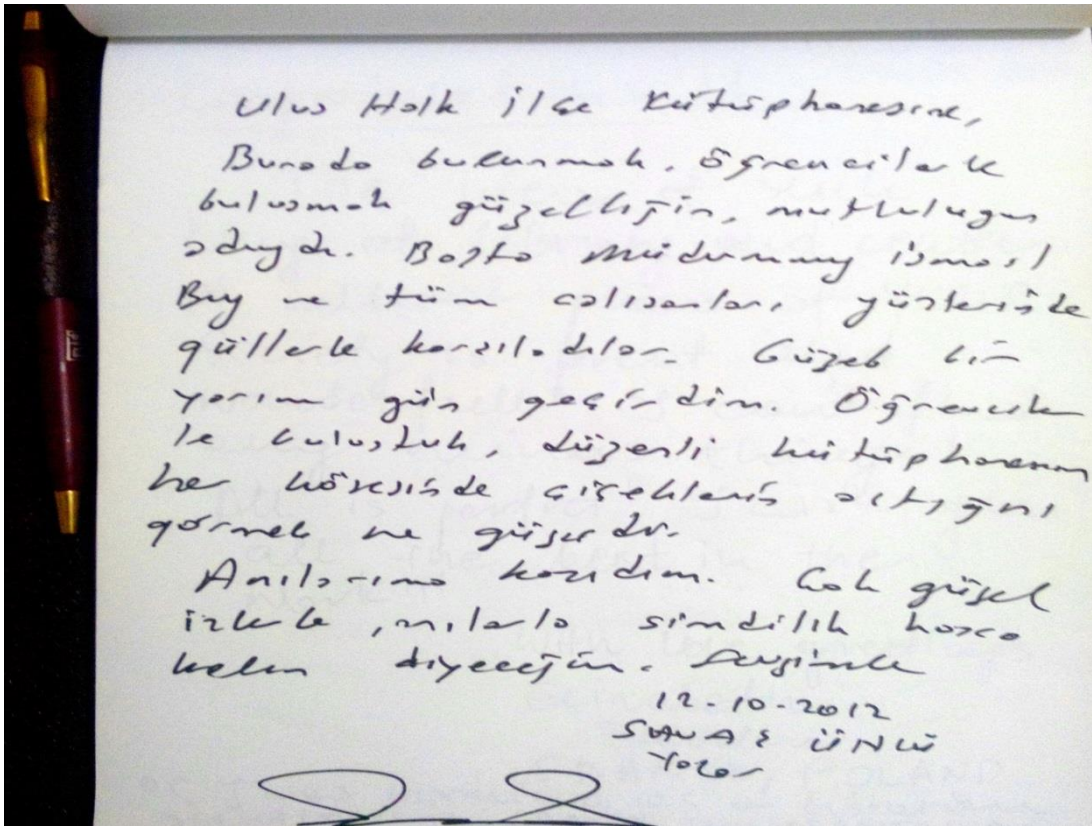
04.09.2013  
 Yrd. Doç. Dr. Mustafa Hizmetli  
 Bartın Univ.  
 Edebiyat Fak.  
 Tarih Bölümü Başkanı

04.09.2013, Yrd. Doç. Dr. Mustafa Hizmetli, Bartın Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dekan Yardımcısı.

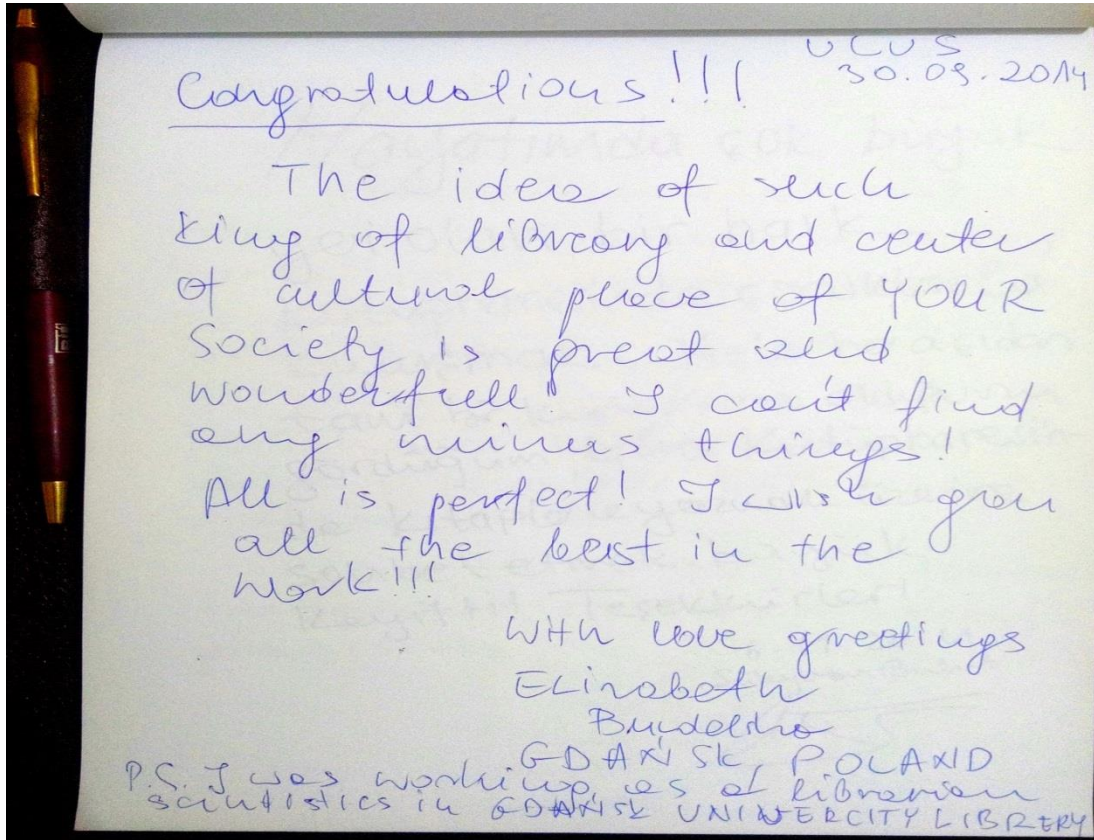




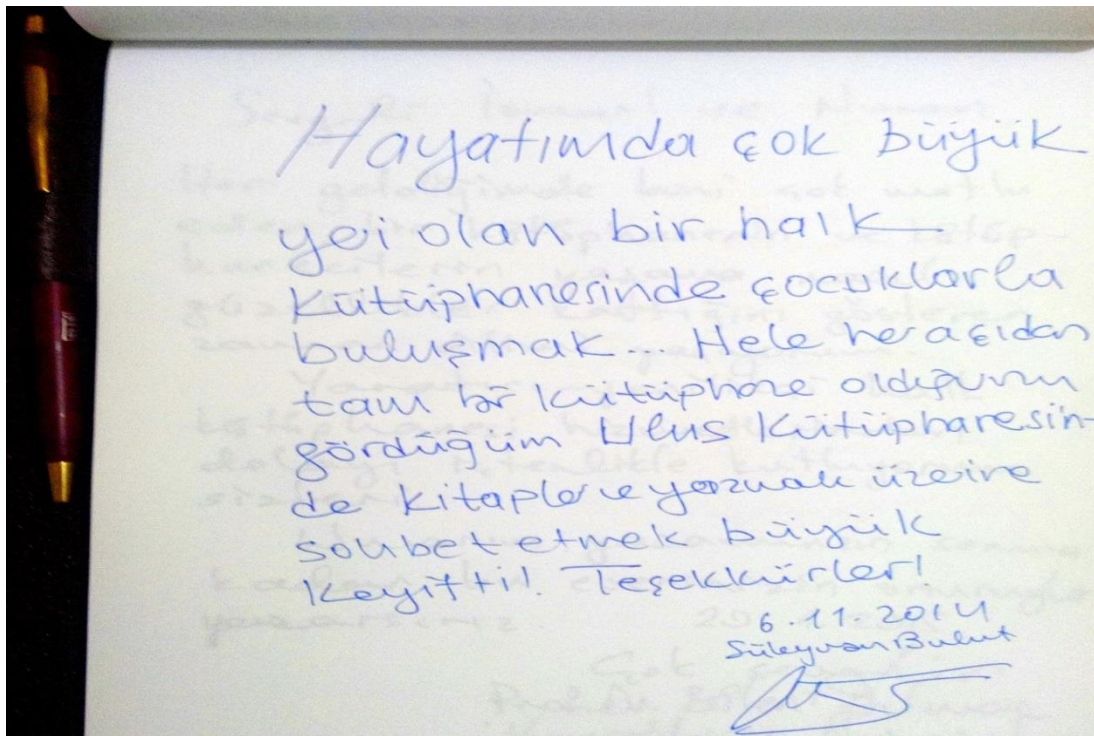
04.09.2012, Yrd. Doç. Dr. Oğuzhan KARABURGU, Bartın Üniversitesi Türk Dili ve Edebiyatı Bölümü Öğretim Üyesi.



12.10.2012, Savaş ÜNLÜ, Yazar.



30.09.2014, Elizabeth B., Kütüphaneci, Gdansk Üniversitesi (Polonya).



06.11.2014, Süleyman BULUT, Yazar.





Sevgili İsmail ve Nuran,  
 Her geldiğimde beni çok mutlu  
 eden, bir kütüphanenin ve kütüp-  
 hanecilerin yaşama nasıl  
 özellikler kattığını gösteren  
 zaman dilimi yaşıyorum.  
 Yaratıcı-yenilikçi halk  
 kütüphanesi hizmetlerinden  
 dolayı tetenlikle kutluyorum  
 sizleri.  
 Umarım yaşamınız sonuna  
 kadar bu esenliğin omurgasıyla  
 yaşarsınız. 20. 1. 2015  
 Çok sevgiler,  
 Prof. Dr. Bülent Yılmaz  
 Hacettepe Üniversitesi  
 Bilgi ve Belge Yönetimi  
 Bölümü Öğretim Üyesi ve Bölüm Başkanı

20.01.2015, Prof. Dr. Bülent YILMAZ, Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi  
 Bölümü Öğretim Üyesi ve Bölüm Başkanı.



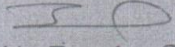
## EK 5: Kütüphane Yönetimi ve Personele Ait Başarı Belgeleri

# TAKDİR BELGESİ

Sayın İsmail Akman  
Kütüphaneci

*Girişimleriniz ve çabalarınızla kurduğunuz Bartın-Ulus İlçe Halk Kütüphanesi'nde vermekte olduğunuz örnek kütüphanecilik hizmeti için sizi takdirlerimle kutluyor, başarılarınızın sürmesini diliyorum.*

  
 M. İstemihan Talay  
Bakan

Belge Tarihi : 18.5.1999  
Belge No : 2449

T.C.  
 BARTIN İLİ  
 ULUS KAYMAKANLIĞI  
 ÖZEL BÜRO

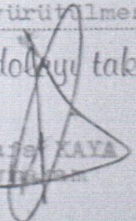
11/08/1998



BELGE NO: Öz.Bur.10/1186

# TAKDİR BELGESİ

Sayın: NURAN AKMAN İlçe Halk Kütüphanesi, Kütüphaneci-İlçe  
57 Sayılı Devlet Memurları Kanun 122 ve 5442 Sayılı İl İdaresi Kanun  
31/I maddesi gereğince görevinizle ilgili işlerin yürütülmesinde

*Gösterdiğiniz olağanüstü gayret ve çalışmalarınızdan dolayı takdirlerimi bildirir, başarılarınızın devamını dilerim.*

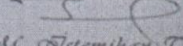
  
 Mustafa KAYA  
Kaymakam

# TAKDİR BELGESİ

Sayın Nuran Akman  
Kütüphaneci

*Girişimleriniz ve çabalarınızla kurduğunuz Bartın-Ulus İlçe Halk Kütüphanesi'nde vermekte olduğunuz örnek kütüphanecilik hizmeti için sizi takdirlerimle kutluyor, başarılarınızın sürmesini diliyorum.*

  
 M. İstemihan Talay  
Bakan

Belge Tarihi : 18.5.1999  
Belge No : 2449



**T.C.  
BARTIN İLİ  
ULUS KAYMAKAMLIĞI**

**TAKDİRNAME**

Belge No. : 010/579 ..22.1.04..1.2002..

Adı ve Soyadı : İsmail AKMAN  
Görevi : İlçe Halk Kütüphanesi Yöneticisi  
*Görevinizde göstermiş olduğunuz üstün gayretten*

dolayı sizi 657 Sayılı Devlet Memurları Kanununun 122 ve 5442 Sayılı İl İdaresi Kanununun 31/1 Maddesi uyarınca "TAKDİRNAME" ile taltif eder, bundan sonraki çalışmalarınızda başarılarınızın devamını dilerim.

*V. BEYRU*  
Ulus Kaymakamı

**T.C.  
DEVREK KAYMAKAMLIĞI  
ÖZEL KALEM**

**TEŞEKKÜR BELGESİ**

Belge No. : 699  
Tarih : 21.05.2004

Sayın; İsmail AKMAN  
Ulus Halk Kütüphanesi Müdürü

*Kaymakamlığımızca düzenlenen "Ulusal Eğitime Destek Kampanyası" kapsamında, İlçemiz Yazıcık İlköğretim Okuluna yapmış olduğunuz değerli katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.*

*Süleyman ZARFIZ*  
Devrek Kaymakamı

**T.C.  
BARTIN VALİLİĞİ  
ULUS KAYMAKAMLIĞI**

**TAKDİR BELGESİ**

BELGE NO: ÖZ - BÜR 10 / 1516 27/09/2004

Sayın : İsmail AKMAN  
(İlçe Halk Kütüphanesi Yöneticisi )  
**ULUS**

İlçemizde yürütülen " Eğitime % 100 Destek Kampanyasındaki " fedakar çalışmalarınızdan dolayı sizi 657 Sayılı Devlet Memurları Kanununun 122 ve 5442 sayılı, İl İdaresi Kanununun 31/1 maddesi uyarınca " Takdirname " ile taltif eder, bundan sonraki çalışmalarınızda başarılarınızın devamını dilerim .

*V. BEYRU*  
Ulus Kaymakamı



T.C.  
ULUS KAYMAKAMLIĞI  
ÖZEL BÜRO

## TEŞEKKÜR BELGESİ

Sayı : B.05.4.VLK.4.74.40.00.00.Öz.Bür.10/ M43

18/07/2005

Adı ve Soyadı : İsmail AKMAN

Görevi : Kütüphaneci /Ulus

Görevinizde göstermiş olduğunuz gayret ve çalışmalarınızdan dolayı "TEŞEKKÜR EDER", bundan sonraki çalışmalarınızda başarılarınızın devamını dilerim.

İsmail TEZEL  
Vali Yardımcısı  
Kaymakamı V.

ILIPG  
Networking People & Libraries

**Yaratıcı Kütüphane Girişimleri Tanıtım Grubu**  
**ILIPG**

*"Bilgi Toplumuna Açılan Kapı: Kütüphaneler ve Toplum Bilincinin Geliştirilmesi" Uluslararası Konferansı*

19-21 Eylül 2005, Bilgi Üniversitesi Dolapdere Kampüsü

### **Katılım Belgesi**

*Sayın İsmail AKMAN*

*Konferansa katılımınızdan dolayı teşekkür ederiz.*



T.C.  
BARTIN VALİLİĞİ



BEL.: 2007. 12-7/376

## TAKDİRNAME

Sayın Nuran AKMAN  
Kütüphaneci  
İlçe Halk Kütüphanesi Müdürlüğü

ULUS/BARTIN

*Kurum içerisinde verilen görevleri yerine getirmede üstün gayret ve başarılı çalışmalarınız ile kişilerde kitap okuma sevgisinin geliştirilmesi ve kütüphanecilik faaliyetlerinde gösterdiğiniz başarılı çalışmalar tarafımdan tespit edilmiştir.*

*Bu nedenle sizi 657 Sayılı Devlet Memurları Kanununun 122. maddesi gereğince <<TAKDİRNAME>> ile taltif eder, başarılarınızın devamını dilerim. 23/11/2007*

İsa KÜÇÜK  
VALİ

# TÜRK KÜTÜPHANECİLER DERNEĞİ TURKISH LIBRARIANS' ASSOCIATION

Telefon : +90 (312) 230 13 25  
Faks : +90 (312) 232 04 53  
E-posta : TKD.dernek@gmail.com  
Web : www.kutuphaneci.org.tr

Genel Merkez/Headquarters  
Necatibey Cad. Elgün Sok. 8/8  
06440 Kızılay, Ankara, Türkiye

Dernek Sicil Nu.  
06-06-003

Sayı/Our ref.:2008/30  
Konu/Subject:Tebrik.

Tarih: 06/04/2008

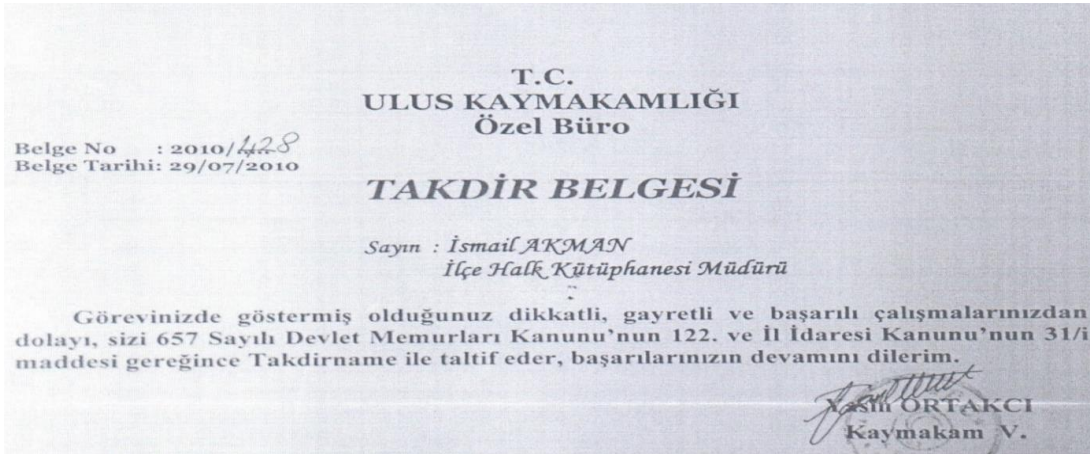
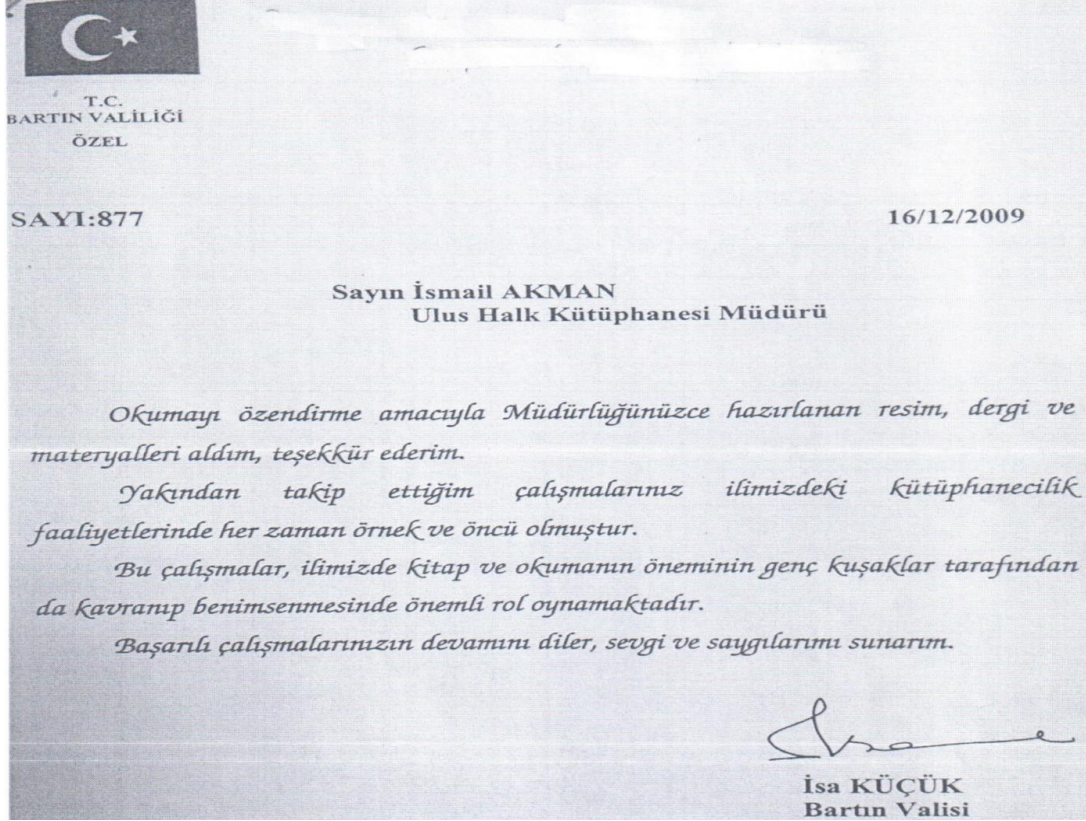
Sayın Nuran AKMAN ve İsmail AKMAN

31 Mart-6 Nisan 2008 tarihleri arasında kutlanan, 44. Kütüphane Haftası kapsamında, Ulus Kültürevi ve Halk Kütüphanesi Türk Kütüphaneciler Derneği Halkla İlişkiler Grubu tarafından "**En İyi Halkla İlişkiler Uygulayan Kütüphane**" seçilmiştir. Şahsınızda, emeği geçen herkesi tebrik eder, başarılarınızın devamını dilerim.



Ali Fuat KARTAL  
Genel Başkan





# TÜRK KÜTÜPHANECİLER DERNEĞİ TURKISH LIBRARIANS' ASSOCIATION

Telefon : +90 (312) 230 13 25  
Faks : +90 (312) 232 04 53  
E-posta : TKD.dernek@gmail.com

Genel Merkez/Headquarters  
Necatibey Cad. Eilgün Sok. 8/8  
06440 Kızılay, Ankara, Türkiye

Dernek Sicil Nu.  
06-06-003



Sayı/Our ref. : 2012/143  
Konu/Subject: TEŞEKKÜR

Tarih: 27/10/2012

Sayın İsmail AKMAN

Ulus İlçe Halk Kütüphanesi  
Müdürü  
BARTIN

Göndermiş olduğunuz dosyayı ve halkla ilişkiler faaliyetlerinize yönelik hediyelerinizi çalışmalarınızı temsil açısından anlamlı buluyor, Derneğimiz ve şahsım adına çok teşekkür ediyorum.

“SEN OKU TÜRKİYE GELİŞSİN” sloganıyla oluşturduğunuz dosya çalışmasını ve diğer ürünleri hedeflediğiniz okuyucu kitlesini kitaba ve kütüphaneye çekmek açısından bizler de destekliyoruz.

Bu çalışmalarınızın devamını diler, kütüphaneciliğe yapmış olduğunuz katkılardan dolayı mesleğimiz adına teşekkür eder,

Saygılarımı sunarım.

Ali Fuat KARTAL  
Genel Başkan





T.C.  
ULUS KAYMAKAMLIĞI  
Özel Büro

Belge No : 2015/350  
Belge Tarihi: 03/04/2015

**BAŞARI BELGESİ**

Sayın : İsmail AKMAN  
Ulus İlçe Halk Kütüphanesi Müdürü

*Kütüphaneden faydalanan kişi sayısının artışı ve böylece kütüphanenin etkin kullanımındaki katkılarınızdan dolayı sizi, 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun 122. (6111 sayılı Kanun 110. md.) maddesi gereğince Başarı Belgesi ile taltif eder, bundan sonraki çalışmalarınızda başarılar dilerim.*

T.C.  
Selçuk SAKAR  
Kaymakam

T.C.  
ULUS KAYMAKAMLIĞI  
Özel Büro

Belge No : 2015/350  
Belge Tarihi: 03/04/2015

**BAŞARI BELGESİ**

Sayın : Nuran AKMAN  
Ulus İlçe Halk Kütüphanesi - Kütüphaneci

*Kütüphaneden faydalanan kişi sayısının artışı ve böylece kütüphanenin etkin kullanımındaki katkılarınızdan dolayı sizi, 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun 122. (6111 sayılı Kanun 110. md.) maddesi gereğince Başarı Belgesi ile taltif eder, bundan sonraki çalışmalarınızda başarılar dilerim.*

T.C.  
Selçuk SAKAR  
Kaymakam

T.C.  
ULUS KAYMAKAMLIĞI  
Özel Büro

Belge No : 2015/350  
Belge Tarihi: 03/04/2015

**BAŞARI BELGESİ**

Sayın : Özlem KARAAARSLAN  
Ulus İlçe Halk Kütüphanesi - Kütüphaneci

*Kütüphaneden faydalanan kişi sayısının artışı ve böylece kütüphanenin etkin kullanımındaki katkılarınızdan dolayı sizi, 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun 122. (6111 sayılı Kanun 110. md.) maddesi gereğince Başarı Belgesi ile taltif eder, bundan sonraki çalışmalarınızda başarılar dilerim.*

T.C.  
Selçuk SAKAR  
Kaymakam





# Ulus Halk Kütüphanesinde Okuma Kampanyası Sürüyor

Ulus Halk Kütüphanesi okuma alışkanlığı kazandırmak ve okumayı terk etmeyecek kitleler oluşturmak amacıyla en çok kitap okuyan okuruna hediyeler vermeye devam ediyor. Bu ayın final okuyucusu Ozlem Kaşar 8 kitap okuyarak bisiklet almaya hak kazandı.



Ulus Halk Kütüphanesi Türkiye'de sayılı kütüphaneler arasında bulunuyor. Yöre halkına okuma alışkanlığı kazandırmak ve gelecekte kitap okumayı terk etmeyecek okuyucu potansiyeli oluşturmak amacıyla çalışmalarına devam eden Ulus Halk Kütüphanesi Müdürlüğü

hedef kitleler seçiyor. Kitap okuma kültürünü arttırmak için her ay bir okuyucusunun seçili amaçları veriyor. Düzenlenen kampanyalar ile okuyucu sayısını her ay daha fazla arttırmayı hedefleyen Kütüphane Müdürü İsmail Akman günümüzde vatandaşlarımızın okuma alışkanlığının çok düşük olduğunu ifade ettiği açıklamasında "Okuma alışkanlığını kazandırmak için çalışmalar yapıyoruz. Okuma alışkanlığının düşük olmasının nedeni geçmişte kütüphane ve kitap ile halkın tanışmaması, tanınmamasıdır. Eskiden bu tür

imkanların alınması da büyük etken oluyordu. Biz hedef kitleler seçiyor. Tüm ilçelerin kütüphaneleri hedef kitle olarak genç ve çocuk yaş grubu olan 8-18 yaş grubunu seçiyor. Bunlar okuma konusunda geliştirilerek ve yetiştirilerek ileriki yaşlar için potansiyel bir kitle olarak oluşturmuş oluyoruz. Ulus Halk Kütüphanesi Avrupa Birliği uygulama ölçeğinde Türkiye'de örnek seçilen kütüphanelerden. Türkiye'de ilk 5 kütüphaneden biri olan kütüphanemiz, 3 bin 900 m²'lik alanımızda 2002-03 yılını aramızda şu ana kadar 30 binine yakın promosyon Grubu

diğerleri. 2004 yılında ise en çok kitap okuyan okuyucularımıza mükemmeliyet nişanı hediye ettik. Jüri tespiti ile seçilen bu okuyucularımıza ayrıca bekarlık tarafından hazırlanan plaketle veriliyor. Bu sene 0-18 yaş grubunda en çok kitap okuma ödülü alan Ozlem Kaşar 8 kitap okuyarak bu ayki ödülümüz olan bisikleti kazanmaya hak etmiştir" dedi. Her ay çeşitli hediyeler verilerek devam eden okuma kampanyasında Temmuz ayında en çok okuyan okuma lambası kazanacak.



20/06/2007, "Ulus Halk Kütüphanesinde Okuma Kampanyası Sürüyor" başlıklı haberde, Ulus Halk Kütüphanesinin bireylere okuma alışkanlığı kazandırılması konusundaki farklı yaklaşımından söz edilmektedir. Bu bağlamda en çok kitap okuyan okuyucuların aylık olarak ödüllendirilmekte olduğuna ve ödül olarak bisiklet hediye edildiğine değinilmektedir. Bu hediye yaklaşımının farklılığına dikkat çekilmektedir. Ayrıca Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin Avrupa Birliği uygulama ölçeğinde Türkiye'de örnek olan bir kütüphane olduğu da belirtilmektedir.

# BARTIN'IN YAPAMADIĞINI ULUS YAPTI

"İçin de vatan sivilizasyonun en gelişmiş gibi hissettirmesi bize elbette iyi gösterilmemes bekleyen Akman'ın Kütüphanesi deyimden yerinden olmayan halk olmasın pek ümitsiz olmayacak. 'Kuşlar almış' dedi. İl halk kütüphanelerinde bile bulunmadığı bilindikler otomatize sistemli okuyuculara internet üzerinden bilgi akışının yanı sıra katalog taranma imkânı sağlanan kütüphanelerin binlerce kitap yarattığına internet sitesinde bulunan tek ilçe Halk Kütüphanesi'ni konuşurken Akman, 9 bin civarındaki kitlesel yeni sıra katılmaları ve gene kütüphane öğeleri dergiler, 10 bilgisayarlı okuyan internet sahnesi ve küçük çocuklar için oyun alanları da sunuluyor. Akman "Bu kütüphane deyimden değil karama bakıyoruz" ifadeleri de hizmet konusunda ciddi karama arzusunda olduklarına dikkat çekti.

## Bartın'da Olmayan Mekânlara Var

Karama olarak Türkiye'de gerçekleştiremeyecek illerle karşılaştırılmaması başlı başına gururunu taşıyan Akman hükümetine böyle bir mekânı getirmeye çalışıyor gibi şüphelenenler ile de karşılaşılacak. Hizmet konusunda ne kadar güvencilerinizi ortaya koydu. "Bu kütüphanelerde değil karama bakıyoruz" ifadeleri

ile iddialı karama arzusunda giren Ulas Kâdir Sarıat Evi Müdürü Akman "İl kütüphanesinin yıllık faaliyet raporlarını bakın 50 tane faaliyet yapmışlar. Biz yaptıklarımızı her beceride paylaşıyoruz. Web sitesinden yayımlıyoruz. Türkiye'de her yerden her gün telefonla alıyoruz. Üstü damızlık için kütüphane faaliyetlerimizi nasıl yürüttüğümüzü öğrenmek için hiç arıyorlar. Kütüphaneler sadece kitap alanıp verilen basit kurumlar olarak görülmemelidir. Bu kurumlarda çağdaş bilgiyi insanlara sunabilenler sadece hayatta kalan kütüphanelerdir. Yoksa ki arıza döngülerdir. Herkesin bilgisi güncel 2 tane insanın kurumsallaşarak entegrasyonla bir araya gelmesiyle oluşmaktadır. Yoksa ki genel anlamda bilinen kütüphane gibi olsa buraya okulların çocuklarını kapsama alır, okul bünyesinde kapsama alır. Kütüphane ve sanat alanları bu anlamda kurulmasını zorlar değildir. Ama toplumda böyle bir anlayış var, böyle bir beklenti var. İnsan sadece de okunmaya çok fazla meyilli olmayamaz ve beleviyon doğrudan zihinsel medyanın hayatına elbette fazla girmezden kaynaklanıyor. Ama bunlar sükunetle anlatılmaz. Faaliyetlerimiz tüm Bartın'da gelip girmesini tavsiye ediyoruz" dedi.

**Her Ay "Ayın Okuyucusu"nu Seçiyoruz**

**Sürpriz Hediyelerle!...**

**Ulus Kaymakamlığı**

**Ulus Kültür ve Sanatevi Müdürlüğü**

[www.uluskutuphanesi.gov.tr](http://www.uluskutuphanesi.gov.tr)

## Yılda Binlerce Kişi Yararlanıyor

Bartın'ın merkezinde yaklaşık 2 bin kişiyi kapsayan yapıldığı Ulus ilçesinde, yeni binasının kavuşan halk kütüphanesinden yılda ortalama 13 bin kişi yararlanıyor. 1998'de beleviyon binasında faaliyet gösteren Ulus Halk Kütüphanesi, yedincilerinin başlatmasıyla bölgedeki vatandaşlarına hizmetini çıkarmak için Kâdir ve Turizm Bakanlıklarına 100 bin mülkiyetli binalara uyguladığı projeden yararlanıp 2004'te yeni binasına taşınmış. Her merkezinde yaklaşık 1400 metrekare alanda yapılarak açılan kütüphane, çocuk, gençlik ve yetişkin bölümleri, çocuk sanatı ile internet merkezi sayısında illelerin ve çocuklarının vakitlerini iyi geçirebilmesini sağlayan sosyal merkez oldu. Kapattığı 5 kurumsal içinde tek kalan kültür sanat evi Müdürü Akman açıkladıklarını şöyle sürdürdü: Kurumun itibarı ile

1450 tane bakımlı bağış kurumu var. Bunların içinde diğer kuruluşlar ki kültür sanat evleri 5 adet. Bunların 4 tanesi kapatılmış. 5 kurumsal içinde kurum kültür ve sanat evleri kaldı. Normalde kütüphanesinin içinde bu tür mekânlar olmaz. Ama burada var burası çalıyor. Kurumda ve hala hayatta. Buraya gelen bir kişiyi dinleyin ile de koparılarak çıkarılıyor. Burası herkes için bir alan oluşturuluyor. Bartın ilk halk kütüphanesi burası sosyal çalgı film gösterisi yapıyor mu? flakanklık bina her yeni faaliyet raporu gösteri ama faaliyet söyleme rapor binaları göstermek beklenmez. Biz kütüphanelerde değil karama bakıyoruz.

## Türkiye'de bir ilk

Ulus Kültür ve Sanat Merkezi Türkiye'de bir ilki de gerçekleştirilecek geri kalıyor. Okunmanın her yerden kütüphanesinin izlenildiğini belirtir.

söyledi. Adaların kütüphanelerine yoksulların güven içinde gönderebilmelerini anlatan Akman, şunları kaydetti: "Karama sistemimiz sayısında öğrencilerimiz sınıflarında vakit geçirirken, illerini de evlerinde internet üzerinden onları izleyebiliyorlar. Bu halk kütüphanesini içinde teki bende olan uygulamadır. İş yapmasını çocukla düzenli olarak çalışmaları da illerle göstermektedir. Bu da çocuklar güven duygusu oluşturulmaktadır. Kütüphanelerde kavranması güncelleme ortak değişimlere insanlara kitap okuma alışkanlığına getirmek için herkesin öncelikli misyonları bulunmaktadır." Akman, kütüphanesinin "bilginin eşitliği" olarak bilindiğini ve bu misyonu

devam ettireceğini söylediğini vurgulayarak, şöyle devam etti: "Güncelleme evlerinde internet olmayan öğrencilerimiz bazı kafelerde bilgiye ulaşmaya çalışıyor. Ancak, ne yitik ki doğru kaynaklardan faydalanamıyorlar. Kütüphanesindeki internet merkezini ne zaman görevli merkezinde doğru bilgiye ulaşmada kolaylık sağlanmaktadır. Bunlar illerle anlaşılabilir şekilde kütüphaneler arın ilgilie varlığını sürdürmektedirler. Herkesin bilimsel ve kütüphanelerde vatandaşlar da vatandaşlar kütüphanesinin faydalanmaya birer hakkıdır. Güncelleme kütüphanesinde farklı teğah yöntemleri de uygulanarak vatandaşlara kolaylık sağlanıyor."

22/10/2007, "Bartın'ın Yapamadığını Ulus Yaptı" başlıklı haberde, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesinin kültürel faaliyet düzenleme konusundaki başarı ve istikrarından bahsedilmekte, bu konuda Türkiye'deki bir çok halk kütüphanesini geride bıraktığına dikkat çekilmektedir. Bunun yanı sıra halk kütüphaneleri kapsamında ilk olma özelliğini taşıyan kameralı sistemle kullanıcıların kütüphaneyi izleyebilmesi hizmetine değinilmektedir. Bu sayede kullanıcıların çocuklarını takip edebildiğine ve bu hizmetin kullanıcıda güven duygusu oluşturduğuna değinilmektedir. Kütüphane hizmetlerinden yıl boyunca oldukça fazla yararlandığı da belirtilmektedir.



# Cazibesıyla Türkiye'yi Dolaşıyor

Bartın'ın Ulus İlçesi kendisini bir kurumun adı ile Türkiye genelinde tanıtıyor. Türkiye genelinde bölge bölge düzenlenen seminerlerde bakanlık kararı ile adını duyuran ve Ulus İlçesini tanıtan kurumun adı ise Ulus



## "Amacımız Örnek Olmak Değil, İyi Hizmet Vermek"

Van, Hakkari, Sinek, Mardin, Siirt, Bitlis, Ağrı ve Iğdır illerindeki halk kütüphaneleri temsilcileri kahıdığı, Kütüphaneler Yayımlar Genel Müdürlüğü, Van İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, Gazetiler Enstitüsü, Van İl Halk Kütüphanesi Müdürlüğü, Türk Kütüphanacılar Derneği, Türk-Alman İşadamları Vakfı ve Toplum Gönüllüleri Vakfı tarafından desteklenen seminerde Ulus Halk Kütüphanesi ve Kültür Evi'nin örnek gösterilerek faaliyetlerinin sunum ile katılımcılara aktarılmasının gurur verici olduğunu belirten Müdür İsmail

Akman "Bartın'da düzenlenen seminerde Hacıelazizpaşa Üniversitesi'nden heyet Başkanı Profesör Doktor Bülent Yılmaz burayı görünce programı ekledi ve kütüphane ve turizm bakanlığı da ondan sonra diğer düzenlenen tüm seminerlerde iyi örneklerden, iyi uygulamalardan biri olarak biz bizim kütüphanemizi örnek göstermeye başladı. Türkiye'de ki iyi örneklerden birinin Ulus Halk Kütüphanesi olması demek ki bu tür cazibeli bir hizmetin Türkiye'de de yapılabileceğini gösterdi" sözlerine yer verdi. Bu konuda belirtilene örnek olmak için değil bölgeye en iyi şekilde hizmet etmek için çalıştıklarını ifade eden



Akman "Ulus Kültür ve Sanat Evi'nin tüm Türkiye'de bölge bölge gerçekleştirilen seminerlerde örnek gösterilerek gösterime sunulması gurur verici bir şeydir. Bu konuda belirtilene örnek olmak için değil bölgemize en iyi şekilde hizmet etmek için çaba gösteriyoruz. Arkadaşlarımız beğenmişler, takdir etmişler ve bunu iyi bir uygulama olarak göstermişler. İlerim dileğim her yerde. Ankara'dan İstanbul'a, Van'dan Diyarbakır'a kadar her bölgede Ulus'tan daha iyi daha güzel yerler olduğunu görmektir. Ne kadar güzel okullara ben daha çok mütlü olurum. Bu noktada örnek alıcıları içinde mütlü ve

sevinçliyiz" dedi.

## "İnsanları Çezp Ederak Okuma Alışkanlığı Kazandırıyoruz"

Türkiye'de de güzel şeyler yapılabildiğini göstermek için kurumlarının seminerlerine konuk olduğunu dile getiren Akman "Tüm Türkiye'de 7 coğrafi bölgede düzenlenen seminerler yapıyor. Yararlı fikirlerle ilgili kütüphanelerde ne yapılabılır. O erkünde Finlandiya'dan bir örnek var. En iyi örneklerden biriside Avrupa ülkeleri arasında gelmiş bir ülke olan Finlandiya ve Almanya'dan var. Türkiye'den böyle bir örnek yoktu. Burada Seminerlerde



Kütüphanemizin power sunumunun gösterilmesi bu hizmetin Türkiye'de de yapılabileceği mesajını meslektaşlarımızla vermek için yapılan bir çalışmadır. Etkin Türkiye'deki büyük il kütüphanesi müdürleri ile kültür bakanlığına bağlı birimlerin müdürleri de bu seminer verirken Türkiye'de de güzel şeyler yapılabileceğine göstermek için yapıyor. Muhtemelen bizden daha iyisi olacaktır. Belki de vardır

kendini tanıtmıyordur. Bu bir hizmet sevicisidir. Burada yapılabileceğimizin en güzelini, en iyisini yapacaklar kendinizi kullanın; yanına koyacaksınız. Ne ister nasıl ister onu düşüneceksiniz. Oya para haraket edeceksiniz. Oya para olmadan başınıza ulaşmak zor. Okuma eğilimi tüm kesimler tarafından da biliniyor. Kolay edilemeyecek bir şey. İnsanları cezp ederak

o şekilde okuma eğilimi kazandıracaksınız. 2006 yılı başlarında "Yararlı Kütüphane Hizmetleri ve Proje Geliştirme" adı ile başlayan bu seminerler bölge bölge yapılmaya devam ediyor. Alman Kültür Merkezi ile Kültür Turizm Bakanlığının organize ettiği seminerler belirli aralıklarla belirli bölgelerde verilmeye devam ediyor" şeklinde konuştu.

06/11/2007, "Cazibesıyla Türkiye'yi Dolaşıyor" başlıklı haberde, Halk Kütüphaneleri Bölge Seminerleri kapsamında Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin hizmetleri ve hizmet yaklaşımını Türkiye'ye tanıtmaya fırsatı bulduğu belirtilmektedir. Bu süreçte Kültür Turizm Bakanlığı'nın da kendilerini farklı seminerlerde örnek gösterdiğine dikkat çekilmektedir. Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin örnek alınmaktan ziyade ilk hedefinin, bulunduğu bölgeye en iyi şekilde hizmet vermeye çalıştığına değinilmektedir.

# "Aynın Okuyucuları" Ödüllendirildi

Ulus Kültür ve Sanat Evi İlçe halkına sunduğu kültürel faaliyetlerine devam ediyor. Her ay düzenlediği "Aynın Okuyucuları" okuma kampanyaları ile ilçe halkına okuma alışkanlığını kazandırmak amacıyla önem veren Kütüphane aralık ayında en çok kitap okuyan üyelerini seçti.

Ulus Kültür ve Sanat Evi Kütüphane Kaynaklarını etkin biçimde kullanarak en fazla Kütüphane Materyali Ödünç alan yetişkin üyelerine "ONUR BELGESİ" ile çeşitli ödülleri verdi. Aynın kitap okuyucusu 1'lik ödülünü alan 50 yaşındaki Adil Düzülü olurken, 38 yaşında Aysel Demiral

ikinci, 37 yaşındaki Gülşün Gençoğlu üçüncü oldu. Türkiye'deki okuma oranının düşük olduğu teziyle Ulus ilçesinde de bu seviyeyi yükseltmek amacı ile harekete geçtiklerini belirten Kütüphane Müdürü İsmail Akman, "Okuma alışkanlığının geliştirilmesi

düşüncesinden yola çıkarak bu kampanyayı başlatmıştık. Bu kapsamda önce İlçe kütüphanesindeki kitap sayısı ve türlerinin artırılması için çalışma yapıldı. Okuma alışkanlığı edinilmesi konusunda ortak hareket etme kararı olarak ilçe halkını okuma alışkanlığının ayın

okuyucularını seçerek kazandırmaya çalışıyoruz. Aynın okuyucusu seçilen üç okuyucumuza Onur Belgesi, Bayanlara özel hediyeler ve ayrıca kitap anıları haneların yanına pek çok cd, kültür harizan ile ilgili tanıtım kitleri hediye edildi. 50 yaşındaki okuyucumuz Adil Düzülü 1 ayda 22

kitap okuyarak ayın okuyucusu seçildi. 38 yaşındaki okuyucumuz Aysel Demiral 20 kitap okuma başarısı göstererek ikinci olurken, 37 yaşındaki Gülşün Gençoğlu 1 ay içerisinde okuduğu 18 kitap ile üçüncü oldu.



## Her Kesime Hitap Ediyor

Hayata başanlı olabilmek için üç önemli kural olduğundan söz eden Kütüphane Müdürü İsmail Akman, "bunlar büyük düşünme, özgüven ve kelime hazinesinin artırılmasıdır. Bunların olabilmesi için de çok kitap okumak gerekiyor. Okuma alışkanlığını kazandırmak için bir birey bunu çocuklarına da aşılayacaktır. Bu okuma alışkanlığı da öğrencilerimizi başarıya

götirecektir. Bu amaçla herkesin gelebileceği ve rahatlıkla kullanabileceği bir kütüphane oluşturdularını belirten Müdür Akman, "Öğrencilerimizin ve yetişkinlerimizin okuma alışkanlığını geliştirmek için başlatılan proje çerçevesinde bir seferde istediği kadar kitap alabileceği, istediği stüde geri getirebileceği, kaybetmek ve yarıtmak

kaybını olmaksızın okuyabileceği bir ortam hazırlandı" dedi. Kütüphane de, 9 bin civarındaki kitabın yanı sıra kadınlara ve genç kızlara özgü güncel dergiler, 10 bilgisayarlı olan internet salonu ve küçük çocuklar için oyun alanları da sunuluyor. Ulus Kültür ve Sanat Evi'nin web adresi ise [www.uskutuphanesi.gov.tr](http://www.uskutuphanesi.gov.tr)

07/01/2008, "Aynın Okuyucuları Ödüllendirildi" başlıklı haberde, Ulus Kültür ve Sanat Evi Halk Kütüphanesi'nin her ay düzenli olarak en çok okuyan üç kullanıcıyı ödüllendirdiğinden, kullanıcılara "ONUR BELGESİ" ile birlikte çeşitli hediyeler sunulduğundan bahsedilmektedir.



# Turizm, Tarih... Peki, Ya Eğitim?

## Kültür İlçesi Amasra'nın Kütüphanesi Yok

Toplumun tüm kesimi ile okuma alışkanlığını kazandırmak için "Bartın Okuyor" kampanyası çerçevesinde yola çıktığımız şu günlerde özellikle turizm ve kültür kenti olan Amasra ilçesinde kütüphane bulunmaması dikkat çeken konular arasında yer aldı. Buna bağlı olarak hedeflerin ortaya konulduğu kampanyada toplumun her kesimini ağırlayan Amasra'ya acil kütüphane oluşturulması kararı çıkarılırken bunun haricinde Kozcağız, Hasankadı ve Kumluca beldelerine de acilen kütüphane kurulması kararı alındı. Var olan ve enli durumda olan kütüphanelere işlerlik kazandırılması belirlenen hedefler arasında bulunurken bu konuda Ulus Halk Kütüphanesi örnek seçildi.



"Bartın Okuyor" kampanyasına dahilinde okuyanların toplandı Amasra ilçesi başta olmak üzere Kozcağız, Hasankadı ve Kumluca Beldelerine yerel yönetimlerin finansmanıyla açılan kütüphane açılması alınan kararlar arasında yer aldı. Kampanyada Ulus Halk Kütüphanesi var olan ve kurulacak olan kütüphanelere örnek seçilerek ilçe toplumunu eğitilecek olan Ulus

Kütüphane Müdürü Emel Akman kütüphanelerin aynısı kitapçı dükkanları gibi hem çekici hem güncel olması gerektiği söyledi. İl ve ilçelerde okuma alışkanlığında ilk adım olarak gördülen kütüphanelerin önemini bu konuda çok önemli olduğunu belirten Akman "Bartın Okuyor" projesinin amacı, öğretmen ve yetkililerle beraber ve yerel yönetimlerle birlikte çalışarak belirlenen

### Cocuklar Büyüleri Okurken Görmeli

Özellikle de hiç kütüphane bulunmayan okullara kütüphane açılması gerektiğini kaydeden Akman kapalı olan okul kütüphanelerinin açılmasının da okumanın kütüphane ve kitap üzerinden gerçekleşmesi açısından önemli olduğunu belirtti. Bu

kampanyada öncelikli görevin sadece sonra öğretmenlere dönmesine dikkat eden Müdür Akman "Toplumun bu alışkanlığı kazandırmak adına bu hedefiniz okumaya yönlendirmek adına sonuna kadar öncelikli olarak öğretmenleri bu işle beraber çalıştırmamız lazım. Çünkü okumaları lazım. Onlar okuyacak ki sonra çocuklar okusun. Çocuklar kitapları imkânı gidecekleri ne raporla onu yapar. Öğretmen okumazsa önce bence okumaya bundan sonra almam çok zor" dedi.

### Kütüphanelerin Çekici Olması Lazım

Gençlerin ve çocukların gelebilecekleri kütüphane sayı çok az olduğunu vurgulayan Akman "Bartın Okuyor" kampanyasının amacı kütüphane ve kitap

üzlerinden gelebilecek. Gençlerin ve çocukların gelebilecekleri kütüphane sayısı çok az. Kütüphanelerin hem güncel olması hem de çekici olması lazım. Aynı bir kitapçı dükkanı gibi. Farklı okutularla çekici olmalı. Yavaş, Çizim, heykeltıraş ne olsun buluşma ve sohbet yerini kütüphaneler olarak belirlemeli. Tabii

bu kısa sürede sonuç vermesi biraz zaman alır insanlar alışacak sadece okuyanların sadece okuyanların kullanmadığını görecektir. Avrupa da bu böyle biraz gidip gördüm. Kütüphanenin içinde çeşit çeşit tablolar heykeller her şey var. İşin ilginç bunları bile ödünç alabiliyorsunuz. Sonuç olarak orada

kütüphaneler yaşayan hayatın içine girmişler. Bir kütüphanede Almanya'da tabii bebeği de kütüphanelere gelen kadınlar gördüm ellerinde kütüphaneye ait kitaplar var. Bir de 50 adet kitap dolusu kitap ne yapıyorlar. Orada CD, DVD, elgi, kitap ne isterseniz bulabiliyorsunuz" dedi.

16/01/2008, "Kültür İlçesi Amasra'nın Kütüphanesi Yok" başlıklı haberde, turizm kenti olan Amasra'nın donanımlı bir kütüphanesinin olmayışına, "Bartın Okuyor" kampanyası kapsamında Amasra'ya bir kütüphane yapılması ve hizmete sunulmasına değinilmektedir. Kurulacak bu kütüphane için Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi ve hizmetleri örnek gösterilmektedir. Amasra'nı yanı sıra, Hasankadı, Kumluca Beldelerine yerel yönetimin himayesinde kütüphaneler açılması gerektiği ve bu kapsamda yine Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin hem mevcut olan hem de yeni açılacak kütüphanelere örnek olarak seçildiği belirtilmektedir.

24/01/2008

# ULUS KÜTÜPHANESİNDEN ÇUBUKLU İLKÖĞRETİM OKULUNA KİTAP DESTEĞİ



Bartın Valisi İsa Küçük tarafından başlatılan Kamu Kurumları Kardeş Okul Projesi kapsamında Ulus Halk Kütüphanesi ve Sanat Evi kardeş okulu olan Çubuklu İlköğretim Okulu'nu ziyaret etti. Çubuklu İlköğretim Okulunun kardeş okulu olarak belirlenmesinin ardından Ulus Kütüphanesi olarak proje kapsamı dahilinde okula gereken desteğin verilebilmesi için çalışmalar başlatıldığını dile getiren Ulus Halk Kütüphanesi İsmail Akman, okula yardım



yapıldığını ve yeni tescilli kitap ve dergileriyle birlikte çeşitli kitap hediye edildiğini söyledi. Çubuklu İlköğretim Okulu'na verdikleri destek ve katkıların süreceğini dile getiren Akman, ikinci aşamada her öğrenciye bir adet el sabunu verileceğini üçüncü aşamada ise okul kütüphanesine kitapla donatılacağını söyledi.

24/01/2008, "Ulus Kütüphanesinden Çubuklu İlköğretim Okuluna Kitap Desteği" başlıklı haberde, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nin ilköğretim okuluna kitap yardımında bulunduğu dikkat çekilmektedir. Bunu yanında, yardımların sadece kitapla sınırlı kalmayacağına, çocuklara el sabunu dağıtılacağına ve daha sonrasında ise okul kütüphanesinin kitaplarla donatılacağına değinilmektedir.



# Ulus Ödülünü Aldı

Ulus Kültür ve Sanat Evi Türkiye genelinde yapılan değerlendirme sonucu "En İyi Halkla İlişkiler Uygulayan Kütüphane" seçilerek ödülünü Ankara'da düzenlenen törenle aldı.



Türkiye Kütüphaneler Derneği (TKD) Halkla İlişkiler Grubunun yaptığı değerlendirme sonucu Türkiye genelinde "En İyi Halkla İlişkiler Uygulayan Kütüphane" seçilen Ulus Kültür ve Sanat Evi İlçe halkına sunduğu kültürel faaliyetleri ile ödülle layık görüldü. 31 Mart - 05 Nisan tarihleri arasında çeşitli etkinlikler ile kullanılan 44 Kütüphaneler Halkla İlişkilerinde düzenlenen törende Kütüphane Müdürü İsmail Akman ile bilgi belge uzmanı Nuran Akman ödülünü Kültür ve Turizm Bakanı Erdoğan Günay, Türkiye Kütüphaneler Derneği (TKD) Genel Başkanı Ali Fuat Kartal'ın elinden aldı. Seçim kriterlerinin olduğu zor olduğunu

belirten Ulus Kültür ve Sanat Evi Müdürü İsmail Akman "Ödül ülke genelindeki bakanlığa bağlı 1400 halk kütüphanesi arasından yapılan bir seçim ile belirlenerek Ulus'a verildi. Törenle Müsteşar, Genel Müdürler, Üniversite Öğretim Üyeleri, Makamlar, Meslektaşlar, Müsteşar İsmail Yılmaz, Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürü Doç. Dr. Ahmet An, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilgi Yönetimi Bölümü Başkanı Prof. Dr. Bülent Yılmaz, Prof. Dr. Gülşah Bayrak, Eski Bakanlar katıldı. Ankara Milli Kütüphanesinde gerçekleştirilen 44 Kütüphaneler Halkla İlişkilerinde ödülümüzü aldık" dedi. Öğrencilerde okuma

alışkanlığını ve zevkini geliştirmek, sevgisini artırmak, okuyucuların kütüphanelerden daha çok faydalanmalarını sağlamak ve halkı eğitmek için bilgilendirmek amacıyla çalışmalarını ilde eden Akman, Ankara'da ödül aldıktan sonra ve Ulus adına gurur duyduklarını belirtti. Kültürel faaliyetler açısından kaliteli imajlarına sahip olan Ulus ilçesinde halkta ve çocuklara sinemanın ne olduğunu öğretmek için faaliyetleri tanıtılmaya çalışılıyor. Çocukların ilgi gösterdiği kadar Ulus'ta sinema izleme imkanı olmayan genç yaşlı halkımızın gayet güzel önemsenerek durumda olduğu söyleniyor.

02/04/2008, "Ulus Ödülünü Aldı" başlıklı haberde, ilçe halkına sunulan hizmetlerden dolayı Ulus Kültür ve Sanat Evi Halk Kütüphanesi'nin 1400 halk kütüphanesi içerisinde seçilerek "En İyi Halkla İlişkiler Uygulayan Kütüphane" ödülünü aldığı değerlendirilmiştir.

ULUS HALK KÜTÜPHANESİ DÜNYACA ÜNLÜ ULUSLARARASI FRANKFURT KİTAP FUARINDA

# İzmir, Van ve Bartın



Geniş kullanıcılarına ile daha fazla kültürel ve sosyal faaliyetler gerçekleştirilmesini amaçlayan kütüphane, 9-4 yaş grubu okulları bünyesinde, çocuk bölümleri, geniş kitap ve CD koleksiyonuna bulunan Ulus Kültür ve Sanat Evi yetiştirilene yönelik Mozart albümlerinden Anne Çocuk Sağlık CD'lerine, çocuklara yönelik Çizgi Filmlerden eğitici ve öğretici ürünler kadar bir çok malzeme bulunmaktadır.

**KONUK ÜLKE TÜRKİYE KONUK KÜTÜPHANE ULUS** Konuk ülkesi konularını edebiyat, sanat ve turizm alanlarında tanıtmaya fırsatı bulduğu ve yıl boyunca düzenlenecek sergi, panel, gösterim gibi etkinliklerle Alman ve dünya mediasında gündeme gelmiş, daha uzun süreli ve düzenli faaliyetler için ve etkinlikler için Frankfurt Kitap Fuarında yine Ulusal Halk Kütüphanesi temsilcileri tarafından bir dizi toplantı yapıldı. Bu toplantılarda Ulusal Halk Kütüphanesi Müdürü İsmail Akman, Türkiye'nin konuk ülkesi olarak Türkiye'nin edebiyat, sanat ve turizm alanlarında tanıtımına katkıları için Ulusal Halk Kütüphanesi temsilcileriyle bir dizi toplantı yapıldı. Türkiye'nin edebiyat, sanat ve turizm alanlarında tanıtımına katkıları için Ulusal Halk Kütüphanesi temsilcileriyle bir dizi toplantı yapıldı.



Proje'nin desteklenmesi adına Türkiye'nin konuk ülkesi olarak kabul edildiği ile ilgili olarak, yine Konuk Ülke Türkiye Projesi ile ilgili olarak, Almanya'da yaşayan Alman, Türk ve diğer diğer vatandaşları ile Avrupa'da yaşayan 3 milyonu aşkın insana da ulaştırılmaya çalışılacağı bildirildi. **BİR YIL BOYUNCA TÜRKİYE TANITILACAK** Türkiye'nin 1989 yılından itibaren uluslararası kitap fuarlarında yayıncılık, kütüphanecilik, eğitim ve sanat alanında gerçekleştirdiği faaliyetleri tanıtmaya başlayarak, ulusal düzeyde etkinlikler düzenlenmesi için, Türkiye'nin edebiyat, sanat ve turizm alanlarında tanıtımına katkıları için Ulusal Halk Kütüphanesi temsilcileriyle bir dizi toplantı yapıldı. Türkiye'nin edebiyat, sanat ve turizm alanlarında tanıtımına katkıları için Ulusal Halk Kütüphanesi temsilcileriyle bir dizi toplantı yapıldı.

Edip Yılmaz, saygın edebiyat ödülü olan "Nobel Edebiyat Ödülü"ne layık görülüyor. Türkiye, dünya yayıncılık sektöründe buluşma noktası olan Frankfurt Kitap Fuarı'nda 2008 yılının konuk ülkesi statüsünde yerini alıyor. 2008 Konuk Ülke projesi kapsamında Türkiye'nin önemli sanat ve kültür mirasını birleştirici bir unsur olarak kabul edildiği için konsept "Büyük Herkulesle Türkiye" olarak belirlendi. 2007 yılında Konuk Ülke etkinliğini programlamak ve organize etmek üzere Türkiye Ulusal Kuruluna Komisyon oluşturulmuştu. Türkiye Ulusal Kuruluna Komisyon başkanlığına Yürütme Kurulu başkanlığına, yazarlar, telif ajansları, çevirmenler, sergiler, sinema, müzik ve gösterim alanında uluslararası bir ekip oluşturulmuştu. 13 Mart 2008 Leipzig Kitap Fuarından başlayarak, bütün bir yıl boyunca Almanya'nın bir çok kentinde düzenlenen Türkiye tanıtım çalışmaları, Avrupa'daki diğer uluslararası etkinliklerle devam ediyor. Türkiye'nin edebiyat, sanat ve turizm alanlarında tanıtımına katkıları için Ulusal Halk Kütüphanesi temsilcileriyle bir dizi toplantı yapıldı.



1999 yılında Ulus Halk Kütüphanesi olarak kurulmuş ve 2004 yılında Kültür ve Sanat Evi'ne dönüştürülen Ulus Kültür ve Sanat Evi Halk Kütüphanesi sadece Bartın'da değil, ülke genelinde örnek yapıya ve faaliyetleri ile katkıları, ülke genelindeki yaklaşık 1500 kütüphane arasında 8 Kızı ve Sanat evinden bir olan Ulus Kültür ve Sanat Evi Halk Kütüphanesi bu yeni yapı ile birlikte halk kütüphanelerinin kalitesini artırılmaya çalışıldı.



28/04/2008, "Ulus Halk Kütüphanesi Dünyaca Ünlü Uluslararası Frankfurt Kitap Fuarında" başlıklı haberde, Ulus Kültür ve Sanat Evi Halk Kütüphanesi'nin konuk ülkelerin kendilerini edebiyat, sanat, turizm alanlarında tanıtmaya fırsatı bulduğu ve yıl boyunca düzenlenecek sergi, panel, gösterim gibi etkinliklerle Alman ve dünya mediasında gündeme gelinilen Frankfurt Kitap Fuarına davet edilmesine değinilmektedir.



17/07/2008

BARTIN EKSPRES

# Almanlar Ulus kütüphanesine geniş yer verdi

Almanya'nın Frankfurt kentinde düzenlenen uluslararası Kitap Fuarı'nda "Konuk Ülke Türkiye" kapsamında Ulus Kütüphanesi'ne yer verildi. Alman kitapçılar hazırladıkları tanıtım kitapçığında Ulus Kütüphanesine saygıdeğer ve detaylı bir şekilde yer verdi.

**AVRUPA STANDARTLARINA UYGUN** 1986 yılında Ulus İlçe Halk Kütüphanesi olarak kurulan ve 2004 yılında Kültür ve Sanat Evi'ne dönüştürülen Ulus Kültür Sanat Evi İlçe Halk Kütüphanesi sadece Bartın'da değil, ülke genelinde örnek yapı ve faaliyetleri dikkat çekiyor. Ülke genelindeki yaklaşık bin 500 kütüphane arasında 5 Kültür ve Sanat evinden bir olan Ulus Kültür Sanat Evi İlçe Halk Kütüphanesi 2004 yılında bu yeni yapı ile birinci halk kütüphanesinin halka açılması sağlandı. Geniş kullanım alanı ile daha fazla kültürel ve sosyal faaliyetler gerçekleştirilen sanat evinde 100 kişilik çok amaçlı salon, internet salonu, 0-6 yaş grubu okullu bölümleri, çocuk bölümü, geniş kitap ve CD koleksiyonu bulunan Ulus Kültür ve Sanat evi yetkililerine yönelik Mozart albümlerinden Anne-Çocuk Sağlığı CD'sine, çocuklara yönelik çizgi filmlerden eğitici ve öğretici ürünler kadar bir çok materyal bulunuyor. **KÜTÜPHANEÇİLİK FEDERASYONUNA KAYITLI** Ulus Kültür Sanat Evi İlçe Halk Kütüphanesi yetkilileri ve

kütüphaneye gelen 0-6 yaş grubu çocuklara her türlü görsel işitsel materyallerle bilgi beceri ve zihinsel gelişimlerine katkı sunulan Kültür ve Sanat Evinde çocukların bilgilerini arttıracak hayvanları tanıyan, sayan, gökleri, göl ve DVD gösterimleri de yapıyor. Yine Kültür ve Sanat Evinde 0-6 yaş grubu çocuklara yönelik masal dinleme saatleri de düzenleniyor. Kültür Evinin sunduğu bu hizmetler ve sanat evinde oldukça güzel vakit geçirme imkanı bulunuyor. Yine Kültür ve Sanat evi 7-15 yaş grubu çocuklara yönelik aynı imkanı sunuyor. Geniş oyuncak koleksiyonu ve tüm hayvanları materyaller ile çocukların becerilerine katkı sağlayan kütüphaneye yaklaşık 10 bin adet kitapla çok geniş bir kitap koleksiyonu da sunuyor. Klasik Halk Kütüphanesi adına çıkararak geçiş bir görünen kütüphane ve bu yapıları her gün gördükleri kitap koleksiyonuna da yanısıra Kültür ve Sanat Evinde en son çıkan kitaplar da okuyucuların istifadesine sunuluyor. İlk öğretim için tavsiye edilen eserlerden dünya masallarına, Türk masallarına hıkmelerine

www.bartinekspres.com.tr  
BARTIN EKSPRES  
BARTIN EKSPRES  
BARTIN EKSPRES

Almanya'nın Frankfurt kentinde düzenlenen uluslararası Kitap Fuarı'nda "Konuk Ülke Türkiye" kapsamında Ulus Kütüphanesi'ne yer verildi. Alman kitapçılar hazırladıkları tanıtım kitapçığında Ulus Kütüphanesine saygıdeğer ve detaylı bir şekilde yer verdi.



lara her türlü CD dönüştürülerek veriliyor. Uluslar arası Kütüphanecilik Federasyonu (IFLA) standartlarına göre 3 kişiye bir kitap düşmesi gerekirken Ulus'ta 1 kişiye 3 kitap düşüyor. Yine bilgisayar, otomasyon, yemek, bayram ve diğer derinleşen 50'nin üzerinde süreli yayını geldiği kütüphanede

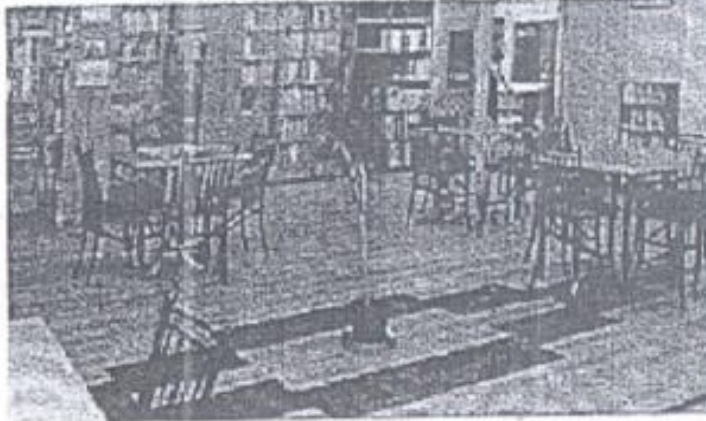
Almanya'nın Frankfurt kentinde düzenlenen uluslararası Kitap Fuarı'nda "Konuk Ülke Türkiye" kapsamında Ulus Kütüphanesi'ne yer verildi. Alman kitapçılar hazırladıkları tanıtım kitapçığında Ulus Kütüphanesine saygıdeğer ve detaylı bir şekilde yer verdi.

National Geographic belgesel CD'leri de dönüştürülerek veriliyor. Anne Çocuk Sağlığı, Çocuklar İçin Sağlıklı CD'ler, Mozart, Beethoven gibi CD'lerinde vatandaşların istifadesine sunulduğu Kültür ve Sanat Evinde Otomasyon ve görsel işitsel materyallerin yanı sıra Almanya'nın durumuna Kültüphanesi de baktın.

17/07/2008, "Almanlar Ulus Kütüphanesine Geniş Yer Verdiler" başlıklı haberde, daha önce Frankfurt Kitap Fuarına davet edilen Ulus Kültür ve Sanat Evi Halk Kütüphanesi'ne Alman kitapçılar tarafından hazırlanan tanıtım kitapçığında geniş yer verildiği belirtilmektedir. Avrupa standartlarına uygun olduğu belirtilen kütüphanenin aynı zamanda Kütüphanecilik Federasyonuna kayıtlı olduğu da belirtilmektedir.

# Bu kütüphane gelişime doymuyor

Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü'nün 22 Haziran 2005 tarih ve 86671 sayılı yazılı emir ve onayıyla 1988 Yılında faaliyete geçen 2004 Yılında "Kültür ve Sanat Evi" adını da kullanmaya başlayan ve halen "Kültür ve Turizm Bakanlığı'nca yatırım yoluyla yaptırılan "Kültür ve Sanat Evi" binasında hizmet veren Baran Ulus İlçe Halk Kütüphanesi bir yenilik daha gerçekleştirdi. Tüm kütüphanelerde kullanicılara ve vatandaşlara' (Wi-Fi)



Kablosuz internet erişim hizmeti verilmesi amacıyla TTNET A.Ş. ile Kütüphaneler Genel Müdürlüğü arasında imzalanan protokol ile

Bartın Ulus Kültür ve Sanat Evi İlçe Halk Kütüphanesinde kablosuz internet erişim hizmeti verilmeye başlandı. Bu

hizmet ile vatandaşlar kütüphanede cep telefonu ve bilgisayarları ile internete bağlanabiliyor.

## KÜTÜPHANENİN ZİYARETÇİ SAYISI 14538 KİTAP SAYI İSE 14000

2008 yılı verilerine göre Bartın Ulus İlçe Halk Kütüphanesi'nin ziyaretçi sayısı 14538 kitap sayısı ise 14000. Ayrıca kütüphane de kullanicılara sunulmuş 10 adet bilgisayar bulunuyor. Kütüphanede hizmet kitap ve ansiklopedi ile sınırlı kalmayıp 50 den fazla aylık dergi Ulusal üç adet ve yerel günlük gazetelerle okuyuculara güncel ve devamlı haber akışı sağlanmakta. 8 Birimden oluşan Ulus Halk Kütüphanesi

Hizmet Birimleri şöyle: Okul Öncesi ve Çocuk Bölümü, Gençlik Merkezi ve Yetişkinler Bölümü, İnternet Merkezi ve Bilgisayar Bölümü, Çok Amaçlı Salon (Tiyatro, Sinema, panel, sergi vs.), Süreli Yayınlar Bölümü, Odunç Verme ve Danışma İdari Birimler, Destek Hizmet Birimleri (Güvenlik, Kalorifer, mutfak, vestiyer vb. gibi)

## KÜTÜPHANEDEN YARARLANMA ŞARTLARI

Bina içerisinde basılı ve görsel-ışitsel

materyallerden yararlanmak için hiçbir şart yok. Odunç materyal alabilmek için üye olmak gerekiyor. 15 günlüğüne verdiğimiz materyalin süresi eğer istenirse telefonla veya e-mail ile uzatılabilir. Çok amaçlı salonu kullanabilmek için 10 gün önceden müracaat gerekmektedir. (Tiyatro, panel, imza günü vb. etkinlikler için) Girişte kimlik alınmamakta ancak, çıkışta ad-soyad kayıt altına alınıyor. Odunç materyal rezervasyon ve süre uzatımı kurum e-mail adresi üzerinden yapılabilir.

18/09/2008, "Bu Kütüphane Gelişime Doymuyor" başlıklı haberde, Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde kablosuz internet hizmeti verilmeye başlandığına değinilmektedir. Ayrıca kütüphanede sunulan diğer teknolojik hizmetler sayesinde ziyaret sayısının 14.538'e çıktığı belirtilmektedir.



# Ulus İlçe Halk Kütüphanesi çalışmalarına devam ediyor

Ankara Adnan Ötügen İl Halk Kütüphanesinde düzenlenen Türk Kütüphaneciliğinde Halkla İlişkilerin Neresindeyiz?" konulu panele katılan Ulus Kültür ve Sanat Evi Halk Kütüphanesi Müdürü ve Uzman İsmail Akman, Ulus İlçe Halk Kütüphanesi ile ilgili yaptıkları ve yapacakları çalışmalar hakkında bilgi verdi.

Ulus Kültür ve Sanat Evi Halk Kütüphanesi Müdürü ve Uzman İsmail Akman Ulus İlçe Halk Kütüphanesi ile ilgili yaptıkları ve yapacakları çalışmalar hakkında bilgi verdi. Akman Kullanıcı Memnuniyetine Yönelik Çalışmaların z. arasında Ulus İlçe Halk Kütüphanesi koleksiyonuna canlı tutmak ve kullanıcı gereksinimlerini en iyi şekilde karşılamak için en son yayınlanan kitaplarla en çok talep edilen (best-seller) eserler yerel bütçe imkanları ile hızlı bir şekilde sağlandı. Yayın alımı ve ediniminde Kütüphaneci-kullanıcı diyalogu göz önüne alınmaktadır. Satın alınan kitaplar kütüphane tarafından hazırlanan tanıtım bölümleri ve internet aracılığı ile çevredeki eğitim kurumlarına ve halka duyurulmaktadır. Yırsal bütçe ile Beklenen abone olduğu sürekl yayınlara ilave olarak kullanıcıların talep ettiği görsel gazeteler ve süreli yayınlar alınarak süreli yayın bölümü çekici hale getirilmiştir. Üyelerin ödünç verilmek üzere yerel imkânlarla çeşitli konularda (sık, sağlık, bölgesel, müzik, film, çizgi



Personelimiz yapıcı için önemini farkında olup kurum hizmetlerinin geliştirilmesine ilişkin görüşleri sürekli olarak değerlendirilmekte ve kurum faaliyetlerine olan ilgileri takip edilmektedir. Kullanıcı-personele ilişkisinde öncelikle memnuniyeti artırıcı davranış ve hareketler olduğundan hareketle her personelin yetkisi ve bilgisi çerçevesinde performansında yararlanılmaya çalışılmaktadır.

Yerel bütçe ile ediniminde Kütüphaneci-kullanıcı diyalogu göz önüne alınmaktadır. Satın alınan kitaplar kütüphane tarafından hazırlanan tanıtım bölümleri ve internet aracılığı ile çevredeki eğitim kurumlarına ve halka duyurulmaktadır. Yırsal bütçe ile Beklenen abone olduğu sürekl yayınlara ilave olarak kullanıcıların talep ettiği görsel gazeteler ve süreli yayınlar alınarak süreli yayın bölümü çekici hale getirilmiştir. Üyelerin ödünç verilmek üzere yerel imkânlarla çeşitli konularda (sık, sağlık, bölgesel, müzik, film, çizgi

Personelimiz yapıcı için önemini farkında olup kurum hizmetlerinin geliştirilmesine ilişkin görüşleri sürekli olarak değerlendirilmekte ve kurum faaliyetlerine olan ilgileri takip edilmektedir. Kullanıcı-personele ilişkisinde öncelikle memnuniyeti artırıcı davranış ve hareketler olduğundan hareketle her personelin yetkisi ve bilgisi çerçevesinde performansında yararlanılmaya çalışılmaktadır.

Personelimiz yapıcı için önemini farkında olup kurum hizmetlerinin geliştirilmesine ilişkin görüşleri sürekli olarak değerlendirilmekte ve kurum faaliyetlerine olan ilgileri takip edilmektedir. Kullanıcı-personele ilişkisinde öncelikle memnuniyeti artırıcı davranış ve hareketler olduğundan hareketle her personelin yetkisi ve bilgisi çerçevesinde performansında yararlanılmaya çalışılmaktadır.

çocuklara dağıtmaktadır." dedi. **"KULLANICILARIN KÜTÜPHANEYE YÖNELİK İLGİLERİNİ CANLI TUTMAK İÇİN BÜĞÜNE KADAR PROMOSYON ÇALIŞMALARI YAPILMIŞTIR"**

Kullanıcıların kütüphaneye yönelik ilgilerini sürekli ve canlı tutabilmek için bugüne kadar önemle çalışmalar yapıldığını belirten Müdür ve Uzman İsmail Akman " "Kendeg Okul" faaliyetleri kapsamında seçilen köy okulu ile ilgili gerçekleştirilen okula temin edilmiş kitap, yayın yardımı gibi katkılar yapılmaktadır. Kullanıcıların kütüphaneye yönelik ilgilerini sürekli ve canlı tutabilmek için bugüne kadar promosyon çalışmalarını yapmıştır. Bir Lions Club ile birlikte gerçekleştirilen proje kapsamında kitap ve diğer kütüphane materyali alan her üyeye sabun ve diğer macunu hediye edilmiştir. Bu yönlemler toplam 13 bin el sabunu ve 13 bin adet diğer macunu dağıtmıştır. (2004-2005) Her yıl "Yılın Okuyucusu" seçilmekte

hanlarının da kütüphaneye çocuk kitaplarıyla "Çok Kitap Okuyan" ev hanımlarına hediye ve Onur Belgeleri verilmektedir. "Kıyafet Ayraçları" başlıklı olarak kullanıcılar değerlendirilmektedir.

**İLÇE HALK KÜTÜPHANESİNİN BUNDAN SONRASI İÇİN PLANLADIĞI YENİLEKÇİ HİZMETLERİ**

Bu olarak Ulus İlçe Halk Kütüphanesinin bundan sonrası için planladığı yenilekçi hizmetlere de değinen Uzman İsmail Akman "İçerideki emekli öğretmenlerle işbirliği yaparak kütüphane çocuk bölümünde "Masal Okuma" saatleri yapmak. Yazarlar ile okuyucuyu buluşturmak için artemek ilgili kuruluşlarla işbirliği yaparak öğretim, sağlık, sanat gibi konularda söyleşi paneli, söyleşi tabiri etkinlikleri gerçekleştirilmek. Bu yönden çimeng tanınmış kişilerle (bilim adamı, yazar, sanatçı, sporcu vb.) halk kütüphanesinde bir araya getirmek. Kütüphane hizmetlerinin tanıtımı ve halkla ilişkiler için kullanıcıları yönelik anahtarı, basın, panfo, gibi promosyon ürünleri geliştirilmek. Her yıl Mart ayının son haftasında

29/01/2009, "Ulus İlçe Halk Kütüphanesi Çalışmalarına Devam Ediyor" başlıklı haberde, Adnan Ötügen İl Halk Kütüphanesi'nde düzenlenen Türk Kütüphaneciliğinde Halkla İlişkilerin Neresindeyiz? konulu panele katılan Ulus Kültür ve Sanat Evi Halk Kütüphanesi'nin, kullanıcı ilgisini canlı tutmak adına ne tür hizmetler sunduğu ve geleceğe dair ne gibi girişimlerden bulunacağına değinilmektedir. Kullanıcı ilgisini canlı tutabilmek adına özellikle promosyon ürünleri konusunda girişimlerde bulunulduğu belirtilmektedir.



# Bartın MANŞET

bartınmanseti@gmail.com

29 Temmuz Perşembe 2010

Yıl:1 . Sayı:212 Fiyat:50 Kr

Gücü Bağımsızlığı

## Kültür Müdürlüğü'ne İsmail Akman atandı

Bartın İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü görevine Ulus Kültür ve Sanat Evi Halk Kütüphanesi Müdürlüğü görevini yürüten İsmail Akman atandı. Bölgeyi ve ilimizi yakından tanınması büyük bir avantaj olarak görülen Akman'ın pazartesi günü göreve başlaması bekleniyor.

İlimizde uzun yıllar görev yapan İl Kültür ve Turizm Müdürü Mehmet Aktaş'ın Tekirdağ İl Müdürlüğü'ne atanmasının ardından yine Melalya'dan Bartın'a atanan Derviş Özbay'ın da mahkeme kararı ile görevine dönmesi ile boşalan İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü görevine Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından İsmail Akman atandı. Bartın Halk Kütüphanesi Müdürlüğü görevinde de bulunan ve son olarak Ulus Kültür ve Sanat Evi Halk Kütüphanesi Müdürlüğü görevini yürüten İsmail Akman'ın atanması ilimizde memnuniyetle karşılandı. Ulus Kütüphanesi'nde yaptığı çalışmalarla kurumun adına ülkemizin yanı sıra dünyanın birçok yerinde duyuran Akman'ın bölgeyi ve ilimizi yakından tanınması ilimizin en önemli kütüphanelerinden sayılan İstanbul Beyazıt Devlet Kütüphanesi Müdürlüğü'ne atanması, 1992 yılında Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi'nde lisans eğitimini tamamlayan Akman, yurdun değişik yerlerinde görev yaptı. İl Kültür ve Turizm Müdür Yardımcılığı ve İl Halk Kütüphanesi Müdürlüğü görevlerinde de bulunan Akman, görev yaptığı Kültür ve Sanat Evi Halk Kütüphanesi'nin 2008 yılında Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan "en iyi uygulama yapan kütüphane" ödülüne layık görüldüğü ve Zonguldak Çayırca doğumlu olan İsmail Akman, ilköğretim ve lise öğrenimini Bartın'da tamamladı. Üniversite eğitimini Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesinde tamamlayan Akman, meslektaşı olan Nuran Akman ile evli ve 2 çocuk babası. Akman'ın hakemli dengilerde yayınlanmış 16 adet bildiri ve makalesi bulunmaktadır. Yine başta Kültür Bakanlığı'ndan olmak üzere birçok ödül alan Akman'ın pazartesi günü göreve başlaması bekleniyor.



29/07/2010, "Kültür Müdürlüğü'ne İsmail Akman Atandı" başlıklı haberde, Kültür Müdürlüğü'ne İsmail Akman'ın atanmasının isabetli bir yaklaşım olduğuna, kendisinin daha önce Bartın Halk Kütüphanesi Müdürlüğü yaptığına ve özellikle Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi müdürlüğü sırasında ilin ve ilçenin dünya ve Türkiye genelinde tanıtımını yaparak büyük bir başarıya imza attığına değinilmektedir.



13/11/2014

BARTIN NERGÜN GAZETESİ

SAYFA 1

VALİ AZİZOĞLU, ULUS İLÇE KÜTÜPHANESİNİ ZİYARET ETTİ

# "İlk defa bu kadar güzel kütüphane gördüm"



Vali Seyfettin Azizoglu, beraberindeki Bartın Üniversitesi Rektörü Ramazan Kaplan, Ulus İlçe Kuyulu Akademi Başkanı İbrahim, Ulus Belediye Başkanı Hasan Hüseyin Uzun, Adanağa Belediye Başkanı İsmail Zengin, Ak Parti İl Başkanı Yılmaz İsmail, İlçe Müdürü, Eğitim Müdürü, Sağlık Müdürü

Dr. Durmuş İnanç, Ak Parti Ulus İlçe Başkanı Hakan Sarıoğlu, Ulus Meslek Yüksekokulu Müdürü ve İlçe Kütüphane Müdürü İsmail Akman ile birlikte Ulus İlçe Kütüphanesi'ni ziyaret etti. Ziyarete ilgi gösteren Vali Azizoglu, "Güzel bir kütüphane gördüm"

Vali Seyfettin Azizoglu, beraberindeki heyetle birlikte Ulus Meslek Yüksek Okulu açılışının ardından Ulus Kültür ve Sanat Evi'ni ziyaret etti. Ziyarete Kütüphane Müdürü İsmail Akman'dan Ulus İlçe Kütüphanesi ile ilgili bilgi alan Vali Azizoglu; ilk defa böyle modern ve güzel kütüphane gördüğünü ifade etti.



Kütüphanesini ziyaret eden Vali Azizoglu, "İlk defa böyle güzel bir kütüphane gördüm. İnanılmaz güzel. Ramazan Kaplan da aynı görüşte. Kütüphanenin bu kadar güzel olmasının tüm yöre gruplarına destekleri sayesinde mümkün olduğunu düşünüyorum. Güzel ve güzel bir kütüphane oluşturulmuş. Ulus'un kültürünü ilkönce kitaplar ile kütüphanesini modernleştirerek oluşturduğunu düşünüyorum. İyi çalışmalar. Ulus Kültür ve Sanat Evi'ni de ziyaret etti. Bu merkezden yararlanarak kütüphaneler oluşturulabilir"



13/11/2014, *İlk Defa Bu Kadar Güzel Bir Kütüphane Gördüm*" başlıklı haberde, Bartın Valisi'nin Ulus Meslek Yüksekokulu açılışıyla birlikte Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'ni de gezerek kütüphaneden çok etkilendiği ve hayatında bu kadar güzel bir kütüphaneye daha önce rastlamadığı belirtilmektedir. Kütüphanenin görünüşü ve sunulan hizmetlerin Vali'yi etkilediği belirtilmektedir.

## EK 7: Kütüphanenin Kuruluşundan Günümüze Fotoğraflarla Gelişim Süreci

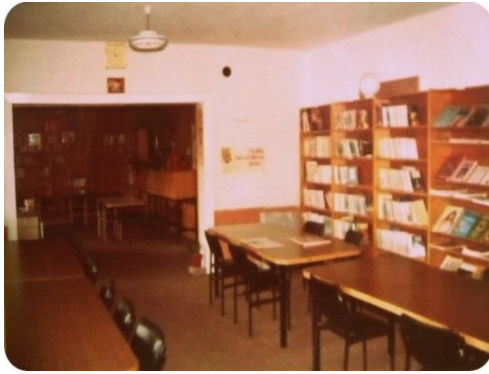
(1992)



(1) Kütüphane Binası



(2) Müdür Odası



(3) Okuma Salonu



(4) Okuma Salonu



(5) Bilgisayar Salonu

(2007)



(6) Kütüphane Binası



(7) Kütüphane Bahçesi



(8) Kütüphane Girişi



(9) Kütüphane Girişi



(10) Ödünç Verme Bankosu





(11) Oturma Salonu



(12) Oturma Salonu



(13) Bölümü



(14) Çocuk Bölümü



(15) Çocuk Bölümü



(16) Bilgisayar Salonu



(17) Yetişkin Bölümü



(18) Çok Amaçlı Salon



Yeni Yayın Tanıtım Kitleri

(19) Yeni Yayın Tanıtım Kitleri



Sürelî Yayınlar

(20) Sürelî Yayınlar



Üyelere Özel Dolaplar

(21) Üyelere Özel Dolaplar



Ankesörlü Telefon

(22) Ankesörlü Telefon



(23) Güvenlik Kameraları



(24) Yetişkin Salonu



(25) Çocuk yayın Tanıtım Kiti



(26) Bisiklet Parkı



(27) Seyahat Kitaplığı



(28) Film, Belgesel, Cd, Dvd Tanıtımı



(29) CD/DVD Tanıtım Rafı



(2008)



(30) Film, Belgesel, CD, DVD Tanıtımı



(31) Oturma Salonu



(32) Giriş ve Oturma Salonu



(33) Kitap Tanıtım Rafları ve Ankesörlü Telefon

(2009)



(34) Memur Odası



(35) Müdür Odası



(36) Kütüphane İç Duvar Süslemesi



(37) Kütüphane Dış Duvar Süslemesi



(38) Oturma Salonu



(39) Ödünç Verme Bankosu



**(40) Yetişkin Bölümü**



**(41) Bilgisayar Salonu**



(2010)



(42) Çocuk Bölümü



(43) Çok Amaçlı Salon



(44) Kullanıcı Hediyelesi



(45) Kullanıcı Hediyelesi



(46) Kullanıcı Hediyelesi



(47) Kullanıcı Hediyelesi

(2012)



(48) Kütüphane Binası



(49) Kütüphane Dış Görünümü



(50) Bilgisayar Salonu



(51) Yetişkin Bölümü



(52) Süreli Yayınlar Bölümü

(2013)



(53) Kütüphane Dış Görünümü



(54) Çocuk Bölümü



(55) Kullanıcı Hediyesi



(56) Kullanıcı Hediyesi



(57) Oturma Salonu



(2014)



(58) Kütüphane Dış Görünümü



(59) Kütüphane Dış Görünümü



(60) Kütüphane Dış Duvar Süslemesi



(61) Kullanıcı Hediyeeri



(62) Kullanıcı Hediyeeri



(63) Mıknatıslı Kitap Ayraçları



(64) Çocuk Bölümü



(65) Çocuk Bölümü



(66) Süreli Yayınlar Bölümü



(67) Süreli Yayınlar Bölümü



(2015)



(68) Kütüphane Bahçesi  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)



(69) Kütüphane Bahçesi  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)



(70) Kütüphane Bahçesi  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)



(71) Kütüphane Girişİ  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)



(72) Kütüphane Girişİ  
(Karton Mankenler)  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)



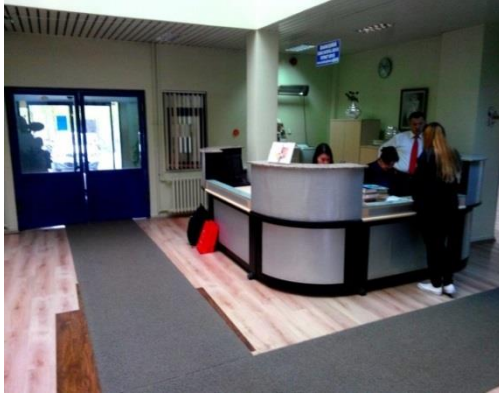
(73) Kütüphane Girişİ  
(Kitap İade Kutusu)  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)



**(74) Kütüphane Giriş Kapısı**  
(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



**(75) Kütüphane İç Duvar Süslemesi**  
(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



**(76) Kütüphane Girişi/Kullanıcı Bankosu**  
(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



**(77) Kütüphane Girişi/Kullanıcı Hediye Sergisi**  
(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



**(78) Kütüphane Girişi/Müdür Odası**  
(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



**(79) Oturma Salonu**  
(Fotoğraf: Erdinç Alaca)





**(80) Oturma Salonu**



**(81) Oturma Salonu**  
(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



**(82) Süreli Yayınlar Bölümü**  
(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



**(83) Şeffaf Kitaplıklar**  
(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



**(84) Dekorasyon (Tablo)**  
(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



**(85) İnternet Hizmeti**  
(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



**(86) Ayın Okuyucuları Köşesi**  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)



**(87) Dekorasyon (Vazo ve Saat)**  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)



**(88) Döner Kitaplıklar**  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)



**(89) Giriş (Gençlik Kitapları Bölümü)**  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)





**(90) Giriş (Çizgi Roman Bölümü)**  
(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



**(91) Çocuk Bölümü**  
(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



**(92) Çocuk Bölümü**  
(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



**(93) Çocuk Bölümü**  
(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



(94) Çocuk Bölümü  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)



(95) Çocuk Bölümü  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)



(96) Çocuk Bölümü  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)



(97) Bilgisayar Salonu  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)



(98) Yetişkin Bölümü  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)



(99) Süreli Yayınlar Bölümü  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)





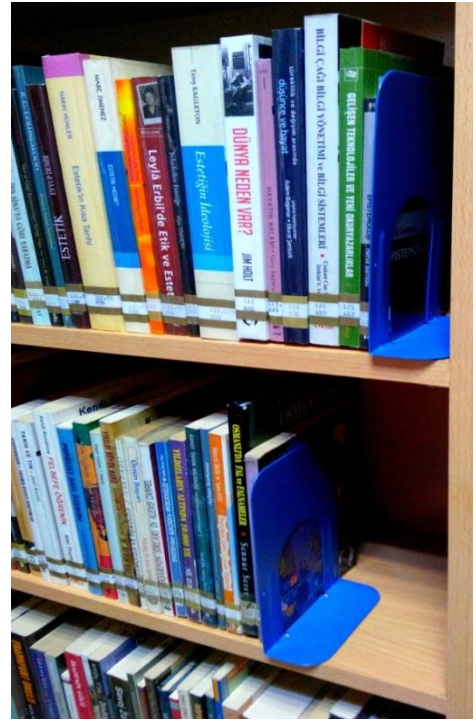
**(100) Süreli Yayınlar Bölümü**  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)



**(101) Döner Raf**  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)



**(102) Şeffaf Raflar**  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)



**(103) Kitap Tutacakları**  
(Fotoğraf: Erdiñç Alaca)



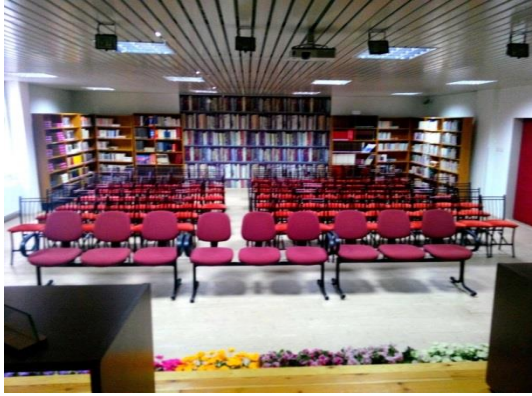
**(104) Kaynak Tarama Terminali**

(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



**(105) Gazete Köşesi ve Kaynak Tarama Terminali**

(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



**(106) Çok Amaçlı Salon (2015 ilk yarısı)**

(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



**(107) Çok Amaçlı Salon (2015 ikinci yarısı)**

(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



**(108) Çok Amaçlı Salon (2015 ilk yarısı)**

(Fotoğraf: Erdinç Alaca)



**(109) Kütüphane Girişi**

(Soldan: Arş. Gör. Erdinç ALACA, Kütüphaneci Özlem Aşuluk KARAARSLAN, Prof. Dr. Bülent YILMAZ, Müdür İsmail AKMAN, Müdür Yardımcısı Nuran AKMAN)



## EK 8: Kullanıcı Memnuniyet Anketi

### Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesinde Sunulan Yenilikçi Hizmetler Kapsamında Kullanıcı Memnuniyeti Anketi

#### Değerli Katılımcı;

Bu çalışma, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde sunulan yenilikçi hizmetler konusunda siz değerli kullanıcıların memnuniyetini ölçmek amacıyla gerçekleştirilmektedir. Anketteki sorulara verecek olduğunuz cevaplar gizli tutulacak, hiçbir şekilde kimseyle paylaşılmayacak ve yüksek lisans tez araştırması kapsamında kullanılacaktır. Ankette isminizi belirtmenize gerek yoktur. Göstermiş olduğunuz ilgiye şimdiden teşekkür ederiz.

**Erdiñ ALACA**  
**Hacettepe Üniversitesi**  
**Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü**  
**Yüksek Lisans Öğrencisi**

- 1) **Cinsiyetiniz?** ( ) Kadın ( ) Erkek
- 2) **Yaşınız?** (.....)
- 3) **En son mezun olduğunuz okul?** ( ) İlköğretim ( ) Lise ( ) Üniversite
- 4) **Mesleğiniz?** (.....)
- 5) **Kütüphaneye üye misiniz?** ( ) Evet ( ) Hayır
- 6) **Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesini ne sıklıkla kullanırsınız?**  
( ) İki ayda bir ve daha az  
( ) Ayda bir kez  
( ) Ayda iki kez ve daha fazla  
( ) Diğer (Lütfen kullanım sıklığınızı belirtiniz).....
- 7) **Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesini hangi amaçlar için kullanmaktasınız?(Birden fazla cevap işaretleyebilirsiniz)**  
( ) Ders çalışmak  
( ) Ödünç kitap almak  
( ) Araştırma yapmak  
( ) İnternet kullanmak  
( ) Kitap/Dergi okumak  
( ) Düzenlenen kültürle etkinliklere katılmak  
( ) Diğer (Lütfen kullanım amacınızı belirtiniz).....
- 8) **Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesinin sunduğu hizmetler kütüphaneyi kullanmanızı nasıl etkilemektedir?**  
( ) Olumlu ( ) Olumsuz ( ) Diğer (Lütfen Belirtiniz).....
- 9) **Sizce Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yeni hizmet sunma konusunda başarılı mıdır?**  
( ) Evet ( ) Hayır
- 10) **Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesini genel olarak değerlendirdiğinizde 5 üzerinden kaç puan verirsiniz?**  
( ) 1 puan ( ) 2 puan ( ) 3 puan ( ) 4 puan ( ) 5 puan
- 11) **Çevrenizde bulunan akraba ya da arkadaşlarınıza Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesini kullanmalarını tavsiye eder misiniz?**  
( ) Evet ( ) Hayır
- 12) **Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesinin sunduğu kullanıcı hizmetleri içerisinde ilginizi en çok çeken, beğendiğiniz hizmet/hizmetler hangisi/hangileridir? Lütfen belirtiniz?**  
.....

<b>Memnuniyet değerlendirme ölçütleri:</b>		<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılıyorum</b>
Aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı 1'den 3'e kadar sıralanmış ölçekte belirtiniz. 1= Katılmıyorum, 2= Kararsızım, 3= Katılıyorum				
<b>Fiziksel Ortam</b>				
1.	Kütüphane kolay ulaşılabilir ve merkezi bir yerdedir.	1	2	3
2.	Kütüphane, gereksinimlerimizi karşılayacak yeterli fiziksel alana sahiptir.	1	2	3
3.	Kütüphane kullanıcıların rahatı düşünülerek tasarlanmıştır.	1	2	3
4.	Kütüphanenin fiziksel ortamının güvenliğinden memnunum.	1	2	3
5.	Kütüphanenin sessizliğinden memnunum.	1	2	3
6.	Kullanımı kolaylaştıran yönlendirici işaret ve tabelalar yeterlidir.	1	2	3
7.	Kütüphane yeterince ferah ve aydınlıktır.	1	2	3
8.	Kütüphane içerisinde bireysel çalışmalarım için yeterli alan vardır.	1	2	3
9.	Kütüphane içerisinde grup çalışması yapabileceğimiz yeterli alan vardır.	1	2	3
10.	Kütüphane havalandırma ve ısıtma açısından yeterlidir.	1	2	3
11.	Tuvalet ve lavaboların temizliğinden memnunum.	1	2	3
12.	Kütüphane içerisindeki mobilyalar (masa, sandalye) kullanışlı ve estetikdir.	1	2	3
13.	Kütüphane kullanımı için fiziksel engelli kullanıcılar da düşünülmektedir.	1	2	3
14.	Kütüphanenin bahçesi ve dış görünüşü estetik ve çekicidir.	1	2	3
15.	Kütüphanenin iç tasarımı kullanışlıdır.	1	2	3
16.	Kütüphanenin içi ve dışı kullanıcının ilgisini çekecek şekilde boyanmıştır.	1	2	3
17.	Kütüphane içerisi dekoratif süslerle birlikte daha ilgi çekici hale getirilmiştir.	1	2	3
18.	Kütüphanenin fiziksel ortamından genel olarak memnunum.	1	2	3
<b>Teknolojik İmkânlar</b>				
19.	Kütüphanenin bilgisayar odası kullanışlı ve yeterlidir.	1	2	3
20.	Kütüphanedeki bilgisayarlar sorun çıkarmadan kolaylıkla kullanılabilir.	1	2	3
21.	Kütüphane içerisinde fotokopi ve tarayıcı hizmeti sunulmaktadır.	1	2	3
22.	Kütüphane girişinde ve çocuk bölümünde televizyon bulundurulması ve bizim yararımıza kullanılması ilgi çekicidir.	1	2	3
23.	Kütüphane katalog taraması yapılan bilgisayarlar yeterli ve kullanışlıdır.	1	2	3
24.	Kütüphane kataloğunun kullanımı kolaydır.	1	2	3
25.	Kütüphane web sitesi ve facebook sayfasında kütüphane hizmetleri hakkında yeterli bilgi verilmektedir.	1	2	3
26.	Kütüphane içerisinde internete erişim imkânı hızlı ve yeterlidir.	1	2	3
27.	Kütüphane tarafından sosyal medya araçlarının (web sayfası, facebook) etkin kullanımı bizim için yararlı olmaktadır.	1	2	3
28.	Kütüphanenin teknolojik imkânlarından genel olarak memnunum.	1	2	3
<b>Kütüphanede Bulunan Kitap/Dergi vb. Bilgi Kaynakları</b>				
29.	Kütüphanedeki bilgi kaynaklarının sayısından ve niteliğinden memnunum.	1	2	3
30.	Kütüphanedeki bilgi kaynaklarının güncelliğinden memnunum.	1	2	3
31.	Aradığım kaynağı rafta kolaylıkla bulabiliyorum.	1	2	3
32.	Bilgi kaynaklarının alımında bizlerle fikir alışverişi yapılmasından memnunum.	1	2	3
33.	Yeni gelen bilgi kaynaklarının tanıtımının yapılmasından memnunum.	1	2	3
34.	Kaynaklara erişimin kolaylığından memnunum.	1	2	3
35.	Kitapların ve dergilerin tekrardan rafla yerleştirilme sürelerinden memnunum.	1	2	3
36.	Müzik ve film CD'lerinin ödünç veriliyor olmasından memnunum.	1	2	3
37.	Kütüphanedeki bilgi kaynaklarının durumundan genel olarak memnunum.	1	2	3
<b>Kütüphane Hizmetleri</b>				
38.	Kütüphane hizmetleri beni kütüphaneye çekmektedir.	1	2	3
39.	Kütüphane hizmetleri bizlerin gereksinimlerine göre tasarlanmaktadır.	1	2	3
40.	Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum.	1	2	3
41.	Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetlerinden memnunum.	1	2	3
42.	Ödünç verme bölümü hizmetlerinden memnunum.	1	2	3
43.	Kütüphanenin yeni hizmetler geliştirmeye yatkın bir kurum olmasından memnunum.	1	2	3
44.	Kütüphane, yeni hizmetler geliştirme konusunda başarılıdır.	1	2	3

45.	Geliştirilen yeni hizmetler ilgi ve dikkatimizi çekmektedir.	1	2	3
46.	Geliştirilen yeni hizmetler kütüphaneyi kullanmamızı olumlu yönde etkilemektedir.	1	2	3
47.	Hizmetler en kısa sürede bizlere duyurulmaktadır.	1	2	3
48.	Hizmetlerin duyurusu internet ortamında (sosyal medyada) ve kütüphane içerisinde yeteri derecede yapılmaktadır.	1	2	3
49.	Kütüphanenin açık olduğu günlerden memnunum.	1	2	3
50.	Kütüphanenin açık olduğu saatlerden memnunum.	1	2	3
51.	Kütüphanede ilgimi çeken yeterli sayıda kültürel etkinlik düzenlenmektedir.	1	2	3
52.	Kütüphane kullanımıyla ilgili eğitimlerden memnunum.	1	2	3
53.	Kütüphane hizmetlerinden genel olarak memnunum.	1	2	3
<b>Kütüphane Personeli</b>				
54.	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir.	1	2	3
55.	Personelin mesleki bilgi ve tecrübesinden memnunum.	1	2	3
56.	Ödünç verme personelinin işlem süresinden memnunum.	1	2	3
57.	Personelin nazik, güler yüzlü, anlayışlı olmasından memnunum.	1	2	3
58.	Personelle sağlıklı iletişim kurabiliyor olmaktan memnunum.	1	2	3
59.	Personelin kütüphane hizmetleri konusunda bizleri bilgilendirmesinden memnunum.	1	2	3
60.	Kütüphane personelinin sorularımı sağlıklı bir şekilde cevaplamasından memnunum.	1	2	3
61.	Kütüphane personelinin öneri ve fikirlerimi dikkate almasından memnunum.	1	2	3
62.	Kütüphane personelinden genel olarak memnunum.	1	2	3

**Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi Hizmet Değerlendirme Tablosu**

**Not:** Aşağıda Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesinde kullanıcılar için geliştirilen ve sunulan hizmetler belirtilmiştir. Tablodaki hizmetlere ilişkin memnuniyet durumunuzu belirtiniz.

Sıra No	Yenilikçi Hizmetler	Beğenmiyorum	Kararsızım	Beğeniyorum
1.	En çok kitap okuyan okuyucularına bisiklet hediye edilmektedir.			
2.	En çok okuyan kullanıcıların fotoğrafları kütüphane içerisinde sergilenmektedir.			
3.	Üyeler SMS (kısa mesaj) yoluyla kitapların iade tarihleri konusunda telefonla bilgilendirilmektedir.			
4.	Kütüphane üyesi yetişkinlere ödül olarak tüm müzelerde geçerli ve ücretsiz giriş sağlayan "Müze Kart" verilmektedir.			
5.	Her yıl bir önceki yıldan farklı olmak kaydıyla yeni tanıtım ürünleri ücretsiz bir şekilde kullanıcıya sunulmaktadır.			
6.	Kütüphane, kitap ödünç alan kullanıcılarına 10.000 adet Signal diş macunu ve 10.000 adet Lux marka el sabununu hediye etmiştir.			
7.	Kitap ayracı, broşür, çeşitli kitap çantaları, kupa, kalem, anahtarlık gibi ürünlerinin ülke genelinde ilk kez dağıtımı yapılmıştır.			
8.	"Haftalık En Çok Kitap Okuyan"lara kütüphane logosunun basılı olduğu T-Shirt ve kupa bardak hediye edilmiştir.			
9.	Döner metal kitap rafları, şeffaf dergi rafları, broşürlükler, renkli ve rahat oturma gruplarıyla birlikte kütüphane içerisinde modern bir hava oluşturulmuştur.			
10.	Üyelerin ev ve işyerlerini ziyaret edilerek bir adet kitap, broşür ve birtakım hediyeler sunulmaktadır.			
11.	"Kitap ve Kütüphane" konulu afiş yarışması düzenlenmektedir.			
12.	Kullanıcıların ilgisini çekecek farklı konularda sergiler, etkinlikler düzenlenmektedir.			
13.	Uluslu 25 anneden oluşan bir grup eşliğinde "Okuma Etkinliği" düzenlenmiştir.			
14.	Kablosuz, kulaklık ile bina içinde üyelerin müzik yayınlarını dinleyebilecekleri ortamlar oluşturulmaya çalışılmaktadır.			
15.	Okumaya davet eden, tanıtım ve reklam amaçlı kullanılan "Karton Mankenler" kütüphane içerisine yerleştirilerek kullanıcının dikkati çekilmektedir.			
16.	Web sitesinin tasarımı ve günümüzde aktif bir şekilde kullanılıyor olması kütüphanenin tanıtımı için önem taşımaktadır.			
17.	Kütüphane binasının iç ve dış görünümünün kullanıcı açısından daha cazip hale getirilmesi için çeşitli aydınlatma ve dış cephe kaplama fikri geliştirilmiştir. (Örneğin; Kütüphane binasının dış yüzeyinin tamamen kitap formatında kaplanması planlanmıştır).			
18.	Kütüphanenin kapalı olduğu günlerde kullanıcıların kitap iadesi yapabilmeleri için kütüphanenin dışına "ödünç kitap kutusu" yerleştirilmiştir.			
	Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde geliştirilen hizmetlere ilişkin belirtmek istediğiniz duygu, düşünceleriniz var mı?			

**EK 9: Etik Kurul İzni**

T.C.  
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ  
Rektörlük


Sayı : 35853172/ 433-3261

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**

İlgi: 10.11.2015 tarih ve 5245 sayılı yazınız.

Enstitünüz Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı öğrencilerinden **Erdoğan ALACA**'nın **Prof. Dr. Bülent YILMAZ** danışmanlığında hazırladığı "**Halk Kütüphanelerinde Hizmet Geliştirme Süreci: Bartın Ulus Kültür ve Sanat Evi Halk Kütüphanesi Örneği**" başlıklı tez çalışması, Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun **17 Kasım 2015** tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

  
Prof. Dr. Ömer KUR  
Rektör a.  
Rektör Yardımcısı

Ek: Tutanak

*Hasan Be*

## EK 10: Orijinallik Raporu

 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; text-align: center;"> <p><b>HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ</b>  <b>SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ</b>  <b>YÜKSEK LİSANS/DOKTORA TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU</b></p> </div>
<p><b>HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ</b>  <b>SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ</b>  <b>BİLGİ ve BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA</b></p>
<p>Tarih: 06/01/2016</p>
<p>Tez Başlığı / Konusu: <b>Halk Kütüphanelerinde Yenilikçi Hizmet Geliştirme Süreci: Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi Örneği</b></p>
<p>Yukarıda başlığı/konusu gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 179 sayfalık kısmına ilişkin, 06/01/2016 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 3. 'tür.</p>
<p>Uygulanan filtrelemeler:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç,</li> <li>2- Kaynakça hariç</li> <li>3- Alıntılar hariç/dâhil</li> <li>4- 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç</li> </ol>
<p>Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orjinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.</p>
<p>Gereğini saygılarımla arz ederim.</p>
<p style="text-align: right;">06.01.2016 Tarih ve İmza</p>
<p><b>Adı Soyadı:</b> Erdiñç Alaca</p> <p><b>Öğrenci No:</b> N12229143</p> <p><b>Anabilim Dalı:</b> Bilgi ve Belge Yönetimi</p> <p><b>Program:</b> Yüksek Lisans</p> <p><b>Statüsü:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Y.Lisans    <input type="checkbox"/> Doktora    <input type="checkbox"/> Bütünleşik Dr.</p>
<p><b><u>DANIŞMAN ONAYI</u></b></p> <p style="text-align: center;">UYGUNDUR.</p> <p style="text-align: center;">   Prof. Dr. Bülent YILMAZ  (Unvan, Ad Soyad, İmza) </p>



**HACETTEPE UNIVERSITY  
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES  
THESIS/DISSERTATION ORIGINALITY REPORT**

**HACETTEPE UNIVERSITY  
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES  
TO THE DEPARTMENT OF INFORMATION MANAGEMENT**

Date: 06/01/2016

Thesis Title / Topic: **Process of Developing Innovative Services in Public Libraries: Example of Bartın Uls Culture and Arthouse Public Library**

According to the originality report obtained by myself/my thesis advisor by using the Turnitin plagiarism detection software and by applying the filtering options stated below on 06/01/2016 for the total of 179 pages including the a) Title Page, b) Introduction, c) Main Chapters, and d) Conclusion sections of my thesis entitled as above, the similarity index of my thesis is 3 %.

Filtering options applied:

1. Approval and Declaration sections excluded
2. Bibliography/Works Cited excluded
3. Quotes excluded
4. Match size up to 5 words excluded

I declare that I have carefully read Hacettepe University Graduate School of Social Sciences Guidelines for Obtaining and Using Thesis Originality Reports; that according to the maximum similarity index values specified in the Guidelines, my thesis does not include any form of plagiarism; that in any future detection of possible infringement of the regulations I accept all legal responsibility; and that all the information I have provided is correct to the best of my knowledge.

I respectfully submit this for approval.

06.01.2016  
Date and Signature

**Name Surname:** Erdinç Alaca  
**Student No:** N12229143  
**Department:** Information Management  
**Program:** Masters  
**Status:**  Masters  Ph.D.  Integrated Ph.D.

**ADVISOR APPROVAL**

APPROVED.

Prof. Dr. Bülent YILMAZ  
 (Title, Name Surname, Signature)



