

Halk Kütüphaneleri ve Halkla İlişkiler

Yard. Doç. Dr. Esra Fındık *

Halk kütüphanelerinde halkla ilişkiler konusu incelenirken, her şeyden önce bu kütüphanelerin kuruluş amaçlarına evrensel boyutlarda bakılması gerekir. UNESCO tarafından 1948 yılında bir «Halk Kütüphaneleri Bildirgesi»¹ yayınlanmış ve bu kuruluş 1973 yılında Uluslararası Kütüphane Dernekleri Federasyonu'ndan (International Federation of Library Associations) son yirmi beş yıl içindeki değişimler ve gelişmeler de göz önünde bulundurularak yeni bir bildirge hazırlanmasını istemiştir. Bu yeni bildirge² halk kütüphaneleri için şu sözler yer almaktadır:

«Halk kütüphaneleri, insanoğlunun duygu ve düşünce kayıtlarının ve onun yaratıcı gücünün ifadesini herkese serbestçe sunduğu temel araçlardır. Halk kütüphaneleri insan ruhunun yenilenmesi amacına hizmet ederler. Bu amacı dinlenme ve zevk için kitap sağlayarak, araştırmacılara yardımcı olarak ve en son teknik, ilmi ve sosyolojik bilgileri temin ederek gerçekleştirebilirler. ... Bu amaçların gerçekleşmesi için halk kütüphaneleri kolayca ulaşılabilen kurumlar olmalı ve ırk, renk, milliyet, yaş, cinsiyet, din, dil, mevki veya eğitim düzeyi farkı gözetmeksizin toplumun bütün bireylerine serbest ve eşit kullanım için kapılarını açık tutmalıdır.»

Bu bildirgede de ifade edildiği gibi, halk kütüphaneleri toplumun bütün üyelerine hizmet vermekle yükümlüdür ve varlığının temel nedeni budur.

Halk kütüphaneleri, görevlerini tam olarak yerine getirebilmek ve kaynakların verimli olarak kullanılmasını sağlayabilmek için; halkın ilgisini, güvenini ve sevgisini kazanmak zorundadırlar. Bütün bunlar ise ancak iyi halkla ilişkiler uygulamaları ile sağlanabilir.

Halkla ilişkiler, kütüphanenin hizmet vermediği amaçladığı toplumla olan bütün ilişkilerini kapsar ve kütüphanenin günlük hayatının bir parçasıdır.³ Esasen halk kütüphaneleri ile hizmet verdikleri toplum arasında bir ilişki vardır. Ancak halk kütüphaneciliği açısından önemli olan, kütüphanenin halkla iyi ilişkilerin yararlı olduğuna inanması ve hizmet verdiği toplumun çeşitli kesimleriyle olan ilişkilerinde; karşılıklı anlayış kurarak bu

* Bilkent Üniversitesi Teknik Bilimler Yüksekokulu Öğretim Üyesi.

1. UNESCO Public Library Manifesto, Lib. Ass. Rec., 51 (9), September 1948, 287-288.

2. UNESCO Public Library Manifesto, Lib. Ass. Rec., 75 (1), January 1973, 7.

3. R.B. Harwell, «Public relations in librarianship», Library Trends, 7 (2), Oct. 1968, 248.

nu devam ettirmek için plânlı ve programlı bir çaba göstermesidir. Bunun için, halk kütüphanecisinin kütüphanesini ve hizmet verdiği toplumu iyi tanıması, hizmetin çevrede nasıl bir etkisi olduğunu başkalarının gözü ile görmeğe çalışması gerekir. Kütüphanenin imajı, hizmet verdiği toplumun çeşitli kesimleri arasında farklı olabileceği gibi, iyi imajın da ancak iyi hizmetle sağlanabileceği unutulmamalıdır. Kütüphane hizmetleri geliştirilip, iyileştirilirken, okuyucu olanların veya olması istenenlerin de bundan haberdar edilmesi ve böylece hizmetlerin tanınması zorunludur. Aslında halkla ilişkilerin düzenlenmesinde ve düzeltilmesinde kütüphanenin, halkın düşüncesinde nasıl yer aldığı ve bu izlenimin nedenlerinin tespiti iyi bir başlangıç teşkil eder. Bir yazara göre halkla ilişkiler kütüphanenin güzel görünmesinin sağlanması değildir, ancak herkes iyi huy, sabır, nezaket ve anlayışlılığa karşı gösterilen sempatik davranışlardan anlar ve bu değerler iyi halkla ilişkiler programı için hayattır.⁴

Bu konuda Arnold⁵ kütüphanelerdeki halkla ilişkilerin hizmetin her aşamasının objektif olarak incelenmesine ve gerçek ihtiyaçların karşılanıp, karşılanmadığının sürekli olarak izlenmesine bağlı olduğunu; Sherman⁶ ise kütüphaneyi sevmeye ve onu başkalarına anlatmaya dayandığını belirtmektedir. Yine aynı yazara göre⁷ özellikle kütüphane materyali sınırlı olduğunda, faaliyet alanı ile ilgili enformatik, eğlendirici ve doyurucu hizmet sağlanması gerekir. Bu doyuruculuğun sağlanması için tanıtma, reklâm ve geliştirme kütüphane için çok önemlidir.

Halk kütüphanelerinin amacı, toplumda yer alan bütün bireylere hizmet vermek olmasına rağmen, kütüphanecilerin en çok yakındıkları busu, çoğunluğun kütüphaneyi kullanmamakta olmasıdır. Aslında kütüphaneyi kullanıyor gözükenden de kütüphane hizmetlerinden tam olarak yararlanabildiklerini söylemek zordur. Kütüphanelerle ilgili bilgi eksikliğini gidermek yine kütüphanelere düşmektedir. Halktan bilmedikleri bir şeyi kullanması beklenemez. Öte yandan kütüphaneler canlıdır, büyür ve gelişirler. İnsanlar da değişir ve yeni yeni ihtiyaçları olur. Bu nedenle kendilerine yardımcı olacak bir hizmet ne kadar küçük olursa olsun, onlara mutluluk verir ve takdir görür.

Halkla ilişkiler, halk kütüphanecisiyle günün her saatinde beraberdir ve kütüphanenin içi veya kütüphanecinin çalışma saatleriyle sınırlı değildir.

Halkla ilişkiler, halka «neyi anlatmalı, nasıl anlatmalı» sorularının cevabıdır. Tanıtma ise bu konularda yapılacak her türlü açıklamalardır. Tanıtma, sadece bir toplantıya kitap koleksiyonu götürmek, gazete makalesi yazmak değil, her telefon konuşması, her açıklama, postalanan her mektup veya üzerinde kütüphanenin adı yazılı olan her kâğıt parçasıdır.⁸

Halk kütüphanelerindeki halkla ilişkiler çalışmalarında tüm personelin katılımının sağlanması da büyük önem taşır. Özellikle okuyucu ile doğrudan ilişkisi olan birimlerde nazik, çabuk, açık ve akılluca davranışlar hâkim ol-

4. B. Rice, *Public Relations for Public Libraries*, (New York: H. W. Wilson Company, 1972), 4.

5. L. Arnold, «Aspects of library public relations: introduction», *Library Trends* 7 (2), Oct. 1958, 238.

6. S. Sherman, *ABC's of Library Promotion*, (Metuchen, N.J.: The Scarecrow Press, Inc., 1971), 1.

7. a.g.e., 1-2.

8. M.D. Loizeaux, *Publicity Primer*, (New York: The H. W. Wilson Co., 1966), 20.

malıdır. Yalnız kütüphane ziyaretçilerine değil, telefonla arayanlara karşı da bu hususlara dikkat edilmeli, okuyucuya karşı kütüphanenin onlara yardım etmekten mutlu olacağı izlenimi her zaman verilebilmelidir. Bu bakımdan halk kütüphanesinde görevli tüm personele, okuyucuya karşı nezaket, iyi niyet ve dostluk dolu bir yaklaşımın önemi benimsenmelidir, tavır ve davranışlarının bu yönde olması sağlanmalıdır. Böylece halk kütüphanesinden olumlu izlenimlerle ayrılan her okuyucu, adeta gönüllü bir halkla ilişkiler elçisi gibi, orada karşılaştığı ve etkilendiği iyi davranış ve durumlardan gerekli yerlerde söz ederek, kütüphane ve kütüphaneciyeye amacı doğrultusunda yararlı olacaktır. Halk kütüphaneleri, halkla ilişkilerini plânlarken kütüphanenin okuyucular için uygulamakta olduğu kuralları gözden geçirerek, bunlardan hangilerinin gerçekten gerekli olduğunu incelemeli, gereksiz olanları kaldırarak, kuralları en aza indirmelidir. Böylece okuyucunun katlanmak zorunda olduğu formalitelerin büyük bir kısmı ortadan kaldırılmış olacak ve kütüphaneye daha sık gelme arzusu duyacaktır.

Halk kütüphanecileri özellikle yeni gelen okuyucular üzerinde iyi etki bırakabilmeli, ilgi bekleyen bir okuyucu, yapılan işler ve konuşmalar ne olursa olsun bekletilmemeli; bir okuyucuya diğerine göre daha az önemli olduğu izlenimi hiç bir zaman verilmemelidir. Okuyucu gerçekten zor veya kuralları hiçe sayan biri ise, o takdirde sâkin ve kesin bir tavır ortaya koyulmalı, tartışmaya yol açmadan, müdahalenin diğer okuyucuların rahatını ve haklarını korumak için olduğu anlatılmalıdır.⁹

Halkla ilişkilerin amacı, halk ile kuruluş arasında karşılıklı anlayış yaratmak olduğuna göre, önce yönetim ile personel arasında bu ortamın yaratılması gerekir. Bunun için de kütüphane personeli arasında bilgi akışının iyi sağlanması büyük önem taşır. Usherwood¹⁰, bu konuda şöyle demektedir:

«... bilgi verilmeyen personel, yanlış ve verimsiz bir yoldan kendi kendine bilgi sağlayacaktır. ... iyi ve sürekli haberleşme yönetimle personel arasındaki yanlış anlamalardan kaçınmanın yoludur.»

Burada söz konusu olan haberleşme, kütüphane içindeki halkla ilişkiler ile ilgilidir. Kütüphane yöneticisi, personeli için her zaman vakit ayırabilmeli ve her bir personelin kütüphanenin önemli bir parçası olduğunu hissettirmelidir.

Halk kütüphanelerindeki halkla ilişkiler çalışmaları gelişmiş güzel bir biçimde gerçekleştirilemez. Bu çalışmalar daha önce de sözünü ettiğimiz gibi bir plân dahilinde yürütülmelidir. Halkla ilişkiler plânı yapılırken her şeyden önce «amaç» iyi tespit edilmelidir. Amaçın daha çok okuyucu kazanmak mı, halkı kütüphane hakkında aydınlatmak mı, kütüphane ile ilgili bir konuda halkın yardım ve desteğini sağlamak mı veya bunların dışında bir şey mi olduğu açıklığı kavuşturulmalıdır.

Halkla ilişkiler faaliyetleri, toplumun özelliklerine ve ihtiyaçlarına, çevrenin şartlarına ve kütüphanenin imkânlarına göre plânlanmalıdır. Plân yapılmadan önce bir ön çalışma yapılarak, hizmet verilmesi gereken nüfus

9. B. Usherwood, «Library public relations: an introduction», *Studies in Library Management*, (London: Bingley, 1974), 115.

10. a.g.e., 125-127.

ile bu toplumun sosyal, kültürel ve ekonomik durumu, çevrenin coğrafi özellikleri, yöredeki resmi ve özel kuruluşların belirlenmesi gerekir. Ayrıca halk kütüphanesinin örgüt, bütçe, koleksiyon, bina, okuyucu ve personel durumu ve önceden yapılmış halkla ilişkiler faaliyetleri de tespit edilmelidir. Böylece halkla ilişkiler faaliyetlerinin yer alacağı ortam ve kullanılacak imkânlar belirlenmiş olacaktır.

Ön çalışmalar tamamlandıktan sonra sıra halkla ilişkiler plânının hazırlanmasına gelir. Bu plân hazırlanırken ön çalışmalarla saptanan toplum ve çevre koşulları ile kütüphane imkânları göz önünde bulundurulmalıdır. Halkla ilişkiler plânlanırken, amacı gerçekleştirmek için ulaşılabilecek hedef kişi, grup ve kuruluşlar da belirlenmelidir. Bunlara en kolay hangi araçlarla ve en iyi bir şekilde erişilebileceğine ve hangi mesajların, nasıl verileceğine de karar verilmelidir.

Hedef kişi, grup ve kuruluşlara mesajlar her türlü halkla ilişkiler araçlarından yararlanılarak verilebilir. Örneğin halk kütüphanesi tarafından düzenlenecek bir fotoğraf yarışması için yöredeki ünlü bir fotoğrafhanenin işbirliği ve yardımı sağlanabilir. Böyle bir yarışmanın jürisinde çeşitli resmi ve özel kuruluşların, kulüplerin, yerel basının temsilcileri ve öğretmenler yer alabilirler. Yarışmaya girecek fotoğraflar kütüphanenin veya şehrin en işlek caddesindeki bir müessesenin vitrininde sergilenebilir. Yarışma sonucunda yapılacak ödül töreni için kütüphane binası veya şehrin merkez bir yerinde özel veya resmi kuruluşlara ait elverişli bir salon kullanılabilir. Bu törene halkın davet edilmesi mektupla, davetiye ile, gazete ilanı ile, hoparlörle veya çeşitli afiş ve pankartlarla yapılabilir. Ödül töreninin yapılacağı salonların uygun yerlerinde kütüphane koleksiyonundan ilginç örnekler sergilenebilir. Davetlilere kütüphane hakkında bilgiler içeren çekici biçimde hazırlanmış broşürler dağıtılabilir. Böyle bir yarışmanın yapılması, şehrin özel bir gününe, fuar, panayır veya festival gibi zamanlarına rastlatılabilir. Yarışmaya katkıda bulunanlara sükran plaketleri verilebilir. Bütün bunlarda amaç, belli kişilerin, grupların veya kuruluşların ilgisini halk kütüphanesi üzerine çekmek ve bir yakınlık doğmasını sağlamaktır. Bu bakımdan düzenlenen fotoğraf yarışması sadece bir araçtır. Ancak yukarıda da sayıldığı gibi, bu yarışma nedeniyle kullanılacak halkla ilişkiler araçları pek çoktur. Burada dikkat edilecek husus hedef kişi ve grupların ilgi alanlarını iyi tespit etmektir. O zaman kullanılacak en uygun halkla ilişkiler araçlarının seçimi de kolaylaşacaktır. Bir örnek daha vermek gerekirse gençlere meslek seçimi, spor, müzik gibi konulardaki etkinliklerle yaklaşmak ve etkilemek daha kolaydır. Popüler bir sanatçının konseri veya filmi gençler tarafından ilgi ile karşılanabilir. Bu gibi imkânların gençlere halk kütüphanesi tarafından sağlanması ve bu fırsattan yararlanarak sanat ve sanatçılarla ilgili kitapların sergilenmesi, tanıtılması gençlerin kütüphaneye karşı ilgisini çekebilir. Bunun gibi ev hammlarına çocuk yetiştirme, beslenme, el işi veya yemek pişirme gibi konularda düzenlenecek konferanslar veya sohbet saatleri de bu grubun kütüphaneye olan ilgisini artırmakta yararlı olabilir. Ancak faaliyetin türü ne olursa olsun, hedeflenen grup kimlerden oluşursa oluşsun unutulmaması gereken konu, içinde mutlaka kütüphane ile ilgili pasajlar bulunmasıdır.

İnsan yaratıcılığının halk kütüphanelerinde iyi halkla ilişkiler kurulmasını sağlamakta en büyük faktör olduğu bir gerçektir.