

## **Ulus Halk Kütüphanesi ve Halkla İlişkiler Uygulamaları**

**İsmail Akman\***

Konumuz Halkla İlişkiler. Kendimize şöyle bir soru sorarak konuya giriş yapmak istiyorum: Halk kütüphaneleri olarak biz Halkla İlişkilerin neresindeyiz? Maalesef cevap çok kısa ve basit. Çok gerilerdeyiz.

Ülkemiz Halk Kütüphanelerinde eskiden günümüze kadar devam eden bir kullanıcı azlığı krizi vardır. Bilgiye erişimin kitap ve dergilerden başka alternatifi olmadığı yıllardan artık iletişim ve teknoloji alanındaki gelişmelerin kütüphanecilik sektörünü kullanıcı açısından olumsuz etkileyebilecek bir döneme girmiş bulunuyoruz. Kullanıcılar bilgiye eskisi gibi klasik biçimde ansiklopedi ve diğer başvuru kaynaklarından değil, elektronik ortamdaki daha kolayca ulaşabilmektedir. Bunu da evinde, işyerinde veya okulunda herhangi bir bilgisayardan yapabilmektedir. Elbette kontrolsüz biçimde elektronik ortamda sunulan bilginin doğruluğu veya tatmin edici olup olmadığı ayrı bir konudur. Hele hele birde yayın dünyasının elektronik kitap ve dergi açılımla hizmet sunmaya başlaması ileriki dönemlerde her tür kütüphanenin kullanıcı sayısını artırması, mevcut olanı koruması yönünde ciddi sorunlarla karşılaşılacağı söylemek sanırım zor olmayacaktır.

Konuya Halk kütüphaneleri açısından baktığımızda; bilgiye erişim yöntemlerindeki çeşitliliğin artmasına karşın artık “yenilenme planları” yapmanın ve bunun bakanlık düzeyinde ele alınarak uygulamaya konulmasının zorunlu olduğu görülmektedir. Günümüzde hiçbir sektör kendini yenilemeden varlığını sürdüremez. Öyleyse artık biz bilgi derleyicisi ve sunucularının da hem mesleki anlamda hem de kurumsal anlamda bir revizyona girmemiz şarttır. Hele hele hizmet sektörü olan Kütüphanelerin ürettikleri hizmeti (bunu kütüphaneye giren kitap/dergi ve diğer materyal olarak düşünelim) kullanıcılarına aktaramadıkları sürece başarılı olabilmeleri mümkün değildir.

Üretilen ve sunulan hizmetin niteliğini kullanıcı istek ve önerilerini de dikkate alarak yükseltmek kullanıcı sürekliliğini artırmanın en önemli püf noktası sanırım. Kullanıcının ne istediğini anlamaya çalışmak ve onların isteklerini nasıl

---

\* Bartın Ulus Kültür ve Sanat Halk Kütüphanesi Müdürü, e-posta: ismailakman1@hotmail.com

karşılanaabileceğini düşünmenin halkla ilişkilerin gerekliliği olduğunu söylemek yanlış olmaz. Farklı düzeylerdeki ve beklentilerdeki kullanıcıların ihtiyaçlarını tespit etmekte Halkla İlişkiler anahtar faaliyettir. Kullanıcı istek ve beklentileri dikkate alınmadan sunulan kütüphane hizmeti tek tip kullanıcı oluşturacağı gibi dar ve kısıtlı bir gruba hitap etmekten ileri gidilemeyecektir. Günümüzde de mevcut uygulama hemen hemen böyledir.

Ülkemizde bir yaşam boyu kütüphaneye girmeden ömürlerini tamamlayan insanları düşününce, niye kütüphaneye gelme ihtiyacı hissetmediklerini, kütüphane hakkında ne düşündükleri öğrenmeden bunu anlayabilmek mümkün değil gibi gözüküyor. Kütüphanelerin hizmet alan-hizmet veren (okuyucu-Kütüphaneci) açısından incelendiğinde, çok acil olarak planlı, organize halkla ilişkiler sürecine girmelerine gerek olduğu ortaya çıkacaktır. Zira; kullanıcının sadece gönlünden geçtiği ve yasal bir zorunluluk hissetmeden geldiği Kütüphanelerdeki beşeri ilişkiler “resmi daire” ağırlığını kaldıramayacak kadar narindir. Bir tapu, maliye, nüfus dairesine vatandaş ister istemez gitmek durumundadır. Hatta hizmet aldığı personelin son derece ilgisiz olması durumunda bile gitmek zorundadır. Çünkü; nüfus cüzdanı, ev tapusu veya vergi borcu günlük hayatının bir parçasıdır.

Kütüphanelerde standart bir hizmetin sürekli olamamasının temel nedeni verilen hizmetin kalitesinin kişilere bağlı olarak değişiklik göstermesidir. Ancak genel olarak ülkemizdeki kütüphanecilerde bir gönüllülük ruhunun olduğunu gözlemleyebiliyoruz. Gelecekte iyi bir kullanıcı potansiyeli olarak görebileceğimiz okul öğrencilerini istediğimiz tarzda okuyan, araştıran, güncel yayınları takip eden ve bilgiyi günlük yaşamında kullanabilen bireyler olarak portföyümüze katmanın yollarını araştırmalıyız. Genç kitle günümüzde kütüphaneyi maalesef ödev yapma yeri olarak algılamakta ve bu amaçla buraları ziyaret etmektedir. Kullanıcı sayılarındaki dönemsel artışlar bu tür ziyaretlerin sıklaştığı dönemlere rast gelir. İyi bir kütüphaneci kütüphaneye gelen bu kitlenin ilgisini cezp edecek argümanları keşfedebilmeli ve imkânları ölçüsünde bunları geliştirebilmelidir. Örneğin; kütüphanenin yoğun olduğu saatlerde tiyatro çalışması yapmak, çeşitli meslek elemanlarını kütüphaneye davet edip son okudukları kitaptan bahsedeceği söyleşiler yapmak, şehrin tanınmış kişilerini okuma salonlarında kitap, dergi incelerken veya CD, VCD incelerken görmelerini sağlamak gibi faaliyetler düşünülebilir. Böylece adım adım, toplumun, özellikle gençlerin kütüphanelere bakış açılarında olumlu bir açılım sağlamak mümkün olabilir. Kütüphane kullanımının yaşam boyu süren bir olgu olduğunu da unutulmamalıdır.”Yaşam Boyu Öğrenenler”e yönelik faaliyetler de yeni kütüphane kullanıcılarını etkileyebilecek ve “benim de bir kütüphanem var” dedirtebilecek türden katılıma açık faaliyetler olmalıdır.

Bir Halk Kütüphanesinde verimli bir Halkla İlişkiler çalışmasının

yürütülebilmesi için en temel gereksinimin bu konuya inanmış her düzeydeki “Güler yüzlü” personel olduğunu belirtmekte yara var. Verdiği hizmetin farkında olan, ona inanan ve her yerde ve her platformda işi veya mesleği ile haşır neşir olan kütüphanecilerin ve kütüphane çalışanlarının en temel nezaket kuralları içersinde bile çok olumlu sonuç alabileceklerini ifade etmek istiyorum. Halkla İlişkilerde sunulan hizmet ile istenilen hizmet arasındaki köprüyü diyalog yoluyla kurulabilir. İyi niyetli, kendi geliştiren ve vizyona sahip kütüphane çalışanların oluşturacağı bir ekip ile alınamayacak sonuç olmadığına inanıyorum. Kütüphaneleri resmi bir kuruluş dışında bir kurum olarak düşünerek işe başlamak halkla ilişkilerin belki en önemli noktasını oluşturmaktadır. Kapıyı açarak müşteri veya kullanıcı beklemek sonuç vermeyecektir. Kullanıcının ne istediğini, nasıl istediğini, ne görmek istediğini düşünerek işe başlayan kütüphane yönetimleri Halkla İlişkiler konusunda iyi bir başlangıç yapıyor sayılırlar bana göre.

Türk halk kütüphanesi sisteminde materyaller çoğunlukla bakanlık tarafından sağlanmaktadır. Ancak bu durum koleksiyonun yetersizliğine neden olmaktadır. Bunun için kullanıcının önüne sadece bakanlıktan gelen kitap/dergi/cd ile değil, onların da ne istediğini anlayarak çıkmak gerekiyor. Belki artık yerel düşünüp yerel davranmanın zamanı çoktan geldi de geçiyor. Bu açıdan, son yıllarda genel müdürlüğün yayın alımında taşraya da kısmen yetki vermesi olumlu bir gelişmedir.

### **Kullanıcı Memnuniyetine Yönelik Çalışmalarımız**

Ulus İlçe Halk Kütüphanesi koleksiyonunu canlı tutmak ve kullanıcı gereksinimlerini eksiksiz karşılamak için en son yayınlanan kitaplarla en çok talep edilen (best-seller) eserler yerel bütçe imkanları ile hızlı bir şekilde sağlanmıştır. Yayın alımı ve seçiminde Kütüphaneci-kullanıcı diyalogu göz önüne alınmaktadır. Satın alınan kitaplar kütüphane tarafından hazırlanan tanıtım bültenleri ve internet aracılığı ile çevredeki eğitim kurumlarına ve halka duyurulmaktadır. Yerel bütçe ile Bakanlığın abone olduğu süreli yayınlara ilave olarak kullanıcılarımızın talep ettiği günlük gazeteler ve süreli yayımlar alınarak süreli yayın bölümü çekici hale getirilmiştir.

Üyelere ödünç verilmek üzere yerel imkanlarla çeşitli konularda (aile, sağlık, belgesel, müzik, film, çizgi film vb. ) cd, dvd'ler satın alınarak hizmete sunulmuştur. Yeni alınan yayımlar teşhir ve tanıtım amacıyla kütüphane girişinde yayın sunum stantlarında sergilenmektedir. Bu amaçla 2008 yılında yeni teşhir stantları yaptırılarak kullanıcıların daha fazla bilgilenmeleri ve ilgilerinin çekilmesi sağlanmıştır.

Kütüphanemiz kullanıcılarının daha çok 0-18 yaş arası yoğunlaştığı

gözlemlendiğinden, yayın alım politikamızda daha çok gençlere yönelik materyal seçimine özen gösterilmekte, onların ilgisini çekebilecek yayınlar alınmaktadır. Böylece onlar için kütüphanenin sadece ders yapılan ve çalışılan yer olduğu imajı silinmeye çalışılarak, yaşamları boyunca kullanabilecekleri bir kütüphanenin kullanıcıları olmalarına gayret edilmektedir.

Kütüphane Personelimiz yaptığı işin öneminin farkında olup kurum hizmetlerinin geliştirilmesine ilişkin görüşleri sürekli olarak değerlendirilmekte ve kurum faaliyetlerine olan ilgileri takip edilmektedir. Kullanıcı-personel ilişkisinde önceliğin memnuniyeti artırıcı davranış ve nezaket olduğundan hareketle, her personelin yetkisi ve bilgisi çerçevesinde performansından yararlanılmaya çalışılmaktadır. Öncelikli ilkelerimizden birisi personel davranışlarının olumlu yönde geliştirilmesidir. Zira; isteksiz ve ilgisiz personelin kullanıcıyı bezdirdiği, sürekli engeller çıkardığı ve kullanıcıyı kaçırdığı bir gerçektir.

Bilgi kaynakları ve danışma hizmetlerinde Kütüphanecimiz doğrudan yetkili ve görevlidir. Doğru, net ve anlaşılır bilginin ve rehberliğin bir “Kütüphaneci” tarafından gerçekleştirilmesi, hem kütüphanecinin saygınlığını artırmakta hem de kullanıcı memnuniyetini yükseltmektedir.

Kütüphane Binasının sürekli iç ve dış bakımı yapılarak çekici ve bakımlı olması sağlanmaktadır. Bina bahçesi düzenli tutulmakta, yeşillendirme çalışmalarına özen gösterilmektedir. Bürolarda ve okuma salonlarında kesinlikle deforme olmuş mobilyalar kullanılmamaktadır. İç donanım ergonomik bir düzen içinde dizayn edilmeye çalışılmaktadır. Yeni oturma grupları, yayın teşhir stantları hizmete sunulurken kullanıcının ilgisi sürekli taze tutulmaya çalışılmıştır.

Kullanıcıların talep ve önerileri web sayfamız aracılığı ve belirli aralıklarla yapılan anketlerle, dilek- öneri kutusu ,yüz yüze görüşme ile alınmakta ve değerlendirilerek uygulamaya konulmaktadır.

İsteyen kütüphane üyelerine kütüphanede özel kişisel dolaplar hizmete verilmektedir.

Çocuk bölümünü çocuklar için kütüphaneyi çekici hale getirmek amacıyla zeka geliştirici materyallerle geliştirilerek desteklenmiştir. Okul öncesi çocuklar (0-6 yaş) için özel bir alan oluşturulmuş, sesli kitaplar, oyun çadırı ve benzeri materyaller satın alınarak küçük çocuklarda kütüphane kullanma alışkanlığı yaratılması hedeflenmiştir. Yine çocuk bölümünde masal, hikaye anlatımı ile serbest söyleşi yapılabilecek modern tasarımlı sahne yaptırılarak çocukların hizmetine sunulmuştur

Kurumu tanıtmak amacıyla bastırılan broşürlerimiz kurum içinde kullanıcıların serbestçe erişebilecekleri şekilde broşürlükte bulundurulmaktadır. Ayrıca potansiyel kullanıcı kitlesine ulaşmak için gazete bayisiyle günlük gazetelerle beraber zaman zaman dağıtılmaktadır.

Kütüphanemiz faaliyetleri ile ilgili kitap, mesleki dergi ve bültenler ile yerel basında çıkan haberler ilan panosu aracılığı ile kullanıcılarımızla paylaşılmaktadır.

Kütüphanemizde belirli aralıklarla “Kitap Haber” bülteni çıkarılmıştır. Bu bülten de kitap ve kütüphanecilikle ilgili yazılarla beraber kütüphanemize yeni kazandırılan kitaplara ait tanıtım yazıları bulunmaktadır.

Kütüphanemizin tanıtım videosu hazırlanarak web sitemizde yayınlanmaktadır.

2008 yılı içinde düzenlenen Uluslararası Frankfurt Kitap Fuarında Alman Yayıncılar Birliği tarafınca Ülkemizden bir Halk Kütüphanesi olarak kurumumuzu tanıtıcı yazı yayınlanmıştır. Bu sayede kütüphanemizin Uluslararası tanıtımının yapılması sağlanmıştır.

2005 Yılında Ankara Goethe Enstitüsünün organize ettiği Almanya Halk Kütüphanelerini inceleme gezisi sonucu ,mesleki alanda yenilikler yerinde görülerek incelenmiş ve kurumumuzun yapısına uygun olan düzenlemeler ve iyileştirmeler gerçekleştirilmiştir. (Örneğin mobilyaların daha ergonomik hale getirilmesi, hedef kullanıcı kitlesinin tespiti gibi)

Yeni gelen yayınlar potansiyel kullanıcıları olarak gördüğümüz çocuk ve gençlere duyurulmak üzere listeler halinde Millî Eğitim Müdürlüğüne bildirilmektedir.

- Türkiye’de ilk halk kütüphanesi web sitesi 2000 yılında Ulus İlçe Halk Kütüphanesi tarafından hizmete açılmıştır. Kullanıcılar Web sitesi üzerinden kütüphaneye ulaşabilmektedir. ([www.uluskutuphanesi.gov.tr](http://www.uluskutuphanesi.gov.tr)) Web sitesi sürekli güncel tutulmakta,yapılan ve yapılacak tüm etkinlikler buradan duyurulmaktadır.Ayrıca kütüphaneye giren her kitap ve materyal buradan duyurularak bilgi akışı sağlanmaktadır. Web sayfamız kurumumuzun dünyaya açılan penceresi olmuş ve kütüphanenin ulusal tanıtımına çok büyük katkılar sağlamıştır.
- Kullanıcı talepleri doğrultusunda çocuklara ve yetişkinlere yönelik, yapımında Bakanlığımızın katkısı bulunan filmler temin edilmiş olup belirli bir program dahilinde gösterime sunulacaktır.
- İlçedeki okulların yılsonu resim ve el sanatları sergileri kütüphane gösteri salonunda gerçekleştirilmektedir.
- Kütüphaneye çocuk kitapları yazarları davet edilerek söyleşi ve imza günleri düzenlenmektedir. Örneğin Ferda İzbudak Akıncı, Özlem Sezer, Necla Ülkü Kuglin, Ahmet Özer gibi.
- Yayınevlerinden ücretsiz olarak temin edilen tatil kitapları kütüphane üyesi çocuklara dağıtılmaktadır.
- “Kardeş Okul” faaliyeti kapsamında seçilen köy okulu ile işbirliği

çerçevesinde okula temizlik malzemesi, yayın yardımı gibi katkılar yapılmaktadır.

Kullanıcıların kütüphaneye yönelik ilgilerini sürekli ve canlı tutabilmek için bugüne kadar aşağıdaki promosyon çalışmaları yapılmıştır.

- Bir Lions Klubü ile birlikte gerçekleştirilen proje kapsamında kitap ve diğer kütüphane materyali alan her üyeye sabun ve diş macunu hediye edilmiştir. Bu yöntemle toplam 13 bin el sabunu ve 13 bin adet diş macunu dağıtılmıştır. (2004-2005)
- Her yıl “Yılın Okuyucuları” seçilmekte ve bu üyeler plaketle ödüllendirilmektedir.
- “En Çok Kitap Okuma Kampanyası” nda toplam 9 adet altın hediye edilmiştir.(2004 yılında).
- 2008 yılı içinde yapılan bir çalışmada yaz tatili döneminde çocukların kütüphaneyi yoğun biçimde kullanmalarını sağlamak üzere “Ayın Çocuk Okuyucusu” seçilmiş ve çeşitli büyüklükte ödüller verilmiştir.(Bisiklet, spor malzemesi, kitap setleri)
- Yine 2007 yılı içerisinde her ay olmak üzere en çok kitap okuyan (Çocuk-geç-yetişkin) üyelere “Masa lambaları” hediye edilmiştir.
- Çalışmayan ev hanımlarını da kütüphaneye çekmek amacıyla “En Çok Kitap Okuyan” ev hanımlarına hediyeler ve Onur Belgeleri verilmiştir.
- “Kitap Ayraçları” bastırılarak kullanıcılara verilmektedir.

Ulus İlçe Halk Kütüphanesi'nin bundan sonrası için planladığı yenilikçi hizmetler şunlardır:

- İlçedeki emekli öğretmenlerle işbirliği yaparak kütüphane çocuk bölümünde “Masal Okuma” saatleri yapmak.
- Yazarlar ile okuyucuyu buluşmalarını artırmak
- İlgili kuruluşlarla işbirliği içerisinde deprem, sağlık, tarım gibi konularda söyleşi, panel, sohbet tarzı etkinlikleri gerçekleştirmek
- Bu yöreden çıkmış tanınmış kişilerle (bilim adamı, yazar, sanatçı, sporcu vb.) halkı kütüphanede bir araya getirmek
- Kütüphane hizmetlerinin tanıtımı ve halkla ilişkiler için kullanıcılara yönelik anahtarlık, balon, çanta, gibi promosyon ürünleri geliştirmek.
- Her yıl Mart ayının son haftasında kutlanan “Kütüphane Haftası” etkinlikleri çerçevesinde halkın yazarlarla ve yeni yayınlarla buluşacağı geleneksel “Kütüphane Geceleri” düzenlemek.
- Hazırlanacak bir proje ile AB ülkelerine “Çocuklarda Okuma Alışkanlığının Geliştirilmesi” konusunda bir eğitim gezisi yapmak.

Ulus İlçe Halk Kütüphanesi'nin Türkiye koşullarında “Halkla İlişkiler” alanında öncü ve yenilikçi bir kütüphane olduğu söylenebilir. Bu niteliğini korumak ve geliştirmek için bütün sorunlara karşın yoğun çaba harcanmaktadır.