

Hakemli Yazılar / *Refereed Papers* Örnek Olay İncelemeleri / *Case Studies*

Ankara'daki 6 Halk Kütüphanesinde Yenilikçi Hizmet Anlayışı: Kütüphane Personelinin Yaklaşımı Üzerine Bir Değerlendirme

Innovative Service Approach in 6 Public Libraries in Ankara: An Evaluation Approach of Library Staff

Erdinç Alaca*

Öz

Bu çalışma, Ankara'daki halk kütüphanesi personelinin yenilikçilik kavramına bakış açısını ve yenilikçi hizmet geliştirme yaklaşımına karşı algı ve farkındalık düzeyini ortaya koymak için gerçekleştirilmiştir. Ankara'daki halk kütüphanelerinde çalışan personelin (yönetici, kütüphaneci, memur, uzman, teknisyen, işçi vb.) tamamı araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Çalışma kapsamında üç bölümden oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Adnan Ötügen İl Halk Kütüphanesinde, Ayaş, Gündül İlçe Halk, Cebeci, Or-An Sevgi Yılı Halk Kütüphanelerinde ve Mehmet Akif Ersoy Edebiyat Müze Kütüphanesinde görev yapmakta olan toplam 54 kütüphane personeli ankete geribildirimde bulunmuştur. Elde edilen sonuçlar evrene genellenemediğinden çalışmaya geribildirimde bulunan altı kütüphane açısından değerlendirilmiştir. Sonuç olarak, çalışmaya katılan halk kütüphanesi personelinin yenilikçilik ve yenilikçi hizmetler konusunda algı ve farkındalık seviyesinin düşük olduğu, katılımcı gruplarının yenilikçiliğe ve yenilikçi hizmetlere karşı farklı bakış açılarına sahip oldukları, yenilikçilik konusunda hizmet içi eğitime ihtiyaç duyulduğu anlaşılmıştır. Bu bağlamda, kütüphane hizmetlerinde yenilikçilik konusunda farkındalık oluşturulması, bu farkındalığın geliştirilmesi, yaygınlaştırılması ve yenilikçiliğin yazılı bir politika aracılığı ile kütüphane personeline benimsetilmesi gerektiği savunulmaktadır.

***Anahtar Sözcükler:** Halk kütüphaneleri; yenilikçilik; inovasyon; halk kütüphanelerinde yenilikçilik; yenilikçi kütüphane hizmetleri; yenilikçi kütüphane personeli.*

Abstract

This study was conducted to put forward innovation perspective, perception and awareness level of the public library staff in Ankara about the concept of developing innovative services. Population of the study is comprised of staff working in public libraries in Ankara (administrators, librarians, civil servants, professionals, technicians, workers, etc.). A questionnaire consisting of three sections was used within the scope of the study. The 54 library

* Arş. Gör., Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. e-posta: ealaca@ybu.edu.tr
Research Assistant, Ankara Yıldırım Beyazıt University, Department of Information and Records Management

staff working in Adnan Ötüken Provincial Public Library, Ayaş, Gündül County Public Libraries, Cebeci, Or-An Sevgi Yılı Public Libraries and Mehmet Akif Ersoy Literature Museum Library gave feedback to the questionnaire. Since the results obtained were not generalizable, they were evaluated in terms of six libraries reporting feedback to the study. As a result of study, it was understood that level of perception and awareness of library staff participated to study about innovation and innovative services are low, participant groups have different perspectives towards innovation and innovative services and service training about innovation is required. In this context, about innovativeness, creation, development, dissemination of this awareness and adoption of library staff with written policy is argued.

Keywords: *Public libraries; innovativeness; innovation; innovation in public libraries; innovative library services; innovative library staff.*

Giriş

Yenilikçilik genel anlamda ürün, hizmet ve süreç olarak tanımlanan bir kavramdır. Bu bağlamda, uluslararası kabul gören kaynakların başında yer alan Oslo Kılavuzunda 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 (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2005, s. 50). Yenilikçilik, sadece yeni olmak değil aynı zamanda kullanışlı olmakla birlikte müşteriye/kullanıcıya değer yaratabilen bir yaklaşımdır (Anthony, 2014, s. 1). Halk kütüphaneciliği açısından ele alındığında “yenilikçi hizmet” kavramının en genel hatlarıyla “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/genişletilmesi ile ortaya çıkan yeni bir hizmet” olarak tanımlanması mümkündür (Alaca, 2015, s. 32).

Halk kütüphaneleri, yerele hizmet sunan ve hizmetlerini kullanıcı odaklı tasarlaması gereken toplumsal ve kültürel kurumlardır. Bu bağlamda, kullanıcıyı cezbetmek ve kurumsal varlığı sürdürebilmek açısından yenilikçilik yaklaşımının önem kazandığı, bu yaklaşım neticesinde ortaya çıkacak yenilikçi hizmetlerin ise halk kütüphanelerinin kullanım, etki, tanınırlık, kabul görme, örnek alınma vb. oranlarını artıracak göz ardı edilmemelidir. Yenilikçilik, değişimin, adapte olmanın, beklentileri karşılayabilmenin, kabul görmenin etkili aracı olarak nitelendirilebilir.

Türkiye’deki halk kütüphaneleri kapsamında yenilikçilik anlayışının yaygınlaşması ve çok sayıda yenilikçi hizmetin hayata geçirilmesi Türkiye’deki halk kütüphanesi potansiyelini ortaya çıkaracak ve kullanıcı açısından halk kütüphanesi profiline olumlu yansımaları olacaktır. Bu bağlamda, çalışma kapsamında öncelikle Ankara’daki halk kütüphanesi personelinin yenilikçilik açısından algı ve farkındalık düzeylerinin incelenmesine, eksik yanlar ortaya çıkarılmasına karar verilmiş, Türkiye’den ve dünyadan yenilikçi halk kütüphanesi hizmetlerinin değerlendirilmesi sağlanmış ve Ankara’daki halk kütüphaneleri araştırmanın kapsamına alınmıştır.

Halk Kütüphanelerinde Yenilikçi Hizmet Yaklaşımı ve Kütüphane Personelinin Önemi

Kullanıcı ve kütüphane hizmetleri arasında aracı görevinde bulunan personel, hizmetlerin tasarlanmasından sunulmasına kadar geçen sürede mesleki yeterlilikleri ve kişisel yetenekleri doğrultusunda sorumluluklarının gereğini yerine getirmekle yükümlüdür. Kütüphane personelinin kendi görev ve sorumlulukları kapsamında sergilediği davranışlar kütüphanenin örgütsel davranışını belirleme konusunda etkilidir (Bayter, 2008, s. 3) Bu davranışlar, personelin bilgi, beceri, ilgi, algı, mesleki donanım, yaklaşım, anlayış, öz güven vb. unsurlarla şekillenmektedir.

Kullanıcı tipleriyle birlikte sürekli olarak değişen kullanıcı beklenti ve istekleri, kütüphaneci tipinin ve davranışlarının da değişmesini gerekli kılmaktadır. Geleneksellikten uzaklaşmayan

anlayışın uzun vadede kullanıcı ilgi ve beklentilerine karşılık verebilmesi ve kurumsal sürekliliğe katkı sağlaması mümkün değildir. Bayter (2012, s. 78) bu konuda yaratıcı bir düşünce geliştirebilmek için bilgi ve tecrübeye ihtiyaç duyulduğuna, yaratıcı kişilerin çalışmaya başlamadan önce öncelikle doğru ve yeterli bilgiye sahip olmaları gerektiğine dikkat çekmektedir. Aksi takdirde, geçen yüzyılın "gri"¹ kütüphaneci tipinden kurtulması mümkün olmayacaktır.

Halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmetlerin sunulması konusunda birtakım aşamaların olduğu ve bu aşamaların kütüphane personeli tarafından etkili yönetilmesi doğrultusunda hizmet sunumunun daha etkili sonuçlar doğuracağı savunulmaktadır. Hizmetin kimlere sunulacağına karar verilmesiyle başlayan süreç, hangi hizmetin nasıl sunulacağına karar verilmesi, hizmetin nasıl duyurulacağı, hizmetle ulaşılmak istenilen hedefin belirlenmesi, hizmetin finansmanının nasıl sağlanacağı ve hizmetin ne kadar süre ile verileceğine karar verilmesi adımlarından oluşmaktadır (Yılmaz, 2007). Yenilikçi hizmet aşamaları özenle takip edilirken, aynı zamanda yenilikçi hizmetin ortaya çıkmasına neden olabilecek birtakım bileşenleri de göz ardı etmemek gerekir. Bu bileşenler; Personel, kullanıcı, bütçe, bina, derme ile birlikte, yönetim, üst kurumlarla ilişkiler, pazarlama, bölge yüz ölçümü, bölge nüfusu, kamuoyu tepkisi ve etkileşim olarak sıralanmaktadır (Alaca ve Yılmaz, 2016, s. 343).

Halk kütüphanesi hizmetlerinde yenilikçiliğin hayata geçirilebilmesi için bu kavramın ne olduğunu bilmek kadar ne olmadığını bilmek de önemlidir. Halk kütüphanelerince geliştirilecek hizmetler kapsamında yenilikçilikle ilgili olarak; Sadece teknolojiyi kapsamayacağı, birden çok hedefinin olabileceği, sadece büyük şirket veya kurumlara uygun bir yaklaşım olmadığı, risk taşıyan ancak her zaman olumsuz sonuçlanan bir yaklaşım olmadığı, pazarlanmasının gereksiz olmadığı, tek başına yapılması gerektiği, küçük fikirlerin de yenilikçi sayılabileceği, sadece yeni bir ürün ya da hizmet geliştirmekle sınırlandırılmayacağı gibi noktaların dikkate alınması gerekmektedir (Ateş, 2007, ss. 47-55).

Halk kütüphanesi personelinin günümüzde üstlenmesi gereken en önemli sorumluluklardan biri değişime ayak uydurabilmektedir. Personelin değişim ve gelişim sürecine ayak uydurup uyduramaması gelecekte kütüphanelerde personele gerek olup olmadığı gibi yaklaşımların nasıl karşılık bulacağı konusunda belirleyici olacaktır. Bu bağlamda Johannsen (2014, ss. 1-7), gelecekte kütüphanecisi olmayan kütüphaneler yaklaşımına değindiği çalışmasında, kütüphanecilerin sürece nasıl adapte olacağından ve özellikle yenilikçiliğin özümsemesi ve uygulamaya konulması gerektiğinden bahsetmektedir.

Kütüphane personelinin değişime adapte olması gereken süreçte, yürütülmekte olan mevcut temel hizmetlerin personel üzerinde birtakım olumsuz etkilere sebep olabileceği de göz ardı edilmemelidir. Enerjinin temel hizmetler üzerinde yoğunlaştırılması farklı alanlara yönelimi, dolayısıyla yenilikçi fikirler düşünülmesini olumsuz yönde etkilemektedir (Roughen ve Solomon, t. y.). Öte yandan, 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 de gerekmektedir (Büyükyıldız, 2014, s. 69).

Amaç, Kapsam ve Yöntem

Bu araştırma, Ankara'daki halk kütüphanelerinde çalışan yönetici, kütüphaneci, memur ve diğer personel gruplarının yenilikçiliğe karşı algılarını ve yenilikçi hizmetlere karşı farkındalık düzeylerini ortaya koymak, yenilikçilik konusundaki farklı ve benzer yaklaşımlara vurgu yapmak ve bu konuda eksik kalınan noktalara dikkat çekerek kurumsal varlığın sürekliliği açısından

¹ "Geçen yüzyılın sessiz, pasif bir anlamda 'gri' kütüphaneci tipi gitmiş..." (Sağlamtunç, 1987, s. 112).

yenilikçilik ekseninde çözüm önerileri geliştirmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma kapsamında; yenilikçiliğin nasıl algılandığı, algı farklılıkları, personelin bu süreçteki önemi, yenilikçilik konusunda yaşanan sorunlar, halk kütüphanelerinin geleceği açısından yenilikçiliğin önemi gibi konular aydınlatılmaya çalışılmaktadır. Ankara’da bulunan tüm halk kütüphaneleri araştırmanın kapsamını oluşturmaktadır. Bu bağlamda, çalışmanın gerçekleştirildiği yıl olan 2016 verilerine göre² Ankara’daki halk kütüphanelerinde 236 kütüphane personeli görev yapmaktadır. Ankara’daki tüm halk kütüphanelerinde görev yapmakta olan personele çevrim içi anket gönderilmiştir. Bu ankete, sadece Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi, Ayaş, Güdül İlçe Halk Kütüphaneleri, Cebeci, Or-An Sevgi Yılı Halk Kütüphaneleri ve Mehmet Akif Ersoy Edebiyat Müze Kütüphanesinden geribildirim alınabildiğinden, sonuçlar adı geçen altı kütüphane açısından değerlendirilmiş ve öneriler bu kapsamda geliştirilmiştir. Bu kütüphanelerde görev yapmakta olan toplam 93 kütüphane personelinden 54’ü çevrim içi uygulanan ankete geribildirimde bulunmuştur. 2016 yılı itibarıyla Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesinde 52 (katılım %73; n=38), Cebeci Halk Kütüphanesinde 21 (katılım %38; n=8), Or-An Sevgi Yılı Halk Kütüphanesinde 12 (katılım %16,6; n=2), Ayaş İlçe Halk Kütüphanesinde 4 (katılım n=2), Güdül İlçe Halk Kütüphanesinde 1 (katılım n=1) ve Mehmet Akif Ersoy Edebiyat Müze Kütüphanesinde 3 (katılım n=3) personel görev yapmaktadır.

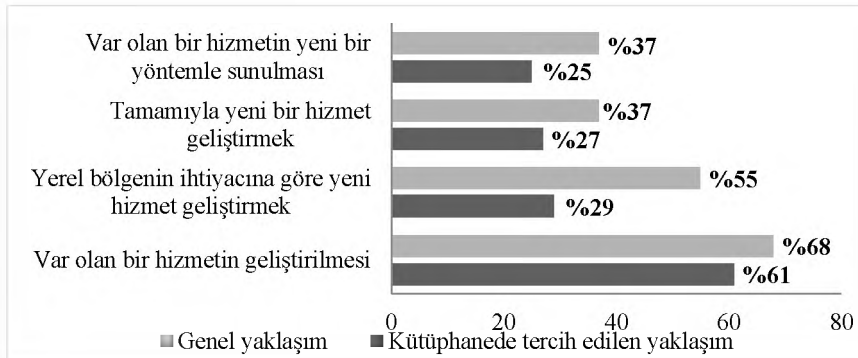
Araştırma kapsamında betimleme yöntemi kullanılmış ve veri toplamak amacıyla anket tekniğinden yararlanılarak, elde edilen veriler SPSS 15 paket programı aracılığı ile analiz edilmiştir.

Bulgular ve Değerlendirme

Çalışmanın bu bölümünde, çevrim içi ankete katılım gösteren 54 personele ilişkin bulgular değerlendirilmektedir.

Katılımcıların %40’ı (n=22) kütüphaneci, %35’i (n=19) memur, %16’sı (n=9) yönetici ve %9’u da (n=4) uzman, teknisyen veya işçidir. Her dört katılımcıdan üçü üniversite mezunudur (%75; n=41). Katılımcıların %53’ü (n=29) Hacettepe ve Ankara Üniversitesi Kütüphanecilik/Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü mezunudur.

Şekil 1’de, katılımcılara göre hangi yaklaşımın/yaklaşımların “yenilikçi hizmet” kavramına karşılık geldiği ve belirtilen yenilikçi yaklaşımların hangilerinin kendi görev yaptıkları kütüphanelerde hayata geçirilmesinin daha kolay ve mümkün olduğu gösterilmektedir.



Şekil 1. Katılımcıların Yenilikçi Hizmet Algısı

Şekil 1’deki veriler incelendiğinde, katılımcıların yenilikçi hizmet kavramını %68 oranında var olan bir hizmette değişiklik yaparak ortaya çıkarılan yeni bir hizmet olarak değerlendirdikleri görülmektedir. Kendi kütüphanelerinde de %61 oranında aynı yaklaşımı uygulamaya çalıştıkları anlaşılmaktadır. Tamamen yeni bir hizmet oluşturma ve var olan hizmeti farklı bir yöntemle sunma yaklaşımları ikinci planda kalmaktadır. Bu bağlamda kütüphane personelinin orijinal fikir üretme konusunda yetersiz kaldığı düşünülebilir. Yöneticilerin beşi, yenilikçiliği yerel bölgenin

² Adnan Ötüken İl Halk Kütüphanesi Uzmanı Erencem Koç ile 20.12.2016 tarihinde yapılan görüşme.

ihtiyacına göre geliştirilen yeni bir hizmet olarak tanımlarken, kütüphanecilerin %77'si (n=17), memurların %68'i (n=13) ve uzman, teknisyen ve işçilerin dördünden üçü yenilikçiliği var olan bir hizmetin yeni bir yöntemle sunulması sonucu ortaya çıkan yeni hizmet olarak tanımlamaktadır. Aynı personel grubu, kütüphanelerinde aynı yaklaşımların hayata geçirilmesinin daha uygun olduğunu da belirtmektedir.

Tablo 1

Yenilikçiliğin Halk Kütüphaneleri Açısından Önemi

Önem ölçütleri	n	%
Kullanıcıların değişen gereksinimlerine karşılık verebilmek için	46	85
Değişime ayak uydurabilmek için	33	61
Kurumsal varlığın devamını sağlayabilmek için	28	51
Kullanıcı sayısının artırılması için	27	50

Not. Birden fazla seçenek işaretlenebildiği için oranların toplamı %100'ü aşmaktadır.

Tablo 1'deki veriler incelendiğinde, yenilikçiliğin öncelikle değişen kullanıcı gereksinimlerine karşılık verebilmek için önemli olduğu belirtilmektedir (%85; n=46). Yöneticilerin tamamı (n=9), kütüphanecilerin tamamına yakını (%95,5; n=21) ve memurların yarısından fazlası (%68,4; n=13) için kullanıcıların değişen gereksinimlerine karşılık verebilmek önem sıralamasında öne çıkarken, uzman, teknisyen ve işçilerin dördü de kullanıcı sayısının artırılması yaklaşımını sıralamada ön plana çıkarmaktadır.

Yenilikçi yaklaşımların Türkiye ve dünya genelinde takip edilme durumunu ortaya çıkarmaya yönelik soru kapsamında katılımcıların önemli bir bölümünün (%74; n=40) halk kütüphanelerinde yenilikçilik açısından Türkiye'deki gelişmeleri takip ettiği, sadece 1/4'ünün yurt dışındaki gelişmeleri takip edebildiği anlaşılmıştır. Yöneticilerin yedisi, sekiz memur, 20 kütüphaneci uzman, teknisyen ve işçilerin ise tamamı Türkiye'deki halk kütüphanelerinde yenilikçilikle ilgili yaşanan gelişmeleri takip edebildiklerini belirtmişlerdir. Yöneticilerin dördü, kütüphanecilerin yedisi, memurların ikisi, uzman, teknisyen ve işçi grubundaki dört kişiden biri ise dünyadaki halk kütüphanelerinde yenilikçilikle ilgili yaşanan gelişmeleri takip edebildiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 2

Yenilikçi Hizmetlerin Takibi için Kullanılan Yöntemler

Yöntemler	n	%
Sosyal medya	35	64
Kütüphanelerin web sayfaları	26	48
Yüz yüze veya telefonla iletişim	22	40
Akademik yayınlar	13	24
Diğer	2	3

Not. Birden fazla seçenek işaretlenebildiği için oranların toplamı %100'ü aşmaktadır.

Tablo 2'deki veriler incelendiğinde, yenilikçilikle ilgili gelişmelerin çoğunlukla sosyal medya aracılığı ile takip edildiği anlaşılmaktadır. Diğer şikkını işaretleyen katılımcılar bu takibi televizyon ve belgesellerden yapmaya çalıştıklarını belirtmişlerdir. Yöneticilerin sekizi, 15 kütüphaneci, dokuz memur, uzman, teknisyen ve işçi grubunda yer alan toplam dört katılımcının tamamı yenilikçi hizmet takibini büyük oranda sosyal medya üzerinden yapmaktadır.

Tablo 3'teki verilere bakıldığında, yenilikçilik konusunda yaşanan gelişmelerin takip edilememesinin en önemli nedenlerinin, kütüphanede bu konuda etkileyici hizmetlerin sunulmuyor olması ve bu konuya gereken önemin verilmemesi olduğu görülmektedir. Diğer şikkını işaretleyen katılımcılar iş hayatına yeni başladıklarından ve yurt dışı ile yeterince etkileşime girilemediğinden gelişmeleri takip edemediklerine dikkat çekmektedirler. Yöneticilerin dördü yenilikçiliğe gereken önemin verilmediğini, kütüphanecilerin 10'u iş yükü

ve yenilikçilik kapsamında etkili hizmetlerin verilmediğini, memurların yedisi gereken önemin verilmediğini ve bu kapsamda etkili hizmetlerin sunulmadığını, uzman, teknisyen ve işçi grubunda yer alan dört katılımcının ikisi ise bu konuda yeterince teşvik edilmediklerini ve yenilikçilik konusundaki ilgi eksikliğini gerekçe olarak göstermektedirler.

Tablo 3

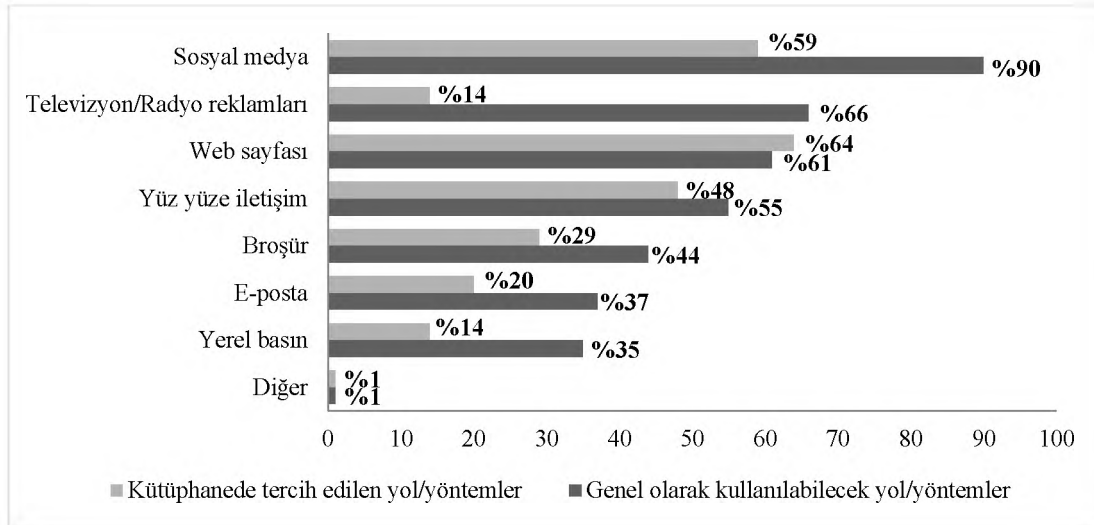
Yenilikçi Hizmetlerin Takip Edilememe Nedenleri

Nedenler	n	%
Kütüphanede yenilikçi hizmet kapsamında etkileyici hizmetlerin verilmemesi	21	38
Bu konuya gereken önemin verilmemesi	21	38
İş yükünden yenilikçilik konusuna yeterince vakit ayıramamak	18	33
Yeterince teşvik edilmemek	12	22
İlgi eksikliği	10	18
Algı eksikliği	2	3
Diğer	3	5

Not. Birden fazla seçenek işaretlenebildiği için oranların toplamı %100'ü aşmaktadır.

Yenilikçilik konusunda öncelik verilmesi gereken grupların ortaya çıkarılmasına yönelik sorulan bir soruda, katılımcıların önemli bir bölümü gençler (%87; n=47) ve çocuklara (%85; n=46) dikkat çekmektedir. Kütüphaneyi en çok kullanan grubun çocuk ve gençlerden oluşmasının bu durum üzerindeki etkisi göz önünde bulundurulmalıdır.

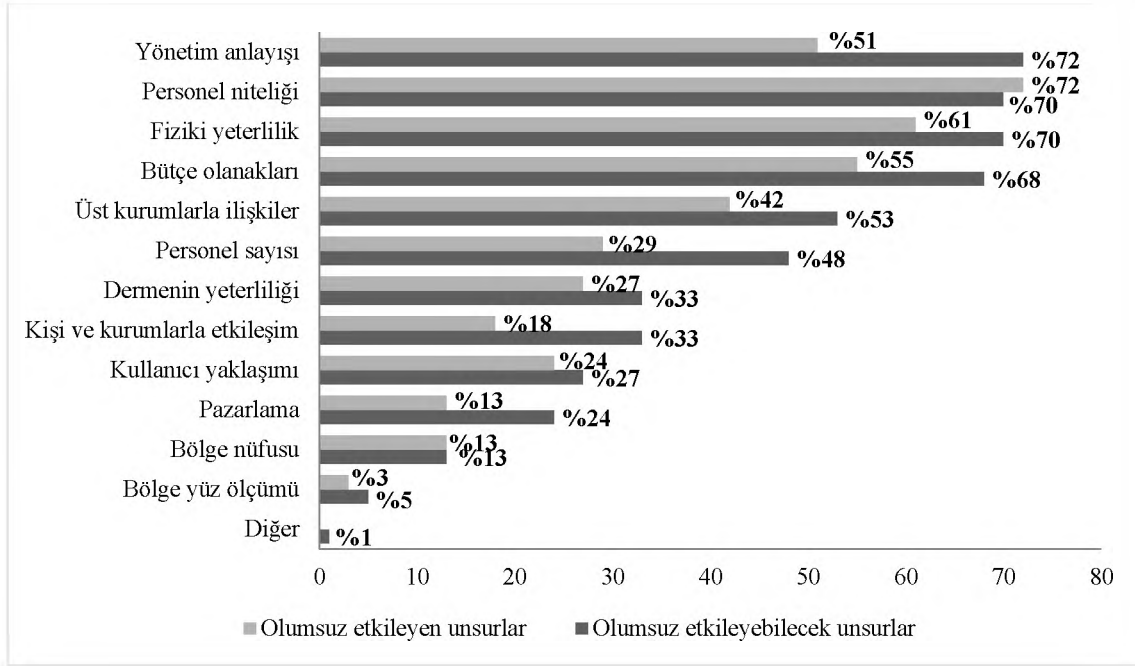
Şekil 2'de, katılımcılara göre hangi yol ve yöntemin yenilikçi hizmetleri kullanıcılara duyurma konusunda etkili olabileceği ve kendi kütüphanelerinde özellikle hangi yol ve yöntemin tercih edildiği sorulmaktadır.



Şekil 2. Yenilikçi Hizmetlerin Kullanıcılara Duyurulmasında Kullanılan Yollar

Şekil 2'deki verilere göre, genel yaklaşıma bakıldığında, sosyal medyanın ilk sırada yer aldığı ancak kütüphanelerde ilk tercih edilen yolun ise kütüphane web sayfası olduğu anlaşılmaktadır. Televizyon ve radyo reklamlarının tanıtım konusunda etkili bir araç olduğuna inanıldığı ancak pratikte en az uygulanan yöntemlerden biri olduğu sonucu ise dikkat çekmektedir.

Şekil 3'de, katılımcılara göre genel olarak halk kütüphanelerinde hangi unsur/unsurların yenilikçi hizmet geliştirme yaklaşımını olumsuz etkileyebileceği ve özellikle kendi kütüphanelerinde hangi unsur/unsurların bu sürece olumsuz yönde etki ettiği değerlendirilmektedir.



Şekil 3. Halk Kütüphanelerinde Yenilikçi Hizmet Yaklaşımını Olumsuz Etkileyen Unsurlar

Şekil 3'te, genel yaklaşıma göre, yenilikçilik sürecini en fazla yönetim anlayışının olumsuz yönde etkilediği anlaşılmaktadır. Çalışma kapsamındaki kütüphanelerde ise bu süreci en fazla personel niteliği olumsuz yönde etkilemektedir. Yöneticilerin yedisi, memurların 18'i, kütüphaneci, uzman, teknisyen ve işçilerin tamamı personel niteliğinin altını çizirken, kütüphanecilerin 21'i (%95) yönetim anlayışının da yenilikçilik üzerinde olumsuz etkiye sahip olduğunu belirtmiştir.

Kütüphane personelinin yenilikçilik konusunda büyük oranda (%81; n=44) hizmet içi eğitime ihtiyaç duyduğu gözlenirken, kütüphanede görev aldığından beri yenilikçilik konusunda hizmet içi eğitim alanlar kişi sayısı ise sadece yedidir. Çalışmaya katılan dokuz yöneticiden ikisi, 22 kütüphaneciden ikisi, 19 memurdan biri ve uzman, teknisyen, işçi grubunda yer alan dört katılımcıdan ikisi daha önce yenilikçilikle ilgili eğitim aldıklarını belirtmişlerdir.

Üniversite eğitiminin yenilikçi hizmetlerle ilgili yaklaşım üzerindeki etkisinin ölçüldüğü bir soruda, katılımcıların %25'i (n=14) olumlu görüş bildirmiştir. Ayrıca, çalıştıkları kütüphanelerde yenilikçi hizmetlerin uygulanıp uygulanmadığı sorusuna katılımcıların %33'ü (n=18) olumlu yanıt vermiştir.

Yenilikçi hizmetler geliştirilirken öncelikli noktaların belirlenmesi gerekmektedir. Hangi noktanın daha öncelikli dikkate alınması gerektiğini ölçen bir soruda, katılımcıların %77'si (n=42) hangi hizmetin nasıl sunulacağına karar vermeye öncelik verilmesi gerektiğine dikkat çekmiştir. Bunu sırasıyla, hizmetle ulaşılabilecek hedefin belirlenmesi (%66, n=36), finansmanın sağlanması (%55; n=30), duyurunun yapılması (%53; n=29), hizmetin kime sunulacağına karar verilmesi (%48; n=26) ve hizmetin süresi (%38; n=21) takip etmektedir. Altı yönetici için en önemli unsur hizmetin finansmanının nasıl sağlanacağı iken 20 kütüphaneci ve 14 memur için en önemli unsur ise hangi hizmetin nasıl sunulacağıdır. Uzman, teknisyen ve işçi grubunda yer alan dört katılımcının üçüne göre ise en önemli unsurlar hizmetin kime, nasıl, ne kadar süre ile ve nasıl bir finansman desteği ile sunulacağıdır.



Şekil 4. Yenilikçilikle İlgili Doğru Olduğu Sanılan Yanlırlar

Şekil 4’de, yenilikçilik yaklaşımı ile ilgili doğru olduğu sanılan yanırlara yer verilmektedir. Yenilikçiliğin sadece yeni hizmet geliştirmek olduğu algısına ilişkin oran diğer doğru olduğu sanılan durumlara göre daha yüksektir. Bu oranın yüksek olması, kütüphane personelinin mevcut hizmetleri yeniden değerlendirme algısının düşük olduğunu göstermektedir. Yöneticilerin %66’sı (n=6), kütüphanecilerin %45’i (n=10) yenilikçiliğin sadece yeni hizmet geliştirmek olduğu yaklaşımının doğru bir yaklaşım olduğunu düşünmektedir. Memurların %42’si (n=8) yenilikçiliğin sadece teknolojiyi kapsayan bir yaklaşım olduğuna inanmaktadır. Uzman, teknisyen ve işçi grubundaki dört kişiden üçünün ise farklı hizmet geliştirmenin yenilikçi olmadığı ve yenilikçiliğin sadece yeni hizmet geliştirmek olduğu yaklaşımlarına inandıkları saptanmıştır.

Çalışma kapsamında, yöneticilerin %66’sı (n=6), kütüphanecilerin %59’u (n=13), memurların %42’si (n=8) ve uzman, teknisyen, işçi grubunda yer alan dört kişiden ikisi kendilerini yenilikçi olarak nitelendirmektedir.

Tablo 4 ve Tablo 5’te, Türkiye’den ve dünyadan halk kütüphanelerinde hayata geçirilen ve yenilikçi olarak nitelendirilen birtakım hizmetlere karşı çalışma kapsamındaki kütüphane personelinin yaklaşımları yer almaktadır.

Tablo 4’te Türkiye’deki halk kütüphanelerinde hayata geçirilmiş ve yenilikçi olarak nitelendirilebilecek hizmetler üç grupta yer almaktadır. İlk gruptaki hizmetler, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi tarafından hayata geçirilen ve Türkiye’de birtakım halk kütüphaneleri tarafından da örnek alınan yenilikçi hizmetlerden bazılarıdır (Alaca, 2015, ss. 122-127). Bu bağlamda, kablosuz, kulaklık ile bina içinde üyelerin müzik dinleyebilecekleri ortamlar oluşturma hizmeti önemli oranda yenilikçi olarak değerlendirilmektedir. İkinci grupta yer alan hizmetler halk kütüphaneleri bölge seminerlerinde ortaya çıkarılan, halk kütüphanecileri tarafından geliştirilen, sunulan ve yenilikçi olarak nitelendirilen hizmetlerden bazılarıdır (Yılmaz, 2007, ss. 80-81). Bu bağlamda, eve bağlı bireylere kitap hizmeti sunmanın büyük oranda yenilikçi hizmet olarak değerlendirildiği anlaşılmaktadır. Üçüncü grupta yer alan hizmetler, Türkiye’nin farklı illerinde bulunan halk kütüphanelerinde 2015 yılı itibariyle sunulmakta olan ve yenilikçi olarak nitelendirilebilecek hizmetlerden bazılarıdır (Alaca, 2015, ss. 61-64). Bu bağlamda, kütüphane ve hizmetleriyle ilgili kamu spotu hazırlamanın büyük oranda yenilikçi hizmet olarak nitelendirildiği görülmektedir.

Tablo 4

Türkiye'de Yenilikçi Halk Kütüphanesi Hizmetleri

Yenilikçi Hizmetler	n	%
Kablosuz, kulaklık ile bina içinde üyelerin müzik dinleyebilecekleri ortamlar oluşturmak	38	70
Kütüphanenin kapalı olduğu günlerde kullanıcıların kitap iadesi yapabilmeleri için kütüphane dışına "iade kutusu" yerleştirmek	37	68
Kütüphanenin dış duvarına logolar yerleştirmek	34	63
SMS yoluyla kitap iade tarihini kullanıcıya bildirmek	32	59
Renkli ve rahat mobilyalarla birlikte kütüphane içerisinde modern bir hava oluşturmak	32	59
Eve bağlı bireylere kitap hizmeti sunmak	35	64
Toplu taşıma araçlarında kütüphane hizmeti sunmak	34	63
Görme engelli bireylere üniversiteye hazırlık hizmeti sunmak	32	59
Yerel basında kütüphaneyi tanıtan yazı ve programlara yer vermek	30	55
Anayol ve kavşaklara kütüphane levhaları koymak	29	53
Kütüphane ve hizmetleriyle ilgili kamu spotu hazırlamak	43	79
Engelli vatandaşların evlerine kitap götürmek	35	64
Kütüphane içerisine yerleştirilen ekranlardan duyuru yapmak	32	59
Kullanıcılarla "raf düzenleme", "kitap bulma", bilgiye erişim" vb. oyunlar oynamak	32	59
Kütüphaneye özgü bir logo geliştirip kullanmak	29	53

Tablo 5

Dünyadan Yenilikçi Halk Kütüphanesi Hizmetleri

Yenilikçi Hizmetler	n	%
Kullanıcıların hayallerindeki kütüphane hizmetlerini ortaya çıkarmak	40	74
Kütüphane iç mekânının 1/3'ünü kaynaklara, 2/3'ünü kullanıcıya ayırarak kütüphanenin aslında kullanıcı için var olduğunun hissettirmek	38	70
Kütüphane iç tasarımında tiyatral bir görüntü sergilemek	36	66
Kullanıcılar için kolayca yükseltilebilir alçaltılabilen kullanışlı masalar temin etmek	35	64
Özellikle beş yaş altı çocuklara hikâye okunabilecek özel ve geniş alanlar yaratmak	30	55
Sosyal medya kullanımı (Facebook, Twitter, YouTube) için gerekenleri yapmak	30	55
Sinema günleri organize etmek	29	53
Hizmet kılavuzları olarak nitelenebilen video kılavuzları, ekran görüntülü metin belgeleri (EGMB), sıkça sorulan sorular (SSS) listeleri hazırlamak	29	53
Akıllı telefon ya da dizüstü bilgisayar gibi aletleri alamayan kişilere ödünç vermek	29	53
Kullanıcıların proje ve sunum hazırlamalarına, oyun oynamalarına ortam sağlamak	29	52
İnternet sitesi (ülkenin resmi dilinde ve İngilizce) oluşturmak	28	51

Tablo 5'te, dünyada yer alan hizmetler, dünyada bilgi toplumu olarak nitelendirilen şehirlerdeki halk kütüphanelerinde gerçekleştirilen ve yenilikçi olarak nitelendirilen hizmetlerden (Önal, 2015, ss. 167-168) ve Avustralyalı bir grup kütüphanecinin farklı ülkelerdeki halk kütüphanelerini ziyaret ederek ortaya çıkardıkları yenilikçi sayılabilecek halk kütüphanesi hizmetlerinden derlenmiştir (Rosenfeldt, 2009). Kullanıcıların hayallerindeki kütüphane hizmetlerini ortaya çıkarmasına yönelik hizmet büyük oranda yenilikçi olarak nitelendirilmektedir.

Türkiye'de yenilikçi hizmet geliştirme konusunda ön plana çıkan halk kütüphanesi olup olmadığına yönelik soruda katılımcıların %29'u görüş bildirmiştir. Bu konuda ön plana çıkan halk kütüphaneleri; Tekirdağ, Kırıkkale, Konya, Bilecik, Düzce İl Halk Kütüphaneleri, Bornova İlçe Halk Kütüphanesi, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi, Cebeci, Şehit Abdülbaki Bingöl Halk Kütüphaneleri, Nilüfer Belediyesi Kütüphanesi, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Atatürk Kitaplığı, Mehmet Akif Ersoy Edebiyat Müze Kütüphanesi, Ali Dayı Çocuk Kütüphanesidir.

Yenilikçi hizmet yaklaşımının halk kütüphaneleri açısından hizmet politikasına dönüştürülmesi ve bu dönüşümün önemi konusunda katılımcıların %46'sı görüş bildirmiştir.

Görüşler incelendiğinde, genel olarak bu dönüşümün gerekli ve zorunlu bir atılım olduğuna dikkat çekilmektedir. Yenilikçiliğin yazılı bir politikaya dönüştürülmesine ve bunun sonucunda halk kütüphanelerine maddi-manevi destek verilmesine dikkat çekilmektedir. Bu yaklaşım kütüphanecilik mesleğinin geleceği ile doğrudan ilişkilendirilirken, uygulanabilirliğinin ve sürdürülebilirliğinin öncelikli olarak anlayışlı yönetim, nitelikli personel ve sürekli bütçeye dayandığı belirtilmektedir. Bu konuda ilgili Bakanlık ve Müdürlüğe de birtakım sorumluluklar düştüğüne, Türkiye genelinde üst yönetimlerce belirlenen yenilikçi sayılabilecek uygulamaların desteklenmesi ve diğer kütüphanelerin de örnek almasının sağlanmasına vurgu yapılmaktadır.

Halk kütüphanelerinde verilmesi düşünülen yenilikçi hizmetler kapsamında düşüncelerini dile getiren katılımcıların oranı %38'dir. Bu kapsamda ortaya çıkan ve kütüphane personeli tarafından yenilikçi olarak nitelendirilen fikirler; Film gösterimi, satranç turnuvaları, nakış, el işi vb. kurslar, kariyer günleri düzenlemek, kütüphaneleri yaşayan ortamlara dönüştürmek, şehrin işlek yerlerinde kütüphane hizmetleri sunmak (Ör.: alışveriş merkezleri), okul kütüphaneleri ile işbirliği yapmak, dermenin personel tarafından oluşturulmasını sağlamak, uygun depolama koşullarının oluşturmak, dijitalleştirme çalışmalarının yoğunlaştırmak, fiziksel alanı kullanıcı dostu şekilde düzenlemek, kütüphane web sayfasından veri tabanı uygulaması hayata geçirmek, sosyal medyayı daha yoğun kullanmak ve bu kapsamda reklam filmleri çekmek, halkın yoğun olarak uğradığı market, kuaför vb. yerlerde kütüphane adıyla stantlar açmak, yenilikçiliği hizmet içi eğitimle kütüphanecilere ve müfredatta yer verilerek ilgili bölümlerin lisans öğrencilerine anlatmak, bölge halkının fikirlerinden yararlanmak, kütüphanecilerin, diğer kütüphanelerde yaşanan gelişmeleri yerinde görebilmesi için gezi vb. etkinlikler düzenlemektir.

Kütüphanelerinde yenilikçi hizmetler sunulduğunu ifade eden katılımcıların oranı %20'dir. Ancak bu soruya evet yanıtı veren katılımcıların büyük bir çoğunluğu verilen hizmetin adı ya da içeriğine ilişkin herhangi bir bilgi paylaşmamıştır. Kütüphane personeli tarafında yenilikçi olarak nitelendirilen ve 2016 yılı itibari ile sunulmakta olan hizmetler: RFID (Radio Frequency Identification/Radyo Frekanslı ile Tanımlama), farklı dillerde web sayfası ve broşür hazırlama, sanatsal faaliyetler (tiyatro, müzik dinletisi, film gösterimi), halkla ilişkiler, Ar-Ge birimleri oluşturma, üye olan bireylere bez çanta, broşür, ayraç, kalem hediye etme, kütüphane haftalarında en çok okuyan okuyucuya "Teşekkür Belgesi" ve çeşitli hediyeler verilmesi şeklinde sıralanmaktadır.

Sonuç ve Öneriler

Çalışmaya katılan kütüphane personelinin yenilikçiliğe ve yenilikçi hizmetlere karşı yaklaşımının ortaya çıkarılmaya çalışıldığı araştırma kapsamında aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- Yenilikçilik ve yenilikçi hizmet kavramlarına karşı genel yaklaşım ile kütüphanelerde uygulanan yaklaşımlar farklıdır.
- Türkiye'deki yenilikçi girişimler büyük oranda takip edilebilmektedir. Yurt dışındaki gelişmeler için bu oran düşüktür.
- Yenilikçi hizmetler büyük oranda sosyal medya aracılığı ile takip edilmektedir.
- Etkileyici hizmetlerin sunulmayışı, konuya yeterince önem verilmeyişi yenilikçi yaklaşımların takip edilememesinin en önemli nedenleridir.
- Gençler ve çocuklar, yenilikçi hizmet geliştirilmesi gereken öncelikli gruplardır.
- Yenilikçi yaklaşımların duyurulmasında genel yaklaşıma göre sosyal medya, kütüphanelerdeki uygulamada ise web sayfası tercih edilmektedir.
- Genel yaklaşıma göre yenilikçiliği olumsuz yönde etkileyen en önemli etken yönetim anlayışı, kütüphanelerdeki yaklaşıma göre ise personel niteliğidir.
- Yenilikçi hizmet kapsamında hizmet içi eğitime ihtiyaç duyulmaktadır.
- Yenilikçilik konusunda hizmet içi eğitim alan personel oranı oldukça düşüktür.

- Yenilikçi hizmet kapsamında en önemli adım hangi hizmetin nasıl sunulacağına karar verilmesidir.
- Yenilikçilikle ilgili doğru bilinen yanlış yaklaşımlar içerisinde yenilikçiliğin sadece yeni bir hizmet geliştirmek olduğu yaklaşımı ilk sırada yer almaktadır.
- Katılımcıların yarısından fazlası kendisini yenilikçi olarak nitelendirmektedir.
- Çalışma kapsamındaki halk kütüphanelerinde yenilikçi olarak nitelendirilebilecek hizmet sayısı oldukça azdır.

Yukarıdaki sonuçlar kapsamında geliştirilen öneriler aşağıda sıralanmaktadır:

- Yenilikçiliğin önemi konusunda belirli aralıklarla hizmet içi eğitim verilmelidir.
- Yenilikçilik konusunda doğru bilinen yanlışlar hakkında personel bilgilendirilmelidir.
- Kütüphane yönetimi yenilikçilik konusunda istekli ve destekleyici olmalıdır.
- Özellikle yöneticiler yenilikçilikle ilgili literatürü takip etmelidir.
- Yenilikçilikle ilgili yurt dışı örnekleri takip edilmelidir. Yurt dışı gezileri düzenlenebilir.
- Hizmette yenilikçilik yazılı bir politikaya dönüştürülmelidir.
- Yenilikçi hizmet geliştirme ile ilgili adımlar kapsamında farkındalık oluşturulmalıdır.
- Yenilikçilik sürecinde halk kütüphaneleri fikir üreten, Kültür ve Turizm Bakanlığı fikirleri destekleyen bir rol üstlenmelidir.
- Personelinin iş akışı takip edilerek zaman zaman birim değişikliği yapılmalıdır.
- Yönetimi, personel ile yenilikçi hizmet geliştirme konusunda fikir alışverişinde bulunmalıdır.
- Personeli, orijinal fikir üretme ya da mevcut hizmetleri farklı yöntemlerle sunma konusunda bilinçlendirilmelidir. Geliştirilen yenilikçi bir fikir, uygulama, proje vb. girişimlerinden ötürü personel ödüllendirilmelidir. Bu bağlamda, özellikle Türk Kütüphaneciler Derneği'nin bu alanda ödüllendirme faaliyetleri olduğu bilinmektedir.
- Üst kurumlar yenilikçilik konusunda ikna edilerek yenilikçiliği tetikleyici bir güç haline dönüşmeleri sağlanmalıdır.
- Yenilikçiliğin, halk kütüphanelerinin kurumsal varlığını sürdürebilmesi adına hayati önem taşıdığını yönetim ve personel tarafından benimsenmelidir.
- Yenilikçi hizmetler sosyal medya aracılığı ile daha sık duyurulmalı ve yerel basın daha etkin kullanılmalıdır.

Halk kütüphaneleri açısından hayati önem taşıyan yenilikçi yaklaşımların bireysel çaba ve bölgesel girişimler olarak kalmaması, Türkiye geneline yayılması gerekmektedir. Bu bağlamda, konuyla ilgili literatürün zenginleştirilmesi ve yenilikçiliği halk kütüphaneleri odaklı farklı açılardan incelenmesi gerekmektedir. Literatürü zenginleştirme yaklaşımıyla birlikte, bu konuda projeler hayata geçirilerek kalıcılığın artırılması ve yeni fikir ve uygulamalara ortam hazırlanması konu açısından önem taşımaktadır.

Kaynakça

- Alaca, E. (2015). *Halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet geliştirme süreci: Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi halk kütüphanesi örneği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Alaca, E. ve Yılmaz, B. (2016). Belediyelerde yenilikçilik (inovasyon) kültürü. B. Yılmaz, T. Çakmak, Ş. Eroğlu (Yay. Haz.). *Belediyelerin Kütüphane ve Arşiv Hizmetleri Uluslararası Sempozyumu (12-14 Mayıs 2016): Bildiriler Kitabı* içinde (s. 338-359). Bursa: Nilüfer Belediyesi. Erişim adresi: <http://bkahs.org/index.php/bildiriler-kitabi/>
- Anthony, C. A. (2014). *Innovation in public libraries*. Erişim adresi: <http://publiclibrariesonline.org/2014/02/innovation-in-public-libraries/>
- Ateş, M. R. (2007). *İnovasyon hayatı kurtarır*. İstanbul: Doğan Kitap.
- Bayter, M. (2008). Kütüphanelerin örgütsel davranışının gelişimi. *Türk Kütüphaneciliği*, 22(1), 3-24.

- Bayter, M. (2012). Halk kütüphanelerinde yaratıcı faaliyetlere örnekler. B. Yılmaz (Ed.). 2. *Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu: Değişen Dünyada Halk Kütüphaneleri (9-12 Mayıs 2012): Bildiriler, Posterler ve Çalıştay Raporları* içinde (ss. 75-78). Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı.
- Büyükyıldız, F. (2014). Sınır tanımayan kütüphaneciler. *Türk Kütüphaneciliği*, 28(1), 69-71.
- Johannsen, C. G. (2014). Innovative public library services – staff-less or staff-intensive?. *Library Management*, 35(6/7), 469-480. doi:10.1108/LM-01-2014-0006
- Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD]. (2005). *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
- Önal, İ. (2015) Yaratıcı kütüphanelerde yenilikçi bilgi hizmetleri. U. Al ve Z. Taşkın (Yay. haz.). *Prof. Dr. İrfan Çakın'a Armağan* içinde (ss. 162-174). Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.
- 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
- 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>
- Sağlamtunç, T. (1987). Halk kütüphaneciliğinde gelişmeler ve Türkiye. *Türk Kütüphaneciliği*, 1(3), 110-124.
- 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.

Summary

Innovativeness is generally defined as a product, a service or process. This approach has a vital importance for business continuity and user satisfaction. Innovativeness is a variable concept for institutions. So every institutions can adopt a different approach in this regard. For public libraries, there are four different approaches for developing innovative services: Develop fully a new service never done before in institution, provide an existing service with a new method, develop a new service tailored to the needs of the local area, develop a new service associated with the development of existing services. This study was conducted to put forward innovation perspective, perception and awareness level of the public library staff about the concept of developing innovative services. Population of the study is comprised of staff working in public libraries in Ankara. Survey was applied to 54 library staff working in Adnan Ötügen Provincial Public Library, Ayaş, Gündül County Public Libraries, Cebeci, Or-An Sevgi Yılı Public Libraries and Mehmet Akif Ersoy Literature Museum Library. As a result of study, it was understood that level of perception and awareness of library staff about innovation and innovative services is low and participant groups have different perspectives towards innovation. By the way, it was understood that, a written policy about innovativeness is a necessity. With the help of written policy about innovativeness, this approach will not remain as individual efforts and also regional. Some suggestions were developed at the end of this study. Literature about innovativeness or innovative services should be followed, managers should be willing and supportive about innovativeness, foreign and domestic innovative examples should be followed, librarians should be given enough time to brainstorming about innovation and appropriate environment should be created for them, senior managements must be convinced about innovation, different routes should be tried about service announcements just like local media etc.