

Görüşler / *Opinion Papers*

Halk Kütüphanelerinde Hizmet Sunumu

Service Provision in Public Libraries

İsmail Akman *

Öz

Yediden yetmişe toplumun her kesimine hizmet vermekte olan halk kütüphanelerinin hizmetleri çağdaş gelişmeler ışığında değerlendirilmekte ve pratik önerilerde bulunmaktadır.

Anahtar Sözcükler: hizmet sunumu; halk kütüphaneleri

Abstract

Services provided by public libraries that serve each segment and age group in the society are evaluated and practical suggestions are made in the light of contemporary developments.

Keywords: service provision; public libraries

Klasik bir tanımla Halk Kütüphaneleri, “Yediden yetmişe herkesin ücretsiz faydalandığı kütüphaneler” olarak tanımlanabilir. Fakat bu tanımda tarif edilen yaş grubundakileri ülkemiz kütüphanelerinde bir arada görmek pek mümkün değildir. Zira bizim

* Bartın-Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi Müdürü. e-posta: ismailakman1@hotmail.com ; <http://www.uluskutuphanesi.gov.tr>

kütüphane kültürümüzde kütüphaneleri veya en azından “Halk Kütüphaneleri”ni çocuklar ve öğrenciler kullanmaktadır. Yetişkinlerin kütüphane kullanımına yönelik bir bilgileri olmadığı gibi günlük yaşantıları içinde bu yönde bir ihtiyaç da oluşmamıştır. Bunun asıl sebepleri bilinmektedir. Bunlar arasında öğretmenlerin çoğunun kütüphane kullanmadıkları gibi öğrencilerine de bu alışkanlığı edindirememeleri, ebeveynlerin bu konuda isteksiz ve bilgisiz olmaları, devletin kütüphaneler üzerine kalıcı ve belirleyici bir alt yapı oluşturmaması (kütüphane, mali kaynak, personel vs.) sayılabilir.

Küreselleşme etkileşimi içinde artık ülkelerin gelişmişlik oranları ve göstergeleri arasında “Kültürel Yatırımlar” ve “Kültürel Yaşam” da değerlendirilmektedir. Kültürel alanda gelişmiş ülkeler “Üst Kültür” veya “Yüksek Kültür” payelerini alabilmekte, ülkelerindeki sanat, edebiyat ve yazılı kültüre ait tüm birikimleri koruma altına aldıkları gibi bu ürünleri tüm teknolojik imkânları kullanarak halkın hizmetine sunabilmektedirler. Bu tip toplumlarda “Kültür”, “Kitap”, “Sanat” birer saygınlık kavramı olarak yerini almıştır.

Ekonomik ve kültürel anlamda gelişmiş ülkelerde “Yaşam Boyu Öğrenme” tanımına uygun olarak her yaştaki insanın kullanıcısı olduğu Halk Kütüphaneleri, teşvik edici atmosferleri, rahat ve çekici görünümüleri ile halkın sürekli ilgilerini canlı tutabilmektedirler. Elbette, ülkemiz kütüphaneleri ile Almanya, Fransa veya Amerika Halk Kütüphanelerini karşılaştırmak bizim kütüphanelerimiz için büyük bir haksızlık olur. Batı ülkelerinde halka hizmet sunan Halk kütüphanelerinin donanım olarak son derece iyi durumda olduklarını bilinmektedir.

Ülkemiz Halk Kütüphanelerinde son dönemlerde hizmet sunum kalitesi, binaların fiziki durumları, demirbaş eşya vb. açılardan göreceli bir iyileşmeden söz etmek mümkündür. Özellikle, fazla sayıda yayın temini (bakanlık veya yerel satın alma) kitabı kullanıcısıyla buluşturma bakımından önemli bir gelişmedir. Bunun yanında Halk Kütüphanelerine daha fazla mali kaynak ve yetki tanınması da ciddi bir gelişmedir.

Halk kütüphanelerimize yeni alınan mobilyalarla ilgili olarak kullanıcı memnuniyeti çalışmaları da yapılıyor. Daha çağdaş ve ergonomik olarak tasarlanmış dergi rafları, kitap, CD/DVD reyonları, okul öncesi çocuklar için materyaller gibi ürünler kütüphanelere renk katmaya başladılar. Kütüphaneler artık kabuk değiştiriyor. Daha havalı, daha çekici ve resmi arşiv görünümünden çıkmış kütüphaneleri artık daha sık görmek mümkün olabiliyor. Galiba bu değişimde internetin rolü çok fazla. İnternet, tipik bir eğitim aracı görevi görüyor. Meslektaşlarımız kendi alanlarında ne gibi

yenilikler olduğunu, hizmet sunum çeşitleri ve yöntemleri gibi farklılıkları hemen görebilmekteler. Bir de istikrarlı bir şekilde 2006 yılından beri Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü ile Goethe Institut'un işbirliğinde düzenlenen "Bölge Seminerleri" tam bir beyin fırtınası havasında geçiyor. Belki bir nevi eğitim semineri gibi. Farklı yörelerde farklı deneyimlerin neler olduğu ortaya çıkarılıp tartışılabilir. Alanında örnek hizmet sunabilenlerin deneyimleriyle hizmet sunumu, hedef kitle seçimi, yayın seçimi gibi mesleki konuların tartışıldığı bu seminerler çok yararlı oldu. "Alan"da veya "Saha"da çalışanların farklı tecrübeleri paylaştıkları, fikir alışverişinde buldukları Bölge Seminerleri bana göre son beş yıla Kütüphaneciliğimiz açısından oldukça pozitif katkı yaptı. Parça parça da olsa bu olumlu gelişmeler Halk Kütüphanelerimizi ayaklarının üstüne kaldırdı. Mesela; İskenderiye Kütüphane Otomasyonu ile başlayıp Milas Kütüphane Otomasyonu ile devam eden dijitalleşme çalışmaları oldukça önemli gelişmeler. Bu konuda ilerleyen zaman içinde daha iyi sonuç alınacaktır. Halkın önüne bakkal defteri gibi kayıt tutarak çıkarken, otomasyona geçmiş bir şekilde hizmet sunmak en önemli gelişmelerdendi. Elbette daha yapılacak çok fazla iş var. Ama geçtiğimiz son beş yılı milat kabul edersek, bu gelişmeler kütüphanelerimiz açısından iyi sayılır

Kütüphanelerimizde yapılacak düzenlemelerde her kademedeki çalışanın fikri oldukça önemlidir. Ama özellikle yönetici pozisyonunda olan meslektaşlarımın daima kendilerini yenileme süreci içinde olmaları ve buna göre de çağdaş Halk Kütüphaneleri hizmetleri bakımından "Daha İyi" hizmet nasıl verilebilir kaygısını taşımaları gerektiğine inanıyorum. Örneğin, özel bir şirkette mağaza müdürü veya pazarlama müdürü/sorumlusu gibi hareket ederek, yeni gelen dergi, kitap, CD/DVD ve diğer materyalleri nasıl tanıtabilirim, hedef kitlelere bu ürünleri nasıl sunabilirim düşüncesinde olması gerekir. Aksi takdirde gelen materyalleri rafına, dolabına koydurup kullanıcının onları keşfetmesini beklemek çok iyimser bir tutum olur. Hele hele iletişim ve halkla ilişkilerin son derece önemli olduğunun keşfedildiği bu günlerde birilerinin gelip hizmet talep etmesini beklemek büyük yanıltır.

Kütüphanelerimizin mevcut halini düzenlerken ben hep "Hayalimdeki Kütüphane" ilkesinden beslenirim. "Ben olsam, bana kalsa, ben kullanıcı olsam, özel bir kütüphanem olsaydı" gibi sorular sürekli beynimde uçuşur. Bu sorular beni sürekli projeler yapmaya zorlar. Değişen toplum, ekonomi ve kültür ile değişen çağa uyum

sağlamak her kurum kadar Halk Kütüphaneleri için de kaçınılmaz bir gerçektir. Her kütüphanede aynı kitaplar, dergiler hizmete sunuluyor ama, belli zamanlarda bina içinde yer değişikliği ve çeşitlilik yaratmak. İçeri yeni giren birinin gözünde bir farklılık yaratmak.

Kütüphane iç-dış düzeni üzerinde yapılacak birkaç değişiklikle daha önce hiç kütüphaneye gitmeyen ya da uzun zamandan beri gitmemiş olan kişileri kütüphaneyi kendilerine hitap eden eğlenceli ve çekici bir yer haline getirmek mümkün olabilir. Bir de ülke genelinde herkesin zihnine yer eden Kütüphane=Öğrenci imajını en azından Halk kütüphaneleri için silmenin zamanı geldi de geçti bile. Halk kavramı oldukça geniş bir anlam içeriyor. Sadece belli bir yaşı ve kesimi ifade etmiyor. Bizim kurum adımız içinde “Halk” var. Ama bina içinde sadece - istemeyerek de olsa yazmak durumundayım – öğrenci var. Amaçları belli. Ödev Yapmak! Peki bunca yatırım, personel, satın alınan kitaplar sırf kullanıcı kitlesinin % 10 gibi bir oranını oluşturan grup için mi yapılıyor? Bana göre “Hayır”. Aslında Halk Kütüphaneleri mesleki politikasına göre de “Hayır”. Yılların verdiği alışkanlığı değiştirmedığımız sürece halk kapıdan içeri girmeyecek, sadece okul ve de ödev zamanı kütüphanelerin içi dolacaktır. Bu nedenle hedef kitlemizi seçerken, hizmet sunum biçimimizi tekrar değerlendirerek yeni bir döneme kapılarımızı açmalıyız.

Hizmet sunumunda daha çok gençleri, çocukları (Burada işaret edilen öğrenci kitlesi değil!) ve yetişkinleri tekrar değerlendirip kurum felsefesine göre hangi hizmeti sunmamız gerekiyorsa ve hangileri üzerinde yoğunlaşmamız gerekiyorsa onu yapmalıyız. Basit bir örnek vermek gerekirse, okuma salonlarının tipik lokanta gibi sıra sıra masa sandalye ile doldurulması yerine daha rahat oturma grupları ve koltukla döşenmesi diyebilirim. Artık Kütüphanelerin “Etüt Salonu” havasından çıkması lazım. Bu böyle sürdüğü sürece kapıdan içeri giren kişiler –sanki içerde ders yapılıyormuş- hissinden kurtulamaz. Çok defa örneklerine görülmüştür. Vatandaş, içeri çekine çekine giriyor. Veya çocuğunu içeri gönderip kendi dışarıda kapı önünde bekliyor. Acaba bu önyargı niye? Çünkü yıllarca Halk Kütüphaneleri çocukların ödev yaptığı yer havasına sokulmuş. Bu görevi üstlenmek durumunda bırakılmış.

Aslında adından da anlaşılacağı gibi Halk Kütüphaneleri ülkenin her yanında mantar gibi çoğalan kahvehanelere ve internet kafelere tek alternatif kamu hizmet birimleridir. Kahvehanede parayla ama kütüphanede çay bedava! İçeri girmek bedava, internet bedava, pahalı kitaplar bedava. Daha ne olsun! Ama bunları sunmak, hizmet

sunum şeklini değiştirmek de gerekli. 21. yüzyılda Halk Kütüphaneleri Batı toplumlarının en çok benimsedikleri ve kullandıkları kurumlardır. Bu onların üye sayılarından ve ödünç alınan kitap sayılarından zaten belli. İnanın bunu ülkemizde de başarmak zor değil. Sadece ne yaptığımızı, kime hitap etmemiz gerektiğini ve memur anlayışı dışında nasıl hizmet sunmamız gerektiğini tekrar ele almamız yeterli. Bizler zorunlu kamu hizmeti veren kurumlardan değiliz. Kimseyi zorla içeri sokamayız. Hizmet verme şeklimizi diğer kamu kurumlarıyla karıştırmayalım. Diğer kamu kuruluşlarına gidip verginizi ödemezseniz, tapu işleminizi yaptırmazsanız ceza alırsınız. Ama kütüphaneye gitmeden ömrünü tamamlayanları düşününce, onları içeri girmeye zorlayıcı unsurları keşfetmemizin ve bu yönde çalışma yapmamızın zamanının çoktan geçtiğini söylemeliyim. Elbette hayatında eline kitap, gazete almamış kişileri kazanalım demiyorum. Okuma alışkanlığı ve kültürünü edinememiş yetişkin birini kazanmak çok zordur. Ama, genç yaşta ve henüz toplumda statü kazanma durumunda olan bireyler üzerinde yoğunlaşırsak hem onları kazanma şansımız artar hem de kahvehanelere gidecek birini daha kurtarmış oluruz.

Batı toplumlarında Kütüphanelerden içeri kimseyi zorla sokmadıkları gibi, üyeliğin ücretli olduğunu, geciken kitaplar için ceza ödediklerini ama buna rağmen kütüphanelerin dolup taşıdığı yazmadan geçemeyeceğim.

Halk Kütüphaneleri halkın okuma ihtiyacını karşılamak üzere kurulmuşlardır. Doğal olarak, Halk Kütüphanelerinin varlığı, okuyan ve araştıran bireyler varsa anlam kazanır. Yoksa varlığı ile yokluğu arasında fark olmayan birer kurum olarak kalacaklardır. Bu nedenle, Halk Kütüphaneleri hizmet sunumlarından hedef kitle tespitine kadar planlarını iyi yapmalı, temelde okuma alışkanlığının gelişmesi ve yerleşmesi konusunda çaba göstererek kendi varlıklarının etkisini kalıcı hale getirmelidirler. Daha doğrusu hizmet ettiği yörenin halkına “Ben Buradayım” “Beni Fark Edin!” **d-e-m-e-l-i-d-i-r** ler.