

Ah Őu Kullanıcılar Olmasa (ya da) Kullanıcı Bizim Neyimiz Olur?

Erol Yılmaz*

*"Yarası olan gocunsun./
Yarası olmayan gocunmaz."
Türk Atasözü*

Bir kütüphaneyi (ya da "albenili" adıyla, Bilgi Merkezi'ni) oluŐturan beŐ unsuru sıralayarak söze başlayalım;

- 1- Kullanıcı
- 2- Personel
- 3- Bütçe
- 4- Koleksiyon
- 5- Bina

(Dikkat! Sıralama sehven değil bilerek ve isteyerek böyle yapılmıŐtır.)

Mekteplisiyle, alaylısıyla, eski kuŐađıyla yeni nesliyle Őu kadar yıldır kütüphanecilik mesleğini icra etmekte olan zevata bu sıralamayı yapın denilse, ne tür sıralamalar ortaya çıkar bilinmez ama, uygulamaya bakıldığında, bilgi sisteminin (birçokları gibi bence de) varlık nedeni olan "kullanıcı"nın, sanki olsa da olur olmasa da olur bir unsur konumunda benimsendiği ve kullanıcılara bu yanlış kabul doğrultusunda yaklaŐıldıđı/ davranıldığı görölmektedir.

* Dr. Erol Yılmaz, Türkiye Büyük Millet Meclisi Kütüphane Dokümantasyon ve Tercüme Müdürlüğü'nde Müdür Yardımcısı'dır. (erolxyilmaz@yahoo.com)

Bu düşünceye ilişkin değerlendirmelere farklı alanlardan üç kısa notu aktardıktan sonra devam edelim.

Olay 1:

"Şu okullar olmasa maarif meselelerini ne kadar kolay hallederdik."

Bu sözü bir zamanlar bir devlet büyüğümüzün söylediği ve sözü söylemenin ötesinde, eğitim sistemine ilişkin problemleri çözme yolunda okulları kapatmayı bile düşündüğü anlatılır. Bunu pek çoğumuz duymuş ya da bir yerlerde okumuşuzdur.

Bu "derin" düşünceyi tersinden okuyacak olursak, ortaya çıkan sonuç çok açık: "Okulları kapatırsan, ne öğrenci kalır, ne öğretmen, ne maaş, ne derslik, ne kütüphane, ne laboratuvar, ne de..."

"Bunlar kalmayınca eğitim diye bir şey kalır mı?" sorusunu, bunu düşünen kafaya sormanın gereksizliği ise, apaçık ortada.

Olay 2:

Son birkaç yıl içerisinde televizyonda izlediğim **"Yenilmez"** adlı filmin bir sahnesinde filmin başrol oyuncusu olan boksör ile yardımcı karakterlerden biri olan menejeri arasında şöyle kısa bir konuşma geçiyor;

Menejer: (Ziyareti sırasında cezaevindeki ağır sıklet boks şampiyonu olan siyahi boksöre hitaben)

"Buradan çıktığında epeyce hayran kaybetmiş olacaksın."

Boksör: *"Canları cehennem!"*

Menejer: *"Hey, faturalarını onlar ödüyor, bunu sakın unutma."*

Olay 3:

Dünyadaki "Kalite" hareketinin ve Toplam Kalite Yönetimi`nin gurularından biri olan ve yaptığı çalışmalarla "Kalitenin Babası" unvanına layık görülen, adına ödülleri düzenlenen Edwards Deming, temel eserlerinden biri olan "*Krizden Çıkış*" (*Out of Crisis*) adlı kitabında, kendisinin bizzat gözlemlediği bir olayı anlatır.

Deming, bindiği otobüsün bazı yolcuları gidilecek yer, inilecek duraklar, mola yerleri ve gidecekleri adreslerle ilgili olarak otobüs şoförüne kimi küçük sorular sordukları zaman, şoförün soruları oflaya puflaya ve yarım ağızla cevapladığını ve hem konuşma biçimi hem de hareketleriyle yolculara adeta, "*siz benim başımın belası mısınız?*" mesajı verdiğini belirtmektedir. Deming'e göre, *yolcular olmasa şoför çok ama çok mutlu olacak gibidir.* "Oysa" diyor Deming, sözlerinin sonunda, "*o şoför bilmiyor ki, kendisi, onlar yani yolcular var olduğu için maaş alıyor.*"

.....

Bu üç olayda da ortak olarak öne çıkan temel durum/ sonuç/ düşünce odur ki, hangi alanda olursa olsun yapılan eylemler, uygulamalar, çalışmalar, ortaya konulan ürünler (mal ve/ya hizmet) öncelikle ve en başta o "yapılanın/ ortaya konulanın" hedef kitlesi/ alıcısı/ müşterisi/ kullanıcısı içindir.

O kişi(ler) olmasa ve/ya o "yapılanı/ ortaya konulanı" almasa(lar)/ tüketmese(ler)/ kullanmasa(lar), o "şey" in yapılmasına/ üretilmesine/ ortaya konulmasına gerek kalmayacaktır.

Eğitim tek tek bireylerin ve giderek tüm toplumun eğitim ve öğretim düzeylerinin yükselmesi ve bu sayede, toplumsal ve ekonomik kalkınmaya katkıda bulunmalarına zemin hazırlamak vb. büyük ve değerli amaçlar ve ideallerin gerçekleşmesi için yapılır.

Böyle olduğu için de, normal olarak, karşılaşılan hiçbir engel (ekonomik ve diğer), varılmak istenen hedeften sapılmasına yol açmaz, açamaz. Hiçbir nedenle, hedeflerden sapılması mazur görülmez. Hele okulların kapatılması gibi sözde çözümler ise, tek kelimeyle komik karşılanır. Kısacası, eğitimin alıcıları olduğu sürece, düzenleyicileri, böyle komiklikler yapmak yerine çözüm bulmakla mükelleftirler vesselam...

Sporcu, sanatçı gibi kişiler, moda deyimiyle, topluma malolmuş kişilerdir ve tam da bu nedenle hal, hareket ve sözlerine çok dikkat etmek zorundadırlar. Öyle olduğu için de, hiçbir sanatçı, sporcu vb. kişinin, maçlarını izlemek için, konserlerine katılmak için bilet alan, müzik ürünlerini satın alan hayranlarına yönelik olarak "canları cehenneme" deme şansı ve hakkı yoktur.

Gelelim kamu hizmeti veren otobüs şoförüne...

Doğal olarak sözümüz sadece ona değil. Hastanelerde, postanelerde, ve tabii ki kütüphanelerde ve diğer kamu kurumlarında kamu hizmeti vermekte olan ve dolayısıyla insanlarla birebir iletişim kuran kamu çalışanlarına. Hatta özel sektörde kamu hizmeti verenlere...

Hepsi ama hepsi, hizmetinde buldukları bireylerin "o hizmete" talepleri olduğu için, o hizmeti "satın" aldıkları için buldukları kurumlarda vardırırlar ve onun için iş sahibidirler.

Hani Türk ticaret kültürüne on yıllar önce, "*müşteri velinimetimizdir*" ilkesiyle/ ifadesiyle girmiş ve yerleşmiş olan durum (Şimdi kaç esnaf onu biliyor, o ayrı bir sorun).

Özetle, belirtelim ki, en geniş ifadesiyle, "müşteri" var olduğu için, "satıcı" vardır. Birincisi yoksa öteki de yoktur ya da eninde sonunda yok olmaya mahkumdur.

Öyle ya, siz **kaç tane** fabrika biliyorsunuz ki, ürettiği mallar, komisyoncular, toptancılar ve/ veya perakende satıcılar tarafından (o fabrikanın

yeni mallar üretmesine zemin hazırlayacak oranda) alınmadığı halde üretime devam etmekte olsun.

Yine siz, bugüne kadar, hiç, sattıkları/ sundukları mal ve/ veya hizmete talep olmadığı halde aynı işi yapmaya ve bunları bilmem ne kadar süredir piyasaya sunmaya devam eden giyim mağazası, lokanta, turizm işletmesi, dersane, pastane, otel vs. duydunuz mu acaba?

Bu durumu bilgi merkezlerimize uyarladığımızda da, açıktır ki, bu kurumların ürettikleri bilgi hizmetlerine yeterince (yani kurumun ayakta kalmasına yetecek veya sebep olacak düzeyde) talep olmadığına, üretimi uzun süre sürdürmelerine yani bilgi hizmetlerini sunuma/ "satışa" hazır duruma getirmelerine gerek kalmayacaktır.

Gelin görün ki, bu kurumların çoğu kamu kesiminde hizmet veren ve kâr amacı gütmeyen kurumlar olduğundan ve dahi buralarda hizmet veren personel (kütüphaneci olan ve olmayan tüm çalışanlar) kurumun başarı veya başarısızlığından çoğu zaman hiç ama hiç etkilenmediğinden, üretilen hizmetin "müşterisinin" olup olmadığı önemsenmemekte ve bu durum da mevcut kullanıcı kitlesi ve potansiyel kullanıcıların hizmet yapılanmasında fazlaca dikkate alınmamalarına neden olmaktadır.

Söz konusu durum çoğu zaman, kullanıcıların istek, beklenti ve şikayetlerinin tespit edilmemesi, nadiren tespit edildiğinde de elde edilen verilerin sisteme yansıtılmaması şeklinde kendisini göstermekte; en çok da kullanıcılarla yüzyüze iletişim sırasında tüm netliğiyle görülebilmektedir.

Zaman zaman çalıştığımız ve/ veya hizmet aldığımız bilgi merkezlerinde öyle manzaralara, öyle kütüphaneci-kullanıcı iletişimlerine şahit oluyoruz ki, gerçekten, bilgi sistemleri içerisinde kullanıcının yerinin neresi olduğunu anlamakta güçlük çekiyoruz. Kullanıcı, bizi bu sistemin varlık nedeni mi, yoksa sistemde başlı başına sorun yaratan bir faktör mü, anlamak gerçekten çok ama çok güçleşiyor.

Çeşitli reklamlara yansıyan asık suratlı, gözlüğünün üzerinden bakan, topuz saçlı kütüphaneci bayan görüntüsünden daha asık suratlı kütüphaneciler mi (tabi hem erkek hem bayan ve hem mektepli hem alaylı) dersiniz; bankolarda, "*sakın bana soru sormaya gelmeyin*" mesajını adeta susarak bağırانları mı ararsınız; soru sorma cesareti gösterenlere de sorduğuna pişman edecek şekilde cevap verenleri mi sorarsınız; ya da eksik ve/ veya yanlış cevap verenleri mi istersiniz... "*Telefonda kullanıcı dövmek*" deyimini kütüphanecilik jargonuna ve literatürüne kazandıranlardan ise, şimdilik hiç söz etmeyelim en iyisi.

Bunların hepsi ve daha fazlası, ne yazık ki, hemen hergün, çeşit çeşit kütüphanelerde, şu veya bu oranda yaşanıyor, yaşanmaya devam ediyor. Hergün çeşitli bilgi merkezlerinde yaşanan iletişim kazalarında ölen ve yaralanan kullanıcıların dökümünü yapsak, kimbilir trafik kazalarını sollayacak bilançolarla karşılaşmak bile mümkün olabilir.

Peki hiç (veya yeterince) düşünüyor muyuz?

Biz kütüphanecilerin faturalarını kimler ödüyor ve biz bunun farkında olarak gereğini yapabiliyor muyuz? Yani hizmet verdiğimiz kitleye memnuniyet verecek düzeyde hizmet sunabiliyor muyuz?

"*Biz çalıştığımız bilgi merkezlerinde ne için varız?*", "*hizmetimize talep olmasa, elektronik olarak ve/ veya kapımızdan girerek bizden hizmet talep eden kullanıcılar olmasa bizler orada olabilir miydik/ olabilecek miyiz?*" vb. soruları kendimize soruyor muyuz?

Yani, *kullanıcı velinimetimiz mi?*

Yoksa, kütüphaneye hiç kullanıcı gelmese, sorun kalmayacak gibi mi?

Ne dersiniz?