

BİLGİ HİZMETLERİNDE HALKLA İLİŞKİLER 11. HAFTA

Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinde Hizmet Sunumu ve Halkla İlişkilerin Rolü

GÜLER DEMİR

Kastamonu Üniversitesi

İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi

Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

gulerdemir@kastamonu.edu.tr

KAPSAM

- ▶ Giriş
- ▶ Kütüphanelerde Hizmet Sunumu ve Temel İlkeleri
- ▶ Kullanıcı Dönütleri ve Etkileri
- ▶ Halkla İlişkilerin Kütüphane ve Bilgi Hizmetlerindeki Yeri
- ▶ İç Halkla İlişkiler ve Personelin Sorumlulukları
- ▶ Kütüphanelerde Halkla İlişkilerin İşlevleri ve Örnekleri
- ▶ Toplumsal Algı ve Güven Oluşumunda Halkla İlişkilerin Önemi
- ▶ Gelişen Roller ve Sürdürülebilirlik Bağlamında Halkla İlişkiler
- ▶ Sonuç ve Değerlendirme
- ▶ Kaynakça

GİRİŞ

Kütüphaneler, bilgi erişimi ve bilgi kaynaklarını kullanma gereksinimini karşılayan temel bilgi merkezleri olmanın ötesinde, toplumsal yaşamın dinamik ve çok yönlü organizasyonlarıdır.

Günümüzde kütüphane ve bilgi merkezleri, sadece kitapların saklandığı yerler değil, aynı zamanda kültürel, sosyal ve eğitimsel buluşma noktaları olarak evrilmiştir.

Bu dönüşümle birlikte, hizmet sunumunun temel ilkeleri ve halkla ilişkilerin önemi artmış, kurumların toplumla güçlü bağlar kurması ve sürdürülebilirliklerini sağlaması açısından halkla ilişkiler stratejileri oldukça önemli bir rol oynamaya başlamıştır.

Bu kapsamda, iç halkla ilişkiler, kurum içi iletişim ve personelin motivasyonunu artırma, dış halkla ilişkiler ise toplumla etkileşimi güçlendirme ve kurumsal imaj yönetimi amacıyla yürütülen faaliyetleri içerir.

Bu derste, kütüphanelerde hizmet sunumu ve halkla ilişkilerin temel ilkeleri, işlevleri ve kurumların toplum gözünde etkin ve sürdürülebilir yapılar durumuna gelmesine katkı sağlayacak stratejilerin kavranması amaçlanmaktadır.

Kütüphanelerde Hizmet Sunumu ve Temel İlkeleri

- ▶ Herhangi bir kütüphanenin temel ve nihai amacı, kullanıcılarının bilgi gereksinimlerini karşılamaktır.
- ▶ Ayrıca, tüm kütüphanelerinin kullanıcıları, gereksinimlerine uygun, yetkin kütüphaneciler tarafından sağlanan ve kolayca erişilebilen yeterli kaynak ve dermelere dayanan kütüphane hizmetlerinden yararlanma hakkına sahiptir.
- ▶ Kütüphanelerde hizmet sunumu kavramı, kütüphane kullanıcılarına bilgi gereksinimlerini karşılamak için gerekli profesyonel yardımı sağlama eylemini içerir.
- ▶ Kütüphane ve bilgi merkezlerinde hizmet sunumu, bir kütüphanenin kullanıcıların beklentilerini karşılamak ve deneyimlerini iyileştirmek için taleplerin gerçekleştiği anda bilgi gereksinimlerini karşılama yeteneği olarak tanımlanabilir (Ogbonyomi, 2024, s.128).

Kullanıcı Dönütü

- ▶ Kütüphane hizmetinin etkinliği genellikle, bir hizmetin doğrudan kullanıcısı tarafından ne kadar iyi yerine getirildiğine ilişkin değerlendirmeye ilişkilendirilir.
- ▶ Bu nedenle, hizmetin etkinliğine kullanıcıların bakış açısından erişmek, bir kütüphane için oldukça önemlidir (Ogbonyomi, 2024, s.128).
- ▶ Kütüphanelerde kullanıcı dönütü, derme ve hizmetleri geliştirme sürecinde çok büyük öneme sahiptir. Anketler, geri bildirim formları ve kullanım verileri aracılığıyla kullanıcıların gereksinimleri ve tercihleri doğrudan anlaşılır.
- ▶ Bu geri bildirimler, hangi kaynakların eksik veya güncel olup olmadığını gösterir ve derme ve hizmetlerin kullanıcı odaklı olmasını sağlar; kullanıcıların talepleri doğrutusunda yeni materyaller alınarak hizmetlerin iyileştirilmesine ve dermenin daha ilgili duruma getirilmesine olanak tanır.
- ▶ Böylece, kütüphaneler, kullanıcıların beklentilerini karşılayan, gereksinimlere uygun ve sürekli gelişen dinamik merkezler durumuna gelir (Ashikuzzaman, 2025a).

Kullanıcı Dönütü ve Halkla İlişkiler

- ▶ Halkla ilişkiler açısından, kullanıcı geri bildirimlerinin dikkate alınması, kütüphanenin toplumla güvenilir ve şeffaf iletişim kurmasını sağlar.
- ▶ Güçlü iletişim becerileri, hizmetleri erişilebilir kılarken, kullanıcı memnuniyetini ve kurumun saygınlığını artırır.
- ▶ Dijital araçlarla geniş kitlelere ulaşmak da toplumla güçlü bağlar kurmaya yardımcı olur.
- ▶ Böylece, etkili iletişim, kütüphanenin paydaşlarla sağlıklı ve sürdürülebilir ilişkiler kurmasında temel rol oynar (Ashikuzzaman, 2025b).



(Ashikuzzaman, 2025b).

Halkla İlişkiler Kavramının Kütüphane ve Bilgi Hizmetleri Bağlamında Anlamı

- ▶ Kütüphaneler, toplumun bilgiye erişim ve bilgi kaynaklarını kullanma gereksinimlerini karşılayan önemli kurumlar olmasına karşın toplumdaki algı ve farkındalık düzeyleri yeterince güçlü değildir.
- ▶ Bu durum, halkla ilişkilerin doğru ve etkin kullanımıyla aşılabılır.
- ▶ Halkla ilişkiler, kütüphanelerin toplumla kurduğu iletişimi güçlendiren ve kurumun görünürlüğünü artıran temel araçlardır (Yılmaz, 1996, ss. 68-69).
- ▶ Kütüphanecilikte halkla ilişkiler faaliyetleri, kütüphane ve bilgi merkezlerinin tüm alanlarına yönelik katılımı ve desteği artırmayı amaçlamaktadır.
- ▶ Kütüphaneler, faaliyetlerinin hedef kitesine (kullanıcılarına) duyurulması gereken bilgi merkezleri; bilgiye dayalı kuruluşlardır (Songu, Eugene ve Feliciac, 2019).

Kütüphanelerde Halkla İlişkilerin Rolü ve İşlevleri

- ▶ Kütüphanelerde halkla ilişkilerin en temel rolü, toplumun kütüphanelere ve sundukları hizmetlere ilişkin farkındalığını artırmak ve olumlu bir imaj oluşturmaktır.
- ▶ Bu, kütüphanenin amaç ve faaliyetlerini geniş kitlelere anlatmak, hizmetlerin kapsamını ve faydalarını göstermekle mümkündür.
- ▶ Ayrıca, halkla ilişkiler sayesinde toplumun çeşitli kesimlerine (okul öncesi çocuklar, yaşlılar, hastalar, engelliler, tutuklular vb.) ulaşmak ve onların bilgi gereksinimlerini karşılamak hedeflenir (Yılmaz, 1996, ss. 69-70).

Öte yandan,

- ▶ Toplumda kütüphanenin nerede olduğunu, nasıl çalıştığını ve sunduğu hizmetleri ile değerini bilmeyen, takdir etmeyen kişiler de mevcuttur.
- ▶ Bu bilgi ve farkındalık eksikliği, kütüphanelerin toplumsal desteğini zayıflatmakta, hizmetlerin etkinliğini azaltmakta ve toplum tarafından olumsuz bir algı oluşmasına yol açmaktadır.
- ▶ Oysa halkla ilişkiler çalışmaları, kütüphanelerin toplumla bağlantı kurmasını, hizmetlerini anlatmasını ve kullanıcıların güvenini kazanmasını sağlar (Yılmaz, 1996, ss. 69-70).

Kütüphanelerde Halkla İlişkilerin Rolü ve İşlevleri

- ▶ Halkla ilişkiler, bir kuruluşun veya bireylerin kamuoyunun beğenisini kazanmayı amaçlayan performansının bütünüdür.
- ▶ Bu da kuruluş veya bireyler ve faaliyet gösterdiği toplum için karşılıklı olarak faydalı olan sürekli bir büyümeyle sonuçlanır.
- ▶ Bu nedenle, kütüphanelerin, kullanıcılarına sundukları hizmetler aracılığıyla kendileri için daha olumlu bir imaj sergilemek istiyorlarsa, halkla ilişkileri kullanmaları zorunludur.
- ▶ Kütüphanelerde halkla ilişkiler, çeşitli kitlelere gerekli bilgileri iletme gibi önemli bir işlevi yerine getirir.
- ▶ Bu, örneğin bir üniversite kütüphanesinde, öğretim üyelerini, personeli ve öğrencileri yeni veya mevcut kütüphane hizmetleri, kaynakları ve materyalleri hakkında bilgilendirmeyi içerir (Ogbonyomi, 2024, s.127).

Kütüphanelerde Halkla İlişkilerin Rolü ve İşlevleri

Kütüphanelerin toplumdaki rolü sosyal etkileşim ve toplumsal bağları güçlendiren aktif merkezlere doğru evrildiğinden artık yalnızca kitapların saklandığı yerler değil; kültür merkezi, dayanışma alanı ve sosyal yaşamın önemli bir parçası durumuna gelmiştir.

Halkla ilişkiler çalışmalarıyla, kütüphanelerin bu çok yönlü işlevleri toplumda daha iyi anlatılabilir, insanların kütüphaneye olan ilgisi ve bağlılığı artırılabilir.

Ayrıca, kütüphanelerin tasarımı ve sundukları hizmetler, kapsayıcı ve sosyal açıdan zengin bir ortam oluşturma amacıyla şekillendirilerek, halkın kendini daha iyi ifade edebileceği ve katılabileceği alanlar durumuna getirilebilir. Böylece, kütüphaneler yalnız bilgi merkezleri değil, toplumsal yaşamın vazgeçilmez ve ulaşılabilir noktaları olur (LibrarIN, 2024).



(LibrarIN, 2024).

Halkla İlişkiler Bağlamında Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinin Genişleyen Rolü: Sosyal Kapsayıcılık

- ▶ Günümüzde kütüphaneler sadece kitap saklama ve okuma alanı olmaktan öte, toplumsal, kültürel ve sosyal merkezler durumuna gelmiştir.
- ▶ Bu genişletilmiş rol, halkla ilişkiler açısından büyük bir fırsattır çünkü toplumun algısını değiştirmek ve kütüphanenin sosyal etkisini vurgulamak için halkla ilişkiler faaliyetleri kullanılabilir.
- ▶ Kütüphanelerin imajını seçkin ve kültürel bir mekan olarak tanıtmak, toplumsal farkındalık ve katılımı artırabilir.

Sosyal Kapsayıcılık

- ▶ Dovîncă (2024, s.1), sosyal kapsayıcılığın çağdaş tartışmalarda önemli bir konu olmasına karşın kütüphanelerin bu potansiyel sosyal etkiyi yeterince tanımadığına dikkat çekiyor.
- ▶ Bu eksiklik, halkla ilişkiler çalışmalarının önemli bir alanını oluşturur çünkü kütüphaneler, toplumdaki farklı grupların gereksinimlerinin farkına varmak, bu gruplara ulaşmak, onları hizmetlerine dahil etmek ve sosyal kapsayıcılık sağlamak amacıyla iletişim ve tanıtım faaliyetleri yapabilir.

Halkla İlişkiler Bağlamında Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinin Genişleyen Rolü: İmaj ve Algı Yönetimi ile Kaynak ve Zamanın Kullanımı

İmaj ve Algı Yönetimi

- ▶ Halkla ilişkiler, kütüphanelerin sosyal etkisini ve sosyal kapsayıcılığa yönelik çabalarını toplumda doğru şekilde anlatmak ve bu sayede halkın algısını şekillendirmek için kullanılabilir.
- ▶ Bu, kütüphanelerin sadece kültürel veya eğitsel/akademik bir mekan değil, aynı zamanda sosyal bütünleşmeyi sağlayan aktif bir kurum olarak tanınmasını sağlar.

Kaynak ve Zamanın Kullanımı

- ▶ Birçok kütüphane teknik işlemler ve/ya da kültürel imajını güçlendirmeye çok fazla zaman ve kaynak ayırmaktadır.
- ▶ Bu noktada halkla ilişkiler, bu kaynakların daha etkili ve amaca uygun kullanılmasını sağlayarak, kütüphanenin sosyal etki ve kapsayıcılığa katkısını artırmak için stratejik iletişim ve tanıtım çalışmalarını içerebilir (Dovîncă, 2024, s.1).

Halkla İlişkiler Bağlamında Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinin Genişleyen Rolü: Görünürlük ve Etkileşim ile Kurumsal İmaj

Görünürlük ve Etkileşim

- ▶ Kurum ile ilişkili olduğu halk arasında iyi niyeti sağlamak, halkın anlayış, sempati ve desteğini kazanmak, kurumun ilgili olduğu birey ve gruplarla doğru bilgiler temelinde, dürüst, planlı ve devamlı iletişimi sürdürmek, karşılıklı olarak etkileşim ve uyum sağlamak önemlidir (Yılmaz, 1996, s. 19).
- ▶ Kurumsal iletişim ve tanıtım faaliyetleri, kütüphanelerin toplumda daha görünür olmasına katkıda bulunur; kütüphanelerin hizmetleri, etkinlikleri ve hedefleri geniş kitlelere ulaştırılır. Halkla ilişkiler, kütüphanelerin toplumun gereksinim ve beklentilerine uygun hareket etmesini sağlar, böylece kullanıcı memnuniyeti ve katılım artar.

Kurumsal İmaj

- ▶ Olumlu bir kurumsal imaj, kurum için kritik derecede önemlidir ve doğru yönetilmediği durumda değerini kaybeden bir yatırım gibidir. Kurumsal imajın doğru yönetilmesi halkla ilişkiler ile doğrudan bağlantılıdır. İyi bir imaj yönetimi bağlamında kurumsal imaj, halkla ilişkilerin işlevsellik gösterdiği alanlardan biridir (Kazancı, 2013, s. 75; akt. Ünsal Ceylan, 2019, s. 29).

Halkla İlişkiler Bağlamında Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinin Genişleyen Rolü: İç ve Dış Müşteri

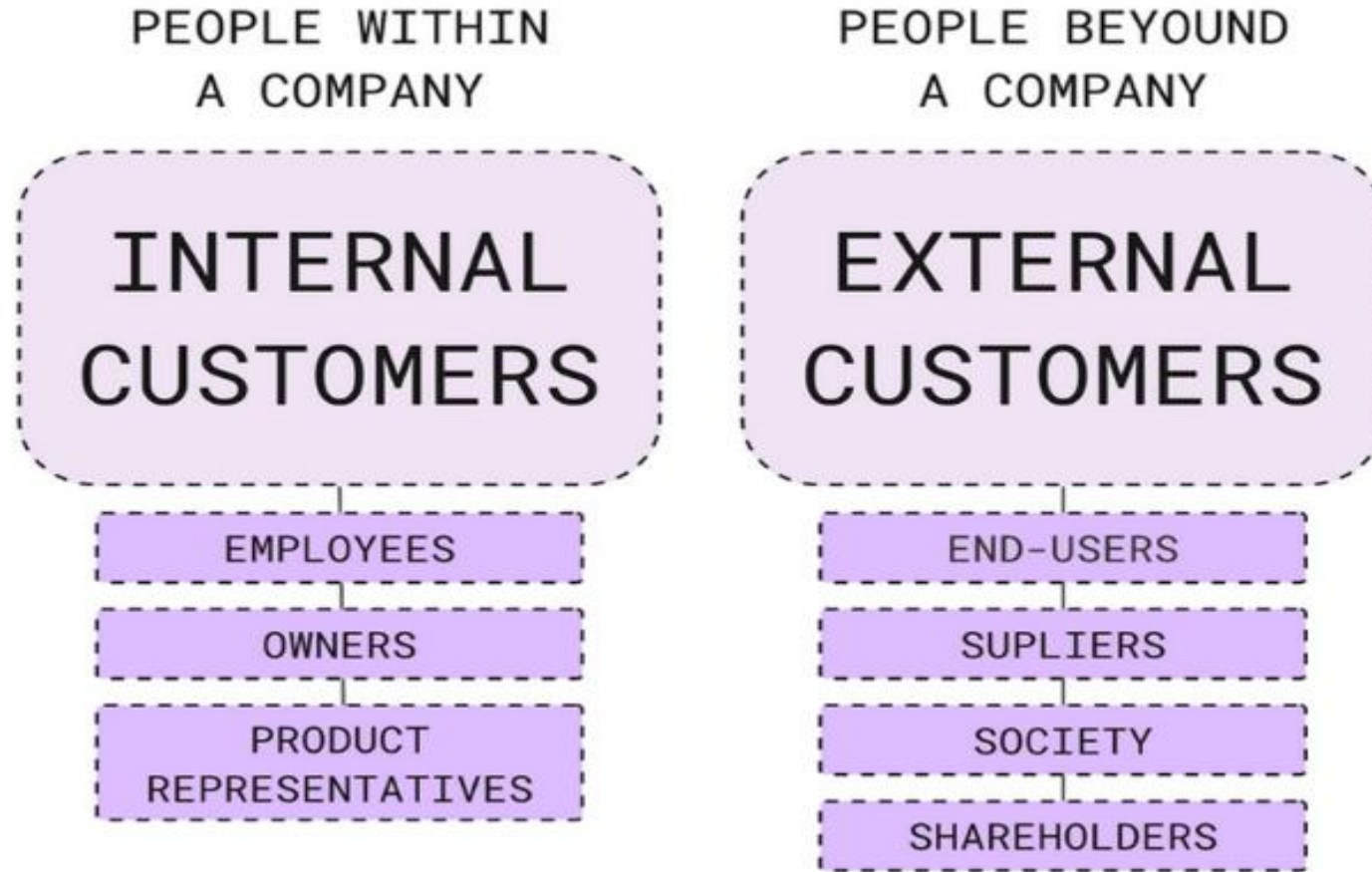
İç Müşteri (Internal Customer)

- ▶ Bir organizasyon içinde çalışanlar, departmanlar veya yönetim kademeleri gibi, şirketin hizmet veya ürünlerini tüketen ve bu süreçte kendi işlerini etkileyen kişilerdir.
- ▶ İç müşteriler, çalışanlar arasındaki iletişimi, işbirliğini ve süreçlerin etkinliğini artırmak için önemlidir çünkü onların memnuniyeti ve verimliliği, doğrudan dış müşterilere sunulan hizmetin kalitesini ve müşteri memnuniyetini etkiler.

Dış Müşteri (External Customer)

- ▶ Bir kurum/şirketin ürün veya hizmetlerini satın alan, kullanmak veya faydalanmak isteyen son kullanıcı veya müşteri grubu olup, kurum/şirketin gelir kaynağıdır ve markanın itibarı üzerinde doğrudan etkili olur.
- ▶ Dış müşteriler, hizmet deneyimleri ve memnuniyetleri aracılığıyla şirketin başarısını belirlerken, iç müşteriler ise iç süreçlerin düzgün işlemesini sağlayarak dış müşteri memnuniyetine katkıda bulunurlar (Onyshkevych, 2025).

Halkla İlişkiler Bağlamında Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinin Genişleyen Rolü: İç ve Dış Müşteri (Çalışanlar ve Kullanıcılar)



(Onyshkevych, 2025).

Halkla İlişkiler Bağlamında Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinin Genişleyen Rolü: İç ve Dış Müşteri (Çalışanlar ve Kullanıcılar)

Bir kütüphanenin iç müşterileri şu şekilde tanımlanabilir:

İç Müşteriler (Kütüphane Çalışanları)

Kütüphane çalışanları, yönetim kadrosu ve diğer departmanlar gibi, kütüphanenin hizmetlerini ve kaynaklarını kullanan, iç işleyişe doğrudan katkıda bulunan kişilerdir.

Örneğin, kütüphane personeli, kütüphane yöneticileri, teknik ekip, temizlik personeli gibi çalışanlar, iç müşteri olarak kabul edilir.

Bu kişiler, kütüphanenin verimli işlemesi ve hizmet kalitesinin yüksek olması için birbirleriyle etkileşimde bulunur ve memnuniyetleri, kütüphanenin dış müşterileri olan kullanıcılara sunduğu hizmetleri doğrudan etkiler.

Halkla İlişkiler Bağlamında Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinin Genişleyen Rolü: İç ve Dış Müşteri (Çalışanlar ve Kullanıcılar)

Bir kütüphanenin dış müşterileri şu şekilde tanımlanabilir:

Dış Müşteriler (Kütüphane Kullanıcıları)

Kütüphaneye hizmet almak, bilgiye erişmek, kitap ödünç almak, etkinliklere katılmak veya araştırma yapmak amacıyla gelen kullanıcılar ve toplum üyeleridir.

Bu grup, öğrenciler, araştırmacılar, vatandaşlar, aileler, çocuklar, yetişkinler, yaşlılar ve çeşitli toplulukları içerir.

Dış müşteriler, kütüphanenin temel hizmetlerini kullanan ve memnuniyetleri ile kütüphanenin itibarını ve sürdürülebilirliğini belirleyen ana gruptur.

Özetle

Bir kütüphanede iç müşteriler, hizmeti sağlayan ve iç işleyişi yöneten personel ve departmanlar; dış müşteriler ise, hizmet alan ve bilgiye, eğlenceye veya toplumsal etkinliklere katılan toplum üyeleri ve kullanıcılar olarak tanımlanabilir.

Halkla İlişkiler Bağlamında Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinin Genişleyen Rolü: İç Halkla İlişkiler

İç Halkla İlişkiler (Internal Public Relations), organizasyon içindeki çalışanlar ve yöneticiler arasında açık ve güvene dayalı iletişim kurmayı amaçlayan stratejik bir süreçtir.

Bu sayede çalışanların organizasyona olan bağlılığı, güveni ve aidiyet duygusu güçlenir.

İç halkla ilişkiler, çalışanların görüşlerini ve fikirlerini özgürce paylaşabilmelerini sağlayan şeffaf ve karşılıklı iletişim ortamları oluşturarak, onların organizasyonun değerlerine uygun davranmasını ve örgütü savunmasını teşvik eder.

Bu süreç, çalışanların örgütle ilgili olumlu duygular geliştirmesine ve kendilerini organizasyonun önemli bir parçası olarak görmelerine katkıda bulunur (Oloba vd., 2025, s. 48).

Halkla İlişkiler Bağlamında Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinin Genişleyen Rolü: Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinde İç Halkla İlişkiler

- ▶ Halkla ilişkiler, kurumun olumlu imajını oluşturmak ve sürdürmek amacıyla geliştirilen iletişim ve tanıtım faaliyetleridir.
- ▶ Kullanıcıda güven ve ilgiyi artırmak, hizmetleri doğru şekilde tanıtmak temel hedeflerdir.
- ▶ Kurumsal kimlik ve imajın geliştirilmesi, halkla ilişkiler çalışmalarıyla sağlanır.
- ▶ İyi hizmet ve etkin iletişim, kurum imajını güçlendirir.
- ▶ İç halkla ilişkiler kurum içindeki personelin birbiriyle ilişkisini kapsamaktadır.
- ▶ Kurum içi iletişim, personel ilişkilerini güçlendirir ve dış hizmetlerin kalitesini artırır.
- ▶ Personelin iletişim becerileri ve tutumları, kurum imajını doğrudan etkiler.
- ▶ Personel, halkla ilişkiler çalışmalarında aktif rol almalı ve bilinçli olmalıdır (Karadeniz, 2019, ss. 38-40).

Halkla İlişkiler Bağlamında Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinin Genişleyen Rolü: Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinde İç Halkla İlişkiler

Kütüphane ve bilgi merkezlerinde iç halkla ilişkiler, kurum içindeki personel arasındaki iletişim, işbirliği ve motivasyonu güçlendirmeye yönelik planlı ve organize faaliyetlerdir.

Bu uygulamalar, personelin kurumun amaçlarını ve hizmetlerini anlaması, benimsemesi ve temsil etmesi için önemli rol oynar. İşlevleri ve örnekleri şu şekilde sıralayabiliriz:

- ▶ **Kurum İçi İletişimin Sağlanması:** Personelin kurumun hedefleri, yeni hizmetler veya değişiklikler hakkında bilgilendirilmesi
 - ❖ **Örnek:** Düzenli toplantılar veya iç bültenler aracılığıyla personelin güncel gelişmelerden haberdar edilmesi
- ▶ **Personelin Motivasyonu ve Bağlılığının Artırılması:** Personelin kurumun vizyon ve değerlerine sahip çıkması ve kendilerini kuruma ait hissetmesi.
 - ❖ **Örnek:** Başarı ödülleri veya takdir mesajlarıyla çalışanların moral ve motivasyonunun yükseltilmesi

Halkla İlişkiler Bağlamında Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinin Genişleyen Rolü: Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinde İç Halkla İlişkiler

- ▶ İşbirliği ve Ekip Çalışmasının Güçlendirilmesi: Farklı bölümlerin uyum içinde çalışması ve ortak hedeflere yönelmesi.
 - ❖ Örnek: Ekip çalışması gerektiren projelerde ortak toplantılar veya eğitimler düzenlenmesi
- ▶ Kullanıcılarla Etkili İletişim ve Temsil: Personelin, kullanıcılarla doğrudan iletişim sırasında kurum imajını doğru yansıtması ve pozitif bir tutum sergilemesi
 - ❖ Örnek: Danışma masası görevlilerinin nezaketli ve duyarlı davranışlar sergilemesi
- ▶ Halkla İlişkiler Bilincinin Oluşturulması: Personelin, kurum imajını ve hizmet kalitesini arttırmak için halkla ilişkiler ilkelerine uygun davranması ve bilinçli hareket etmesi
 - ❖ Örnek: Personelin, dışarıdan gelen kullanıcı ve ziyaretçilere karşı güler yüzlü ve yardımsever olması

Halkla İlişkiler Bağlamında Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinin Genişleyen Rolü: Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinde İç Halkla İlişkiler

- ▶ Görev ve Sorumlulukların Dağılımı: Kimin hangi halkla ilişkiler faaliyetlerinden sorumlu olacağını belirlenmesi ve bu konuda personelin eğitilmesidir.
 - ❖ Örnek: Kurum yöneticisinin halkla ilişkiler çalışmalarını koordine etmesi ve diğer personelin destek vermesi

Sonuç

- ▶ Kütüphanelerde iç halkla ilişkiler, personelin kurum içindeki iletişimini güçlendirmek, hizmet kalitesini artırmak ve kurum imajını olumlu yönde yansıtmak amacıyla planlı ve bütünleşmiş faaliyetler bütünüdür.
- ▶ Bu çalışmalar sayesinde personel, kurumun dış iletişiminde etkili birer temsilci olurken, kullanıcı memnuniyeti de artar.

Halkla İlişkiler Bağlamında Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinin Genişleyen Rolü: Gelişmiş Toplum ve Sürdürülebilirlik

- ▶ Gelişmiş toplumlarda sürdürülebilirlik, kütüphaneler ve halkla ilişkiler kavramlarının güçlü bir şekilde ilişkisi olduğu görülür çünkü halkla ilişkiler, kütüphanelerin toplumla bağ kurmasını ve güven inşa etmesini sağlar.
- ▶ Kütüphaneler, bilgiye erişim, sosyal katılım, ekonomik canlılık ve toplumsal bütünleşme gibi temel alanlarda toplumun gereksinimlerine yanıt verirken, halkla ilişkiler stratejileri aracılığıyla bu hizmetlerin değerini anlatır ve toplumla etkileşimi güçlendirir.
- ▶ Böylece, sürdürülebilir bir toplum için, kütüphaneler sadece bilgi merkezleri değil, aynı zamanda toplumsal bağları kuvvetlendiren, katılımı teşvik eden ve kaynakları etkin kullanan ortaklıklar ve iletişim araçlarıyla desteklenen temel aktörler durumuna gelir.
- ▶ Bu ilişkiler, toplumun gelişimini destekleyerek, ekonomik, sosyal ve kültürel açıdan sürdürülebilirliği sağlar (Scott, 2011).

Halkla İlişkiler Bağlamında Kütüphane ve Bilgi Merkezlerinin Genişleyen Rolü: Genel Çerçeve

- ▶ Kütüphanelerin toplumla güçlü bağlar kurması, onların maddi ve manevi desteğini artırır ve sürdürülebilirliklerini sağlar.
- ▶ Etkili halkla ilişkiler, kütüphanelerin sadece kitap ve bilgi kaynağı olmaktan çıkıp, toplumun bilgi ve kültür yaşamında aktif bir rol oynamasını sağlar.
- ▶ Bu da, kütüphanelerin hem kamuoyunda olumlu bir algı oluşturmalarına hem de hizmetlerin etkinliğinin artmasına katkıda bulunur.

Özetle

- ▶ Kütüphanelerde halkla ilişkiler, kurumun toplumsal kabulünü ve kullanım oranını artıran, hizmetlerin etkinliğini ve sürdürülebilirliğini sağlayan vazgeçilmez bir ögedir.
- ▶ Bu çalışmalar, kütüphanelerin toplumla bağ kurmasını, bilgiye erişimi demokratikleştirmesini ve kültürel gelişime katkıda bulunmasını sağlar.
- ▶ Dolayısıyla, planlı ve stratejik halkla ilişkiler faaliyetleri olmadan, kütüphaneler toplumsal rolü ve önemini tam anlamıyla kanıtlayamaz.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Kütüphane ve bilgi hizmetleri alanında halkla ilişkiler, kurumların toplumla iletişimini güçlendiren, güven ve farkındalık oluşturan temel araçlardır.

Etkili iletişim ve kullanıcı odaklı hizmet anlayışıyla, kütüphaneler sadece bilgi erişim noktaları değil, aynı zamanda toplumsal bütünleşmeyi ve sürdürülebilirliği sağlayan sosyal merkezler durumuna gelir.

İç halkla ilişkiler, personelin motivasyonunu ve hizmet kalitesini artırırken; dış halkla ilişkiler ise kurumun imajını yönetir, toplumla bağ kurar ve hizmetlerin erişilebilirliğini sağlar.

Bu yaklaşımlar, kütüphanelerin toplumsal algısını olumlu yönde değiştirirken, kullanıcıların memnuniyetini ve kurumlara olan bağlılığını güçlendirir.

Sonuç olarak, hizmet sunumunun temel ilkelerine uygun, stratejik halkla ilişkiler faaliyetleri olmadan, kütüphanelerin toplumdaki etkinliği ve sürdürülebilirliği sağlanamaz.

Kaynakça

- ▶ Ashikuzzaman, M. (2025a, 15 Eylül). *How libraries identify user needs when developing their collections*. <https://www.lisedunetwork.com/how-libraries-identify-user-needs-when-developing-their-collections/>
- ▶ Ashikuzzaman, M. (2025b, 30 Aralık). *The importance of communication skills in librarianship*. <https://www.lisedunetwork.com/the-importance-of-communication-skills-in-librarianship/>
- ▶ Dovîncă, C. (2024). Public libraries and vulnerable categories of users. *Romanian Journal of Library & Information Science*, 20(2), 1-8. Veritabanı: Central & Eastern European Academic Source
- ▶ Karadeniz, G. (2019). *Üniversite kütüphanelerinde ilişkisel yaklaşımlı halkla ilişkiler: Ankara'daki üniversite kütüphaneleri üzerine bir araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi.
- ▶ Kazancı, M. (2013). *Kamuda ve özel kesimde halkla ilişkiler*. Turhan Kitabevi.
- ▶ LibrarIN (25 Ekim 2024). *Creating social spaces: How libraries serve as the heart of communities*. <https://librarin.eu/creating-social-spaces-how-libraries-serve-as-the-heart-of-communities/>
- ▶ Ogbonyomi, M. A. (2024). public relation practices in polytechnic libraries for effective service delivery in North-Central, Nigeria. *Chinese Business Review*, 23(3), 125-134. DOI: 10.17265/1537-1506/2024.03.003
- ▶ Oloba, B., Onotu, C., Oguejiofor, N. , Peter-Anyebe, A. ve Olola, T. (2025). Voices that build: Exploring the role of internal public relations in cultivating employee advocacy and organizational trust. *International Journal of Social Science and Humanities Research-MIYR*, 13, 48-68. 10.5281/zenodo.15828252.
- ▶ Onyshkevych, N. (2025, 7 Haziran). *External and internal customers: Mastering the service mindset*. <https://www.ever-help.com/blog/external-and-internal-customers>
- ▶ Scott, R. (2011). The role of public libraries in community building. *Public Library Quarterly*, 30, 191-227. DOI: 10.1080/01616846.2011.599283.
- ▶ Songu, L. H., Eugene, I. M. ve Feliciac, A. (2019). Keys to effective public relations in library and information centre. *International Journal of Social Sciences: Current and Future Research Trends (IJSSCFRT)*, 2(1), 1-7.
- ▶ Ünsal Ceylan, G. (2019). *Ankara'daki Tıp Fakülteleri kütüphanelerinde halkla ilişkiler* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi.
- ▶ Yılmaz, E. (1996). *Kütüphanecilikte halkla ilişkiler ve kitle iletişim araçları* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi.
- ▶ Zwijze-Koning, K., De Jong, M. T., & Van Vuuren, M. (2015). Evaluating internal public relations using the critical incident technique. *Journal of Public Relations Research*, 27(1), 46-62. <https://doi.org/10.1080/1062726X.2014.924840>