

BİLGİ HİZMETLERİNDE HALKLA İLİŞKİLER

12. HAFTA

**Kurum-Toplum İlişkilerinde
Şeffaflık ve Katılımın Güçlendirilmesi:
Halkla İlişkiler Yaklaşımları ve
Kütüphane-Bilgi Hizmetleri Bağlamında Uygulamalar**

GÜLER DEMİR

Kastamonu Üniversitesi

İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi

Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

gulerdemir@kastamonu.edu.tr

KAPSAM

- ▶ Giriş
- ▶ Kurum-Toplum İlişkilerinde Şeffaflık ve Katılımın Güçlendirilmesi
 - ❖ Kullanıcı Sözleşmeleri (User Charters) Nedir? Neden Önemlidir?
 - ❖ Değerlendirme Ölçütleri Tablosu
 - ❖ Vaka Örneği: İspanya
- ▶ İş Birlikleri ve Ortaklıklar
 - ❖ Toplumsal Sorumluluk
 - ❖ Sürdürülebilirlik
 - ❖ Vaka Örneği: Yeni Zelanda- Hamilton Kent Kütüphaneleri
 - ❖ Sphero Robotları ve İş Birliği Örnekleri
- ▶ Kütüphane ve Bilgi Hizmetlerinin Pazarlanması
 - ❖ Başarı Hikayeleri, Toplumsal Katkılarla Destek Sağlama
 - ❖ Pazarlama Stratejilerinin Temel Öğeleri ve Sistemik Bir Pazarlama
 - ❖ Kütüphanelerin Katkıları ve Başarıya Etkisi
 - ❖ Kapsayıcı ve Erişilebilir Pazarlama
- ▶ İzleme ve Değerlendirme
- ▶ Kapsayıcı ve Erişilebilir Pazarlama: Genel Çerçeve
- ▶ Sonuç ve Değerlendirme
- ▶ Kaynakça

GİRİŞ

Kurum-toplum ilişkileri, modern kütüphane ve bilgi hizmetlerinin temel dinamiklerinden biridir.

Bu ilişkilerde şeffaflık ve katılımın güçlendirilmesi, hem kurumların toplumsal güven kazanması hem de hizmet kalitesinin artırılması açısından kritik öneme sahiptir.

Günümüzde kütüphaneler, sadece bilgi erişim noktaları olmanın ötesine geçerek, toplulukların gereksinimlerine uygun inovatif projeler geliştirmekte ve bu projeleri toplumla paylaşarak aktif katılımı teşvik etmektedir.

Ayrıca, şeffaflık ilkesi doğrultusunda kullanıcı sözleşmeleri ve iletişim mekanizmaları, vatandaşların hak ve sorumluluklarını netleştirerek, güven ilişkisini pekiştirmektedir.

Bu derste, kütüphane ve bilgi merkezlerinde halkla ilişkiler bağlamında kurum-toplum ilişkilerinde şeffaflık ve katılımın nasıl güçlendirilebileceğine ilişkin kuramsal yaklaşımların yanı sıra örnek vaka çalışmaları ve stratejik uygulamalar üzerinden kapsamlı bir değerlendirme sunulması amaçlanmaktadır.

Kurum-Toplum İlişkilerinde Şeffaflık ve Katılımın Güçlendirilmesi

- ▶ Kurumların iç ve dış paydaşlarla sürekli iletişim kurması ve gelişmeleri şeffaf şekilde paylaşması, halkla ilişkilerin temelini oluşturur.
- ▶ Kütüphaneler, toplulukların gereksinimlerine yanıt verecek şekilde yeni ve yaratıcı projeler geliştirmektedir.
- ▶ Bu projeler, kullanıcılarla doğrudan etkileşimi artırırken, kütüphanelerin toplumla bağ kurmasını sağlar.
- ▶ Hem derme geliştirme hem de programlama açısından öne çıkan alanlardan biri de Bilim, Teknoloji, Mühendislik ve Matematik (STEM, Science, Technology, Engineering, and Mathematics) alanıdır.
- ▶ STEM etkinlikleri, inovasyon laboratuvarları ve yerel içerik üretimine yönelik girişimler, halkla ilişkilerde topluluk katılımını güçlendiren araçlar olarak kullanılabilir (Thompson, 2015, s. 3).

Kurum-Toplum İlişkilerinde Şeffaflık ve Katılımın Güçlendirilmesi: Kullanıcı Sözleşmeleri (User Charters) Nedir? Neden Önemlidir?

- ▶ Kullanıcı sözleşmesi, kamu hizmeti sunan kurumların, özellikle kütüphanelerin, vatandaşlara hizmetleri, taahhütleri ve hakları hakkında açık ve şeffaf bilgi verdiği resmi bir belgedir.
- ▶ Bu sözleşmeler, kurumların ne yaptığı, nasıl yaptığı, ne zaman yaptığı ve hangi standartlarda yaptığı hakkında vatandaşlara bilgi sağlar.
- ▶ Amaç, vatandaşların kurumlara güven duymasını sağlamak, hizmet kalitesini göstermek ve kurumların hesap verebilirliğini artırmaktır.
- ▶ Bu sözleşmeler, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerinin temel araçlarıdır.
- ▶ Vatandaşların hak ve sorumluluklarını bilmelerini sağlar.
- ▶ Kurumların hizmet kalitesini ve taahhütlerini ortaya koyar.
- ▶ Vatandaşların şikayet ve önerilerini iletebilmesi için iletişim kanalları sunar.
- ▶ Bu sayede, vatandaşlar kurumların faaliyetleri hakkında bilinçli; bilgi sahibi olur ve katılımı teşvik edilir (Pacios vd., 2021).

Kurum-Toplum İlişkilerinde Şeffaflık ve Katılımın Güçlendirilmesi: Bir Kullanıcı Sözleşmesinde Olması Gereken Ayrıntılar

Kullanıcı sözleşmesi (user charter) genellikle şu temel ayrıntıları içerir:

- ▶ Kütüphanenin amacı ve hizmetleri: Kütüphanenin ne işe yaradığını ve hangi hizmetleri sunduğunu açıklar.
- ▶ Kullanıcı hakları: Kitap ödünç alma, bilgisayar kullanma, araştırma yapma gibi kullanıcıların sahip olduğu haklar ve kullanma kuralları
- ▶ Kullanıcı sorumlulukları: Kullanıcıların dikkat etmesi gereken kurallar, örneğin kitaba zarar vermemek veya kurallara uymak gibi sorumluluklar
- ▶ Hizmet kalitesi ve taahhütler: Kütüphane hizmetlerinin ne kadar sürede yapılacağı ve kalite standartları
- ▶ Şikayet ve öneri yolları: Kullanıcıların memnuniyetsizliklerini veya önerilerini nasıl iletebileceği
- ▶ İletişim bilgileri: Kütüphaneye nasıl ulaşılabileceği, telefon, e-posta veya adres bilgileri
- ▶ Gizlilik ve veri koruma: Kullanıcı bilgilerinin nasıl korunacağı ve gizlilik ilkeleri

Kısaca, kullanıcı sözleşmesi hem kütüphanenin ne yaptığı ve neyi taahhüt ettiğini anlatır hem de kullanıcıların hak ve sorumluluklarını netleştirir. Bu sayede herkes ne bekleyebileceğini ve nasıl davranması gerektiğini bilir (Pacios vd., 2021).

Kullanıcı Sözleşmesi (User Charter) Değerlendirme Ölçütleri Tablosu

Ölçüt/Parametre	Açıklama / Ne Anlama Gelir?	Neden Önemlidir?
İçerik (Content)	Kullanıcı sözleşmesinde hangi bilgilerin ve taahhütlerin yer aldığı	Vatandaşların hizmetten ne bekleyebileceğini gösterir.
Form (Format)	Bilgiler nasıl sunuluyor? Web sitesi, PDF, broşür gibi formatlar	Erişimi ve kullanımı kolaylaştırır.
Tarih ve Güncellemeler (Date & Updates)	Sözleşmenin ne zaman hazırlandığı ve ne zaman güncellendiği	Güncel ve doğru bilgi alınmasını sağlar.
Erişilebilirlik (Accessibility)	Bilgilere kaç tıklama ile ulaşılabildiği veya ne kadar kolay bulunduğu	Vatandaşların bilgiye ulaşımını kolaylaştırır.
Anlaşılabilirlik (Clarity)	Karmaşık veya teknik dil kullanılmaması.	Bilgilerin herkes tarafından kolayca anlaşılabilir olması
Yeniden Kullanılabilirlik (Reusability)	Bilginin başka platformlarda veya amaçlarla kullanılabilirliği	Bilginin tekrar ve farklı amaçlar için kullanılabilirliği
Güncellik (Timeliness)	Sözleşmenin güncel olup olmadığı, en son ne zaman güncellendiği	Güncel bilgi, vatandaşların güvenini sağlar.
İletişim ve Geri Bildirim	Şikayet, öneri ve iletişim yolları	Vatandaşların haklarını kullanabilmesi ve geri bildirimde bulunması

(Pacios vd., 2021).

Kurum-Toplum İlişkilerinde Şeffaflık ve Katılımın Güçlendirilmesi: Kullanıcı Sözleşmeleri (User Charters): Vaka Örneği

Pacios ve arkadaşlarının (2021) araştırması, İspanya'daki devlet tarafından yönetilen 53 halk kütüphanesinin kullanıcı sözleşmeleri (user charters) üzerinde yapılan incelemeye dayanmaktadır.

- ▶ Araştırmada, sözleşmelerin içerik, biçim, güncelleme ve erişilebilirlik gibi temel öğeleri değerlendirilmiştir.
- ▶ Bulgulara göre, 53 kütüphaneden sadece yaklaşık %43'ü (23 kütüphane) kullanıcı sözleşmesi yayımlamıştır.
- ▶ Pek çok kütüphane hizmetlerini ve taahhütlerini etkin şekilde kamuoyuna duyurmayı sağlayacak kullanıcı sözleşmelerini yeterince kullanmamaktadır.
- ▶ Özellikle, güncellenmiş ve erişilebilir bilgi paylaşımı konusunda eksiklikler görülmektedir. Bazıları güncel ve detaylı iken, bazıları eski ve erişimi zor olabilmektedir.
- ▶ Bu sözleşmelerin içerikleri genellikle yasal zorunluluklar ve standartlar çerçevesinde hazırlanmıştır.
- ▶ Ancak bazıları vatandaşlara hizmetleri ve hakları hakkında yeterince bilgi sunmamaktadır.
- ▶ Bazı kütüphanelerin güncel olmayan sözleşmeleri ya da hiç güncellenmemiş eski versiyonları yayımlamaları, şeffaflık ve hesap verebilirlik açısından sorun yaratabilmektedir (Pacios vd., 2021).

Kurum-Toplum İlişkilerinde Şeffaflık ve Katılımın Güçlendirilmesi: Kullanıcı Sözleşmeleri (User Charters): Vaka Örneği

Bu kütüphanelerin kullanıcı sözleşmelerinin (user charters) içeriklerinde şu öğelerin bulunduğu saptanmıştır:

► Kurumsal Kimlik ve Amaç

- ❖ Kütüphanenin kimliği, amacı ve misyonu
- ❖ Hizmetlerin genel tanımı ve amacı
- ❖ Sunulan hizmetlerin listesi
- ❖ Hizmet standartları ve kalite taahhütleri
- ❖ Hizmet seviyeleri ve beklenen süreler
- ❖ Kullanıcıların hakları ve yükümlülükleri
- ❖ Şikayet ve öneri prosedürleri

► Kullanıcı Hakları ve Yükümlülükleri

- ❖ Kullanıcıların sahip olduğu haklar (örneğin, bilgiye erişim, danışma, ödünç verme)
- ❖ Kullanıcıların yerine getirmesi gereken sorumluluklar (Pacios vd., 2021).

Kurum-Toplum İlişkilerinde Şeffaflık ve Katılımın Güçlendirilmesi: Kullanıcı Sözleşmeleri (User Charters): Vaka Örneği

▶ İletişim ve Erişim Bilgileri

- ▶ İletişim telefonları, e-posta ve adresler
- ▶ Hizmet noktaları ve ulaşım bilgileri
- ▶ Bilgilere ulaşım yolları ve kolaylığı

▶ İçerik ve Güncellenme Durumu

- ▶ Kullanıcı sözleşmesinin güncellenme tarihleri ve sıklığı
- ▶ Güncellenmiş ve geçerli sürümler (Bazılarında güncellemelerin zamanında yapılması bazılarında ise eski sürümlerin kullanılması söz konusu)
- ▶ Web sitesinde erişilebilirlik ve görünürlük

▶ Şeffaflık ve Açıklık

- ▶ Bilgilerin açık ve anlaşılır olması
- ▶ Bilgilerin hem genel hem de kişiselleştirilmiş formatta sunulması
- ▶ Dökümanların erişilebilir ve okunabilir olması (Pacios vd., 2021).

Kurum-Toplum İlişkilerinde Şeffaflık ve Katılımın Güçlendirilmesi: Kullanıcı Sözleşmeleri (User Charters): Vaka Örneği

► Format ve Erişilebilirlik

- Belgenin PDF veya HTML formatında olması
- Belgelerin kolay bulunabilirliği ve doğrudan erişim
- Bilgilerin tekrar kullanılabilirliği ve yasal uygunluk

Özet

- Tanıtılan kütüphanelerin kullanıcı sözleşmelerinde çoğunlukla şu temel içeriklerin bulunduğu görülmüştür: kütüphanenin kimliği ve amacı, hizmet ve kalite taahhütleri, kullanıcı hak ve sorumlulukları, iletişim bilgileri, güncellenme durumu ve erişilebilirlik, bilgi ve belge formatları, güncellik ve yasal uygunluk
- Ancak, güncellenme ve erişilebilirlik açısından bazı eksiklikler ve tutarsızlıklar da gözlemlenmiştir (Pacios vd., 2021).

Kurum-Toplum İlişkilerinde Şeffaflık ve Katılımın Güçlendirilmesi: Genel Çerçeve

- ▶ Kütüphane-Toplum ilişkilerinde şeffaflık, vatandaşların hak ve hizmetler hakkında net bilgi sahibi olmasını sağlamak, güveni artırmak ve katılımı teşvik etmek açısından kritik öneme sahiptir.
- ▶ Kullanıcı sözleşmeleri, kütüphanelerin hizmet kalitesini, sorumluluklarını ve vatandaşların erişim haklarını açıkça ortaya koyarak, iletişimi güçlendirmekte ve vatandaşların kurumlara olan güvenini artırmaktadır.
- ▶ Ayrıca, bu araçlar aracılığıyla vatandaşların öneri ve şikayetlerini iletebileceği mekanizmalar oluşturarak, toplumsal katılım ve ortak yönetim kültürünün geliştirilmesine katkı sağlar.
- ▶ Kütüphanelerde şeffaflık ve vatandaş katılımını artırmada önemli olan bu sözleşmelerin güncellenmesi, erişilebilir duruma getirilmesi ve içeriğinin vatandaşların anlayışına uygun şekilde hazırlanması gerekmektedir.
- ▶ Bu da kurumların toplumsal sorumluluk bilincini güçlendiren ve sürdürülebilir, katılımcı bir hizmet anlayışını destekleyen temel öğelerden biridir.
- ▶ Vaka örneğinde görüldüğü gibi, bazı kütüphanelerin sözleşmelerini zamanında güncellememesi vatandaşların hizmet kalitesi hakkında bilgi sahibi olmasını engelleyecektir (Pacios vd., 2021).

İş Birlikleri ve Ortaklıklar: Toplumsal Sorumluluk

- ▶ Kamu ve özel sektör, eğitim kurumları ve sivil toplum kuruluşlarıyla kurulan ortaklıklar, kütüphanelerin toplumla iletişimini güçlendirmekte önemli rol oynar.
- ▶ Bu iş birlikleri, halkla ilişkiler ve iletişim stratejilerinin genişlemesine ve güçlenmesine katkı sağlar (Thompson, 2015).
- ▶ Kütüphaneler ve okullar vb. arasındaki iş birlikleri, toplumda kütüphanelerin sadece kitap sağlama değil, eğitim, teknoloji ve sosyal katılım merkezleri olarak algılanmasını sağlar.
- ▶ Bu projeler, kütüphanelerin toplumsal sorumluluklarını göstererek, toplumdaki güven ve saygıyı artırır. Bu da halkla ilişkiler açısından kütüphanenin prestijini güçlendirir.
- ▶ İş birlikleri, kütüphanelerin hizmetlerini ve olanaklarını doğrudan okul topluluklarına ve onların ailelerine duyurma fırsatı sağlar.
- ▶ Okullarda ve etkinliklerde düzenlenen programlar, kütüphanenin görünürlüğünü artırır ve halkla doğrudan iletişim kurma şansı verir.
- ▶ Bu sayede, kütüphanelerin teknolojik ve eğitim odaklı hizmetleri daha geniş kitlelere ulaşır, farkındalık artar (Yuen ve Liew, 2022).

İş Birlikleri ve Ortaklıklar: Sürdürülebilirlik

- ▶ Uzun dönemli ve iyi planlanmış projeler, kütüphane-okul vb. ilişkisini güçlendirir. Güçlü ilişkiler, halkla ilişkilerde güven, sadakat ve pozitif algı oluşturur.
- ▶ Bu ilişkiler, halkın kütüphaneye olan bağlılığını artırır ve gelecekteki projeler ve destekler için sağlam temel sağlar.
- ▶ Kütüphaneler, toplumun gereksinimlerine yönelik projeler geliştirerek, yenilikçi ve toplum odaklı bir imaj çizer.
- ▶ Özellikle dijital ve maker projeleri gibi çağdaş ve yenilikçi alanlarda yapılan işler, halkın ve kamuoyunun gözünde kütüphanenin güncel ve aktif bir kurum olduğunu gösterir.
- ▶ Bu da halkla ilişkiler açısından kurumun prestijini ve güvenilirliğini artırır (Yuen ve Liew, 2022).

İş Birlikleri ve Ortaklıklar: Kriz ve Değişim Yönetimi ve Temel Strateji Öğeleri

Kriz ve Değişim Yönetimi

- ▶ Pandemi gibi dönemlerde, kütüphanelerin okullarla ya da diğer kurumlarla yaptığı iş birlikleri, kriz zamanlarında halkla iletişimi sürdürmek ve kurumun toplumdaki pozitif imajını korumak için önemli araçlar olur.
- ▶ İş birlikleri, kütüphanenin toplumla bağını güçlendirerek, kriz dönemlerinde de destek ve güven sağlar.

Halkla İlişkiler Stratejisinin Temel Öğeleri

- ▶ Diyalog ve Katılım: Okul vb. kurumlar ve toplum temsilcileriyle sürekli iletişim ve katılım, halkla ilişkilerin temelidir. Bu, karşılıklı güven ve anlayış sağlar.
- ▶ Şeffaflık ve Paylaşım: Projelerin ve faaliyetlerin düzenli şekilde paylaşılması, halkın kütüphaneye olan güvenini artırır.
- ▶ Geri Bildirim ve Değerlendirme: Toplumdan alınan geri bildirimler, halkla ilişkiler stratejilerinin geliştirilmesine katkı sağlar (Yuen ve Liew, 2022).

İş Birlikleri ve Ortaklıklar: Vaka Örneği (Yeni Zelanda- Hamilton Kent Kütüphaneleri)

Yuen ve Liew'in (2022) araştırması, halkla ilişkiler bağlamında halk kütüphaneleri ile okullar arasındaki iş birlikleri ve ortak projeleri tanıtımı anlamında önemli bir örnek:

Yeni Zelanda:

Hamilton Kent Kütüphaneleri (City Libraries)

- ▶ **Kütüphane, yerel okullarla iletişim kurarak öğrencilere ve öğretmenlere "making" ve «maker space» aktiviteleri konusunda eğitimler düzenliyor.**
- ▶ **Kütüphane, okullara yönelik robotik ve kodlama atölyeleri organize ediyor.**
- ▶ **Sphero robotları ve dijital teknolojiler içeren kaynaklar sağlıyor.**
- ▶ **Bu sayede, öğrenciler hem öğreniyor hem de ilgilerini artırıyor. Ayrıca, okullara tasarım ve uygulama danışmanlığı yapıyorlar.**

İş Birlikleri ve Ortaklıklar:

Vaka/Auaha Makerspace Örneği (Yeni Zelanda- Hamilton Kent Kütüphaneleri)

- ▶ Auaha, kullanıcıların bir araya gelip kendi kendine öğrenme yoluyla yaratıcı teknolojileri nasıl kullanacağını öğrenmesi için tasarlanmış bir alan
- ▶ Üretmek, öğrenmek, keşfetmek ve paylaşmak için işbirlikçi bir çalışma ortamı
- ▶ Elektronik, 3D baskı, 3D modelleme, robotik ve daha birçok uygulamaya erişim olanağı sunuyor.
- ▶ Bilim, Teknoloji, Mühendislik, Sanat, Matematik (STEAM, Science, Technology, Engineering, Arts, Maths) öğrenimine dayanmakta
- ▶ Ekipmanların nasıl kullanacağı ilişkin kılavuzlar bulunuyor.
- ▶ Kütüphane dermeleri ve internetten bulunabilecek diğer araçlar ve eğitim videoları aracılığıyla bol miktarda kaynak mevcut (Hamilton City Libraries, 2026).

İş Birlikleri ve Ortaklıklar: Auaha Makerspace - Central Library



(Hamilton City Libraries, 2026).

İş Birlikleri ve Ortaklıklar: Auaha Makerspace - Te Kete Aronui - Rototuna Library



(Hamilton City Libraries, 2026).

İş Birlikleri ve Ortaklıklar: Vaka Örneği (Yeni Zelanda- Hamilton Kent Kütüphaneleri) Sphero Robotları ve İş Birliği Örnekleri

- ▶ Sphero robotları, kablosuz iletişim teknolojisiyle denetlenen, genellikle küre şeklinde olan, kodlama ve STEAM (Bilim, Teknoloji, Mühendislik, Sanat ve Matematik) eğitime uygun robotlardır.
- ▶ Kütüphaneler, özellikle Maker ve STEAM programları kapsamında, öğrencilere kodlama ve robotik becerileri kazandırmak amacıyla Sphero robotları kir alıyor veya doğrudan eğitimlerde kullanıyor.
- ▶ Kütüphane, okul öğretmenleriyle iş birliği yaparak Sphero robotlarını içeren eğitim paketleri hazırlıyor.
- ▶ Öğrencilere yönelik kodlama ve robotik atölyeleri düzenleniyor; burada öğrenciler robotları programlayarak çeşitli görevleri yerine getiriyor.
- ▶ Öğretmenler, bu robotları sınıf içinde kullanmak için eğitim alıyor, kütüphane böylece sınıf dışı öğrenme ortamını destekliyor.
- ▶ Ayrıca, kütüphane, bu teknolojiyi içeren yarışmalar veya projeler düzenleyerek, öğrencilere rekabet ve yaratıcılık fırsatı sunuyor.

İş Birlikleri ve Ortaklıklar: Vaka Örneği (Yeni Zelanda- Hamilton Kent Kütüphaneleri) Sphero Robotları ve İş Birliği Örnekleri

- ▶ Sphero, eğitimde kullanılan teknolojik araçlar yapan bir şirket
- ▶ Bu araçlar, çocuklar ve herkesin eğlenerek öğrenmesini sağlamakta
- ▶ Sphero'nun robotları ve uygulamaları, STEAM alanlarında gelişimi ve yaratıcılığı teşvik ediyor.
- ▶ Örneğin, küçük robotlar veya kodlama oyunları sayesinde, çocuklar ve yetişkinler problem çözme ve mühendislik becerilerini eğlenceli şekilde öğreniyor.
- ▶ Sphero'nun farklı robot modelleri var; bazıları gençler ve yeni başlayanlar için, bazıları ise daha gelişmiş kullanıcılar için tasarlanmış
- ▶ Bu ürünler, öğretmenlerin derslerde kullanması ve öğrencilerin ilgisini çekip öğrenmeyi daha eğlenceli duruma getirmesi amacıyla yapılmıştır (MacGear, 2026).

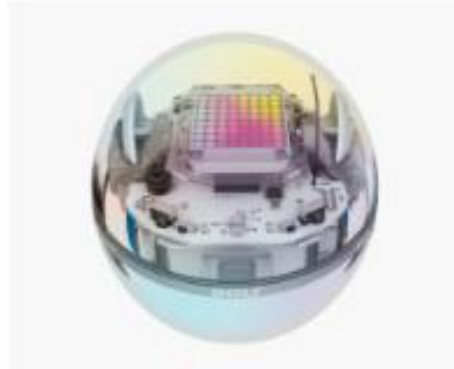
İş Birlikleri ve Ortaklıklar: Vaka Örneği (Yeni Zelanda- Hamilton Kent Kütüphaneleri) Sphero Robotları ve İş Birliği Örnekleri

Özet

- ▶ **Faydası**: Bu çalışmalar, öğrencilerin teknolojik okuryazarlıklarını geliştirmelerine, kodlama becerilerini uygulamalı olarak öğrenmelerine ve STEM ve STEAM alanındaki ilgilerini artırmalarına katkı sağlıyor.
- ▶ **Halkla İlişkileri Güçlendiren Etki**: Bu tür projeler, toplumda kütüphanenin yenilikçi ve eğitim odaklı bir kurum olduğunu gösterir; aynı zamanda yerel okullarla iş birliği yapılarak toplumla doğrudan etkileşim artırılır.



BOLT+



BOLT



Mini

(MacGear, 2026).

İş Birlikleri ve Ortaklıklar: Vaka Örneği (Yeni Zelanda- Hamilton Kent Kütüphaneleri) Uzun Dönemli İş Birliği

- ▶ Kütüphane, kendi uzman ekibiyle okullara düzenli olarak kodlama ve dijital teknolojilerle ilgili eğitimler veriyor. Bu programlar sayesinde, hem okul hem de kütüphane, ortak projeler geliştirmiş ve uzun vadeli iş birlikleri kurmuş.
- ▶ Kütüphaneler, okullara makerspace kurulumunda danışmanlık yapıyor, atölyeler düzenliyor, teknolojik kaynaklar sağlıyor.
- ▶ Bu projeler, öğrencilere teknoloji ve yaratıcılık alanında erişim olanakları sunmayı hedefliyor ve halkla ilişkileri güçlendiriyor.

Sonuç

- ▶ Bu örnekler, kütüphanelerin ve okulların karşılıklı iletişim kurarak, ortak projeler ve eğitimler aracılığıyla toplumla bağlarını güçlendirdiğini gösteriyor.
- ▶ Halk kütüphaneleri ile okullar arasındaki iş birlikleri ve ortak projeler, sadece eğitimsel değil, halkla ilişkiler açısından da büyük önem taşıyor.
- ▶ Bu ilişkiler, kütüphanelerin toplumla bağını güçlendirir, güven ve saygı oluşturur, imajını yeniler ve kurumun sürdürülebilirliğine katkı sağlar.
- ▶ Başarılı halkla ilişkiler stratejileriyle desteklenen bu projeler, kütüphanelerin toplumda aktif, yenilikçi ve güvenilir kurumlar olarak algılanmasını sağlar.

Kütüphane ve Bilgi Hizmetlerinin Pazarlanması

- ▶ Kütüphane ve bilgi hizmetlerinin pazarlanması, kütüphanelerin sunduğu değer ve faydaların çeşitli kullanıcı gruplarına tanıtılmasıdır. Pazarlama; iletişim, tanıtım, fiyatlandırma ve dağıtım gibi öğeleri içerir.
- ▶ Dijital çağda kütüphane ve bilgi hizmetlerinin etkili pazarlanması, kütüphanelerin ve bilgi merkezlerinin bilgi hizmetleri ve ürünleri tasarlamaya ve kullanıcılarını memnun edecek şekilde hizmete sunmaya büyük çaba ve enerji harcadığı bir süreçtir.
- ▶ «Bilgi», «insan», «makine», «para», «malzeme» ve «zaman» gibi en geleneksel kaynaklara ek olarak değerlendirilen en önemli kaynak olarak ele alınmaktadır.
- ▶ 20. yüzyılla beraber kilit teknoloji, bilgi teknolojisi olmuştur; bu nedenle, kütüphane hizmetlerini etkili bir şekilde pazarlayarak uygun bilgi altyapısını geliştirmek ve bilgi teknolojisi (BT) alanına büyük yatırımlar yapmak çok önemlidir.
- ▶ Dijital kaynakların artışı ve bilgi yüküyle birlikte, kütüphanelerin hizmetlerini etkin şekilde pazarlanması, günümüzde yaşamsal öneme sahiptir.
- ▶ Pazarlama, kullanıcı gereksinimlerini anlamak ve hizmetleri ona göre şekillendirmek anlamına gelir (Ashikuzzaman, 2025; Horsfall, 2020, s. 14).

Kütüphane ve Bilgi Hizmetlerinin Pazarlanması

- ▶ Pazarlama, sadece geleneksel yöntemler (afiş, broşür) değil, dijital pazarlama, sosyal medya ve topluluk katılımını içeren daha stratejik faaliyetleri kapsar.
- ▶ Teknolojik gelişmelerle kütüphane hizmetlerinin tanıtımı ve kullanıcı erişiminin kolaylaştırılması ön plana çıkıyor (Ashikuzzaman, 2025; Horsfall, 2020, s. 14).
- ▶ BT'nin ilerlemesi toplumu değiştirmiş ve böylece kütüphaneler/bilgi sistemleri uzmanları için müşterilerin (kütüphane kullanıcılarının) artan bilgi gereksinimlerini karşılamak bir zorluğa dönüşmüştür.
- ▶ Bu zorluklardan biri de, kütüphanelerin sürekli karşılaştığı bir sorun olan fon/bütçe eksikliğidir; kütüphanedeki bazı hizmetlerin işlevsel olması için bütçe gereklidir.
- ▶ Dijitalleşmeye karşın basılı formatı (kitaplar, dergiler vb.) tercih eden kullanıcılar da bulunmaktadır.
- ▶ İster yerinde ister uzaktan olsun, kullanımını artırmak için kütüphane hizmetlerinin pazarlanmasına gereksinim vardır (Horsfall, 2020, s. 14).

Kütüphane ve Bilgi Hizmetlerinin Pazarlanması

- ▶ Esasen kar amacı gütmeyen bir faaliyet olan kütüphanecilik, hızlı bir değişimden geçmektedir. Çeşitli iç ve dış etmenler kütüphanelerin rolünü yeniden şekillendirmektedir. Kütüphaneciler ve bilgi uzmanları, bilgi sektörü için pazarlama fikrini tartışmaktadır.
- ▶ Kütüphane ve Bilgi Bilimi (LIS, Library and Information Science) alanındaki herhangi bir profesyonel için pazarlama anlayışı, doğru düşünme, stratejik bakış açısı ve operasyonel taktikleri içerir. Bu nedenle, bilgi profesyoneli için pazarlama süreci, pazarlamanın basit bir reklam, tanıtım veya halkla ilişkiler kısmı da olabilir.
- ▶ Modern anlamda pazarlama, müşteri gereksinimlerini verimli bir şekilde belirleyen, öngören ve karşılayan bir yönetim süreci olarak kabul edilir.
- ▶ Aşağıdaki etmenler, kütüphane mesleğinin faaliyetlerinde ve hizmetlerinde pazarlama yaklaşımı geliştirmesini teşvik etmektedir:
 - ❖ Bilgi patlaması (okuma materyalinin hızlı büyümesi)
 - ❖ Teknoloji devrimi
 - ❖ Artan kütüphane maliyetleri/bütçe kesintileri
 - ❖ Kullanıcı tabanlı hizmetlerin artması
 - ❖ Ağ gereksinimleri/bilgi gereksinimlerindeki karmaşıklık
 - ❖ Veri tabanı sağlayıcılarının rekabeti
 - ❖ Televizyon ve internetin yaygınlaşması gibi nedenlerle insanların okuma alışkanlıklarının azalması (Mammadova, 2018, s. 2).

Kütüphane ve Bilgi Hizmetlerinin Pazarlanması

Kapsam ve Amaçlar

- ▶ Kütüphaneler, kaynaklar (kitap, dergi, dijital veri tabanları vb.), programlar, atölyeler ve kültürel etkinlikler gibi hizmetlerini tanıtarak farkındalık yaratmayı hedefler.
- ▶ Hizmetlerin tanıtımı, kütüphanelerin toplumun merkezinde yer alması ve kullanıcıların gereksinimlerine uygun hizmet sunması için önemlidir.
- ▶ Kullanıcı gruplarına (öğrenciler, araştırmacılar, aileler, yaşlılar) uygun, kişiselleştirilmiş pazarlama stratejileri geliştirilir.

Hedefler ve Temel İlkeler

- ▶ Farkındalık Artırma: Hizmetler ve kaynaklar hakkında bilgi yaymak, kullanılabilirliği artırmak
- ▶ Yeni Kullanıcı Çekme ve Mevcutları Koruma: Çeşitli demografilere uygun, geniş ve kapsayıcı iletişim stratejileri
- ▶ Toplumsal Katılım ve Bağlılık: Etkinlikler, programlar ve topluluk projeleriyle bağ kurma
- ▶ Yaşam Boyu Öğrenme (Lifelong Learning): Eğitim ve kişisel gelişim olanakları
- ▶ Marka Bilinirliği ve Güven: Güçlü bir imaj ve güven ortamı oluşturma
- ▶ Finansal Destek ve Kaynaklar: Başarı hikayeleri ve toplumsal katkılarla destek sağlama
- ▶ Uyum ve Esneklik: Demografik ve teknolojik değişikliklere uyum sağlama (Ashikuzzaman, 2025).

Kütüphane ve Bilgi Hizmetlerinin Pazarlanması: Başarı Hikayeleri ve Toplumsal Katkılarla Destek Sağlama

Başarı Hikayeleri

- ▶ Kütüphanenin kullanıcılarına veya topluma yaptığı olumlu etkileri anlatan gerçek yaşam örnekleridir. Örneğin, bir öğrenci kütüphanedeki araştırma kaynaklarını kullanarak yüksek lisans tezini başarıyla tamamlamışsa veya bir çocuk kitap kulübüne katılarak okuma alışkanlığı kazanmışsa, bu başarılar hikâyeleştirilir. Bu hikâyeler, kütüphanenin sunduğu hizmetlerin gerçek ve somut faydalarını gösterir.

Toplumsal Katkılar

- ▶ Kütüphanenin toplumdaki eğitim, kültür, sosyal gelişim veya ekonomik kalkınmaya yaptığı katkılardır. Örneğin, ücretsiz dijital okuryazarlık eğitimleri, istihdam destek programları veya kültürel etkinlikler aracılığıyla toplumun yaşam kalitesine sağlanan katkılar bu kapsamdadır.

Destek Sağlama

- ▶ Bu başarı hikayeleri ve katkılar aracılığıyla, kütüphanenin değerinin anlaşılması ve finansal, idari veya toplumsal desteklerin artırılması amaçlanır. Yani, bu hikâyeler ve katkıların anlatılmasıyla, kütüphanenin toplum ve karar vericiler nezdinde daha fazla takdir görmesi ve kaynak bulunması sağlanır.
- ▶ **Özetle:** "Başarı hikayeleri ve toplumsal katkılarla destek sağlama" ifadesi, kütüphanenin olumlu etkilerini anlatan örnekleri kullanarak, kurumun değerini ve önemini vurgulamak ve böylece finansal, toplumsal veya politik destekleri artırmak anlamına gelir (Ashikuzzaman, 2025).

Kütüphane ve Bilgi Hizmetlerinin Pazarlanması: Pazarlama Stratejilerinin Temel Öğeleri ve Sistemik Pazarlama

- ▶ Etkili pazarlama için, kütüphanecilerin değişime uyum sağlaması ve yaratıcı çözümler araması gerekir; aksi takdirde, yok olup gidebilirler.
- ▶ Kütüphaneciler, hizmetlerini ve kendilerini tanıtmak için promosyon, halkla ilişkiler ve savunuculuk faaliyetleriyle üstün hizmetler, uygun personel ve altyapıyı savunmalı ve geliştirmelidir.
- ▶ Artan bilgi seçenekleriyle rekabet avantajı elde etmek ve hizmetlerin katma değerini vurgulamak önemlidir.
- ▶ Bu yaklaşımla, etkili pazarlama, bilgi erişimini artırarak kütüphanelerin sürdürülebilirliğine katkı sağlar (Horsfall, 2020, s. 19). Pazarlama stratejilerinin temel öğeleri ve sistemik bir pazarlama için gereken öğeler aşığıdaki gibidir:
 - ❖ Kapsamlı ve Çeşitli Kanallar: Sosyal medya, e-posta, yerel ortaklıklar, etkinlikler ve geleneksel medya
 - ❖ İç ve Dış Paydaşlarla İş Birliği: Okullar, yerel organizasyonlar, kamu kurumlarıyla ortaklıklar
 - ❖ Etkin ve Uygun Maliyetli Faaliyetler: Ücretsiz veya düşük maliyetli etkinlikler, gönüllüler ve stajyerler aracılığıyla destek
 - ❖ Görsel ve Yazılı Materyaller: Poster, broşür, dijital içerik ve web sitesi kullanımı
 - ❖ Geri Bildirim ve Sürekli İyileştirme: Kullanıcı görüşleri ve gereksinimlere göre hizmet ve iletişim stratejilerinin güncellenmesi (Ashikuzzaman, 2025).

Kütüphane ve Bilgi Hizmetlerinin Pazarlanması: Kütüphanelerin Katkıları ve Başarıya Etkisi

- ▶ Farkındalık ve Kullanımın Artırılması: Kaynakların ve programların bilinirliği, kullanım oranlarını yükseltir.
- ▶ Kullanıcı Çeşitliliği ve Kapsayıcılık: Farklı demografilere yönelik hedefli ve kapsayıcı iletişim
- ▶ Güçlü Topluluk Bağları: Etkinlikler ve ortaklıklar aracılığıyla toplumsal entegrasyon
- ▶ Finansal Sürdürülebilirlik: Başarı hikayeleri ve toplumsal katkılarla destek ve finansman sağlama
- ▶ İlişki ve Bağlılık: Düzenli iletişim, sadakat programları ve kullanıcı memnuniyetiyle uzun dönemli bağlılık (Ashikuzzaman, 2025).

Başarılı bir kütüphane pazarlama çabası, pazarlama hedeflerini belirlemek için kütüphanenin misyon bildirisini bir çerçeve olarak kullanmakla başlar; kütüphanelerin bir misyon bildirisi olmalıdır.

- ▶ Sistematik pazarlama, aşağıdaki soruları yanıtlamak için veri geliştirir. Yanıtlar aslında misyon bildirisi:
 - ❖ Hedeflenen kullanıcılar ve potansiyel kullanıcı grupları kimlerdir?
 - ❖ Sunulan materyaller, hizmetler ve programlar nelerdir?
 - ❖ Girişim neden üstleniliyor, yani amaçlar nelerdir?
 - ❖ İstenen sonuçlara nasıl ulaşılabilecek? (Mammadova, 2018, s. 2).

Kütüphane ve Bilgi Hizmetlerinin Pazarlanması: Kapsayıcı ve Erişilebilir Pazarlama

Kapsayıcılık ve Erişimin Temeli

- ▶ Kütüphanelerde kapsayıcı ve erişilebilir pazarlama, tüm kullanıcıların farklı gereksinimlerine uygun hizmet ve ortamlar sunmayı amaçlar.
- ▶ Bu, sadece yasal uygunluk değil, aynı zamanda hizmetlerin her bireye ulaşabilir ve kapsayıcı duruma getirilmesiyle ilgilidir.

Erişilebilirliğin Kapsamlı Anlamı

- ▶ Erişilebilirlik, sadece fiziksel erişim değil; aynı zamanda dijital bilgi ve hizmet ortamlarının da kapsanmasını içerir.
- ▶ İnsanların yaş, engel veya görünür/görünmez farklılıklarına bakılmaksızın, çeşitli “kullanıcı» kişilikleri/özellikleri» gözetilerek tasarlanmalıdır
- ▶ Engeller, örneğin kucağınızda çocukla bavula uzanmak, tuvalet tabelasındaki işaretlerin yetersiz olması, anonsları duymamak, disleksi nedeni ile mekanları bulamamak veya burkulmuş ayakla toplu taşıma kullanmak gibi durumlarda ortaya çıkabilir.
- ▶ Bu örneklerde, erişimi zorlaştıran asıl etmen çevredir. Bu, kütüphaneler için önemli bir paradigma değişikliğidir çünkü erişilebilirlik anlayışını genişletir; artık sadece fiziksel engelleri dikkate almak değil, birçok farklı kullanıcıya uygun, bütünsel çözümler geliştirmemiz gerektiğini vurgular (Pereyaslavskaya, 2015, s. 103).

Kütüphane ve Bilgi Hizmetlerinin Pazarlanması: Kapsayıcı ve Erişilebilir Pazarlama

Kapsayıcı ve Erişilebilir Hizmetlerin İçselleştirilmesi

- ▶ Tüm kütüphane personeli, erişilebilirlik ilkeleri ve yasal yükümlülükler konusunda bilinçlendirilmelidir.
- ▶ Bu, personelin eğitim alması, farkındalık kazanması ve erişilebilirlik uygulamalarını günlük hizmetin bir parçası durumuna getirmesiyle sağlanır.

İç Pazarlama ve Personel Eğitimi

- ▶ İç iletişim mesajları, erişilebilirlik ve kapsayıcılık ilkelerini vurgulamalı; eğitimler teşvik edilmelidir.
- ▶ Personel, adaptif teknolojiler, erişilebilir materyaller ve hizmetleri kullanma konusunda donanımlı duruma getirilmeli; sertifikasyon ve teşviklerle motivasyon sağlanmalıdır.

Erişilebilirlik ve Kapsayıcılık İçin Pratik Uygulamalar

- ▶ Fiziksel ortam ve dijital platformlar, erişilebilirlik standartlarına uygun duruma getirilmelidir.
- ▶ Yardımcı/Assistive teknolojiler (ör. ekran okuyucular, büyüteçler, işaret dili çevirileri) kullanımı personel eğitimiyle yaygınlaştırılmalıdır.
- ▶ Online öğrenme ortamları ve dijital kaynaklar, kapsayıcı tasarım ilkeleriyle geliştirilmelidir (Pereyaslavskaya, 2015, s. 104).

Kütüphane ve Bilgi Hizmetlerinin Pazarlanması: İzleme ve Değerlendirme

- ▶ Erişilebilirlik gereksinimlerini ve hizmetlerin etkinliğini ölçmek için kullanıcı geri bildirimleri kullanılmalıdır.
- ▶ Personel ve kullanıcı katılımıyla sürekli iyileştirme ve farkındalık artırıcı çalışmalar yapılmalıdır.
- ▶ Kütüphaneler, yerel ve küresel düzeyde erişilebilir kurum/kuruluşlarla iş birliği yapmalı, en iyi uygulamaları izlemeli ve kendi standartlarını geliştirmelidir.
- ▶ Toplumun tüm kesimlerinin katılımıyla, kütüphanelerin “tüm kullanıcılar için güvenli ve kapsayıcı alanlar” olması hedeflenmelidir.
- ▶ Kapsayıcı ve erişilebilir pazarlama, organizasyonel kültürün bir parçası durumuna getirilmeli, uzun dönemli taahhüt ve sürekli gelişim esasıyla uygulanmalıdır.
- ▶ Bu süreç, eğitim, politika geliştirme, hizmet tasarımı ve toplumsal etkileşimlerle desteklenmelidir (Pereyaslavskaya, 2015, s. 104).

Sonuç

- ▶ Kütüphanelerde kapsayıcı ve erişilebilir pazarlama, hem yasal uyumluluğu hem de hizmetlerin tüm kullanıcılar tarafından kullanılabilirliğini artırmaya yönelik bütünsel bir yaklaşımdır.
- ▶ Bu, örgüt kültürünün ve hizmet tasarımının temel bileşeni olmalı, personel eğitimi ve toplumsal iş birliğiyle sürdürülebilir duruma getirilmelidir.

Kütüphane ve Bilgi Hizmetlerinin Pazarlanması: Kapsayıcı ve Erişilebilir Pazarlama: Genel Çerçeve

Kapsayıcı ve erişilebilir bir pazarlama stratejisinde temel ögeler aşağıdaki gibidir:

- ▶ Çok Yönlü Pazarlama: Çeşitliliğe uygun dil ve içerik/Çok dilli, erişilebilir ve duyarlı iletişim
- ▶ Çok Kanallı Yaklaşım: Dijital ve geleneksel iletişim araçlarının birleşimi
- ▶ Erişilebilirlik ve Temsil: Engelli bireyler ve dezavantajlı gruplar için tasarım ve içerik uyumu
- ▶ Çeşitli Perspektifler ve Temsil: Çeşitli yazarlar, kültürel etkinlikler ve temalarla toplumsal çeşitliliği yansıtma
- ▶ Hedeflenmiş ve Kişiselleştirilmiş Mesajlar: Demografik gruplara uygun iletişim ve programlar (Ashikuzzaman, 2025).

Sonuç

- ▶ Etkili pazarlama, kütüphanelerin sürdürülebilirliği, erişilebilirliği ve toplumsal rolünü güçlendirir.
- ▶ Yaratıcılık, topluluk iş birliği ve dijital araçların etkin kullanımıyla maliyetleri düşük tutarak geniş kitlelere ulaşmak mümkündür.
- ▶ Kütüphaneler, bu stratejilerle hem yeni kullanıcılar kazanabilir hem de mevcut kullanıcıların bağlılığını artırabilir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Kurum-toplum ilişkilerinde şeffaflık ve katılımın güçlendirilmesi, kütüphanelerin toplumla olan bağlarını sağlamlaştırmak ve sürdürülebilir hizmet anlayışını benimsemek adına vazgeçilmez ögelerdir.

Kullanıcı sözleşmeleri, iş birlikleri ve toplumsal projeler, bu bağlamda güven ve şeffaflığı artıran temel araçlar olarak öne çıkar.

Ayrıca, kriz dönemlerinde kurulan güçlü iletişim ve ortaklıklar, kurumların imajını korumada kritik rol oynar.

Modern pazarlama ve erişilebilirlik stratejileri ise, kütüphanelerin kapsayıcı ve erişilebilir hizmetler sunmasını sağlayarak, toplumsal katılım ve bağlılığı artırır.

Bu bütünsel yaklaşım, bilgi hizmetlerinin etkinliğini ve kurumların toplum içindeki saygınlığını artırmakla kalmaz, aynı zamanda bilgi çağında değişen gereksinimlere uyum sağlayan dinamik bir yapıyı da pekiştirir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Kütüphane ve bilgi hizmetleri, toplumsal gereksinimlere uygun, şeffaf ve kapsayıcı yaklaşımlarla geliştirilerek, bilgiye erişimi demokratikleştirmekte ve toplumsal katılımı teşvik etmektedir.

Bu bağlamda, kullanıcı sözleşmeleri, iş birlikleri ve pazarlama stratejileri, kurumların güvenilirliğini ve sürdürülebilirliğini güçlendiren temel ögeler olarak öne çıkar.

Bilgi hizmetleri alanında gerçekleştirilen bu uygulamalar, hem kurumların itibarını artırmakta hem de toplumda eğitim, kültür ve sosyal gelişim adına önemli katkılar sağlamaktadır.

Dolayısıyla, kurumlar ve toplum arasındaki karşılıklı iletişimi ve ortak yönetimi sağlamak amacıyla şeffaflık ve katılımın sürekli olarak desteklenmesi, bilgi çağında kütüphanelerin temel işlevleri arasında yer almaktadır.

Kaynakça

- ▶ Ashikuzzaman, M. (2025, 27 Mayıs). *Strategic approaches to marketing library services*. https://www.lisedunetwork.com/strategic-approaches-to-marketing-library-services/#google_vignette
- ▶ Hamilton City Libraries (2026). *Auaha Makerspace: A Space to Create*. <https://hamiltonlibraries.co.nz/auaha-makerspace>
- ▶ Horsfall, M. N. (2020) Marketing of library and information services in the digital age: Challenges, strategies and implications. *Information Impact: Journal of Information and Knowledge Management*, 11(2), 13-20, DOI: dx.doi.org/10.4314/ijikm.v11i2.2
- ▶ MacGear (2026). *Sphero*. <https://www.macgear.co.nz/collections/sphero>
- ▶ Mammadova, V. M. (2018). Marketing of Library and Information Services. *Materials of "Innovations in National Libraries as the Basis of Changes and the Direction of Development"*, International Scientific-Practical Conference dedicated to the 95th anniversary of Azerbaijan National Library, Baku, 27-28 Eylül 2018. https://www.academia.edu/37585819/Marketing_of_Library_and_Information_Services
- ▶ Pacios, A. Reyes, Gutiérrez, J. M., García, F. ve Morales, A. M. (2021). User charters, instruments for public library transparency and communication. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 5569. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/5569>
- ▶ Pereyaslavskaya, K. ve Abba, C. (2015). Don't Be a Reference "Tool". *Reference & User Services Quarterly*, 55(2), 102-108. Veri tabanı: Library, Information Science & Technology Abstracts.
- ▶ Thompson, J. (2015). Changing needs, changing roles: How Public libraries are expanding traditional service models to best serve their communities. *Reference and User Services Quarterly*, 54(3), 2-5.
- ▶ Yuen, K. ve Liew, C. L. (2022). Examining public library collaborative partnerships with school makerspaces and "Making Programmes". *Journal of Library Administration*, 62. 1-17. DOI: 10.1080/01930826.2022.2102381