Halk Kütüphanesi Hizmeti

Gelişim için IFLA/UNESCO İlkeleri

Philip Gill başkanlığındaki çalışma grubu tarafından
Halk Kütüphaneleri Bölümü adına hazırlanmıştır.

Çeviren: **Bülent Yılmaz**

Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, Pandora
İstanbul, 2004

Halk Kütüphanesi Hizmeti

Gelişim için IFLA/UNESCO İlkeleri

Philip Gill başkanlığındaki çalışma grubu tarafından Halk Kütüphaneleri Bölümü adına hazırlanmıştır.

Çeviren: **Bülent Yılmaz**

Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, Pandora
İstanbul, 2004

Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yayınları: No. 26

Önerilen katalog girişi:

Halk kütüphanesi hizmeti: gelişim için IFLA/UNESCO ilkeleri[Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kuruluşları Federasyonu]; Halk Kütüphaneleri Bölümü için hazırlayan Philip Gill...[ve başkl.] çev. Bülent Yılmaz.—İstanbul: TKD İstanbul Şubesi, 2004, 190 s.; 13x19 cm—(TKD İstanbul Şubesi Yayınları: no. 26)

ISBN 975–6351–01–2

This book was originally published as
The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development in English by The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) The Hague, Netherlands and K. G. Saur Verlag GmbH München, Germany

©2001 by The International Federation of Library Association (IFLA) and Institutions, The Hague, The Netherlands and K. G. Saur Verlag GmbH, München, Germany

Pandora Kitap Hizmetleri
Büyükparmakkapı Sok. No.3
Beyoğlu İstanbul

Baskı öncesi hazırlık: Karakalem Reklâmcılık Hizmetleri > matbuat@matbuat.com
Baskı ve cilt: ODTÜ Basım İşliği

İçindekiler

Sunuş			7
Önsöz			11
Giriş			13
1	**Halk kütüphanesinin rolü ve amacı**		21
	1.1	Giriş	21
	1.2	Halk kütüphanesini tanımlamak	21
	1.3	Halk kütüphanesinin amaçları	22
	1.4	Değişim için bir araç	31
	1.5	Bilgi özgürlüğü	32
	1.6	Herkes için erişim	32
	1.7	Yerel gereksinimler	33
	1.8	Yerel kültür	34
	1.9	Halk kütüphanesinin kültürel kökleri	35
	1.10	Duvarsız kütüphaneler	35
	1.11	Kütüphane binaları	37
	1.12	Kaynaklar	37
2	**Yasal ve finansal çerçeve**		39
	2.1	Giriş	39
	2.2	Halk kütüphanesi ve hükümet	39
	2.3	Halk kütüphanesi ile ilgili yasal düzenlemeler	42
	2.4	Mali kaynaklar	46

2.5	Halk kütüphanesinin yönetimi	50
2.6	Halk kütüphanesinin idaresi	51
2.7	Reklam ve promosyon	52
3	**Kullanıcıların gereksinimlerini karşılama**	53
3.1	Giriş	54
3.2	Potansiyel kullanıcıları tanımlama	54
3.3	Topluluk gereksinimlerinin analizi	56
3.4	Kullanıcılara hizmetler	56
3.5	Kullanıcı memnuniyeti	73
3.6	Kullanıcı eğitimi	75
3.7	İşbirliği ve kaynak paylaşımı	77
3.8	Elektronik ağlar	80
3.9	Hizmetlere erişim	83
3.10	Kütüphane binaları	84
4	**Derme geliştirme**	93
4.1	Giriş	93
4.2	Derme yönetim politikası	94
4.3	Kaynakların çeşitliliği	97
4.4	Derme geliştirme	99
4.5	Derme yaşatma ilkeleri	100
4.6	Kitap dermeleri için standartlar	103
4.7	Elektronik bilgi hizmetleri için standartlar	104
4.8	Yeni kütüphaneler için derme geliştirme programı	105
4.9	Sağlama ve ayıklama oranları	108
5	**İnsan kaynakları**	111
5.1	Giriş	111
5.2	Kütüphane personelinin becerileri	112
5.3	Personel kategorileri	113
5.4	Etik standartlar	117
5.5	Kütüphane personelinin görevleri	118

	5.6	Personel düzeyleri	118
	5.7	Kütüphanecilerin eğitimi	119
	5.8	Yetiştirme	120
	5.9	Mesleki geliştirme	122
	5.10	Çalışma koşulları	122
	5.11	Gönüllüler	124
6	**Halk kütüphanelerinin yönetimi ve pazarlanması**		125
	6.1	Giriş	125
	6.2	Yönetim becerileri	125
	6.3	Ağlar oluşturma ve yaşatma	130
	6.4	Finansal yönetim	131
	6.5	Kütüphane kaynaklarının yönetimi	132
	6.6	Personel yönetimi	132
	6.7	Kütüphane sistemlerinin planlanması ve geliştirilmesi	133
	6.8	Değişimin yönetimi	134
	6.9	Yetki paylaşımı	135
	6.10	Yönetim araçları	135
	6.11	Pazarlama ve promosyon	143
	Ekler		149
	1	IFLA/UNESCO Halk Kütüphanesi Bildirgesi	149
	2	Fin Kütüphane Yasası 1998	155
	3	Kütüphane Hizmeti Kullanıcı Sözleşmesi-Buckinghamshire İlçe Kütüphanesi	165
	4	Kütüphane Bina Standartları-Ontario, Kanada ve Barselona, İspanya	169
Kaynak listesi			175
Dizin			185

keler için rehber olma ve sorunlara ilkesel düzeyde evrensel bir çerçeve çizme amaç ve çabası üçüncü gerekçeyi oluşturmuştur.

Tahmin ve kabul edilebileceği üzere, çeviri yapmak oldukça güç ve risk içeren bir çabadır. Çevirisi yapılan dili ve belki de daha çok kendi dilini iyi bilmeyi gerektiren, açıkçası, ciddi bir risktir. Ancak, bu risk, bazı hatalar yapma pahasına da olsa göze alınmak zorundadır. Gerçekte, her çeviri bir "yeni yazma" eylemidir. Çevirinin bir güçlüğü de buradan kaynaklanmaktadır. Elimizden geldiğince doğru çeviri yapmaya çalıştık. Akıcı olması, kolay okunması ve anlaşılması için anlam farklılığı yaratmamaya çalışarak çoğu zaman "serbest" çeviri olanaklarını kullandık. Umarız başarmışızdır.

Çeviriyi okuyarak düşüncelerini benimle paylaşan Prof. Dr. Hasan Işın Dener ve Aytaç Yıldızeli'ne teşekkür borçluyum.

Yapıtın dilimize kazandırılmasında anlamlı teknik yardımlarını gördüğüm Serra Örümlü, Pelin Gümüş ve Muhammet Demirci'ye teşekkür etmek isterim.

Halk kütüphaneciliği için temel kaynaklardan birisi sayılabilecek bu yayını ekonomik kaygı gütmeden yayımlayan Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi Yönetim Kurulu'na, en başta sayın Didar Bayır olmak üzere, içten teşekkürlerimi sunmak isterim.

Elinizdeki yapıtın yayım işini gerçekleştiren Pandora Yayınevi'ne de teşekkürler.

Sunuş

Bir ülkede halk kütüphaneciliğini geliştirmenin başlıca koşullarından birisi uygulamaya yol gösterecek kuramı oluşturmak ve güçlendirmektir. Özgün yapıtların yanı sıra diğer dillerde yayımlanmış ciddi ve temel bazı kaynakların o ülke diline kazandırılması bu anlamda önemli görünmektedir. Özellikle, Türkiye gibi bu konudaki literatürü zayıf sayılabilecek bir ülke için doğru seçilmiş yayınların çevirisi hem bu alandaki uluslararası düzeyin farkında olma ve hem de halk kütüphanelerindeki uygulamaları geliştirmede bakış açısını genişletme yönlerinden katkı sağlayacaktır.

Elinizdeki bu yayını başlıca üç nedenle Türkçe literatüre kazandırma gereğini duyduk. İlki; IFLA'nın bu alanda uluslararası otorite bir kuruluş niteliği taşıması ve dolayısıyla çevirisini yaptığımız yayının güvenilirlik düzeyinin yüksek olmasıdır. İkinci neden, IFLA'nın, genelde, bütün ülkeler için varlığı kabul edilen ve alanımızdaki belirli sorunların çözümüne yardımcı olabilecek yayınlar yapma ilkesinin bu yayın için de büyük ölçüde geçerli olması olarak özetlenebilir. Son olarak, elinizdeki yapıtın belirli bir ülke için değil bütün ül-

Yayının, Türkiye'deki halk kütüphanesi gerçeğini kavrama ve değiştirme çabasındaki meslektaşlarımıza sağlayacağı katkı, yapılan işi amacına ulaştırmış olacaktır.

Bülent Yılmaz
Eylül, 2004
Beytepe, Ankara

Önsöz

Bu yayın, 1986'da yayımlanan *Halk Kütüphaneleri İlkeleri*'nin yerine yayımlanmıştır. Yayın, IFLA Halk Kütüphaneleri Bölümü Komitesi üyelerinden oluşan bir çalışma grubu tarafından hazırlanmıştır. Çalışma grubunun üyeleri şunlardır:

Philip Gill (Birleşik Krallık), Başkan
Barbara Clubb (Kanada)
Ilona Glashoff (Almanya)
Kerstin Hassner (İsveç)
Nerses Hayrapetian (Ermenistan)
Robert Pestell (Avusturalya).

Kaleme alınmadan önce önerilen yayının içeriği Ağustos 1998'de Noordlwijk, Hollanda'da yapılan iki günlük bir seminerde tartışılmıştır. UNESCO'ya bu olaya destekleri için minnettarız. Çalışma planları Amsterdam (1998), Bankok (1999) ve Kudüs'teki (2000) IFLA konferanslarında sunulmuş ve tartışılmıştır. Ayrıca, yayın, IFLA Halk Kütüphaneleri Bölümü Komitesi, IFLA Halka Hizmet Eden Kütüphaneler Bölümü Eşgüdüm Kurulu ve IFLA Uzman Kurulu

temsilcileri tarafından ayrıntılı olarak değerlendirilmiştir.

Noordwijk seminerinde ve IFLA konferanslarındaki katkılarla, danışma amacıyla taslakları gönderdiğimiz herkesin katkıları çok değerlidir. Bu çalışma ilerlerken yorumlar yapan ve metni zenginleştirmek için pratik örnekler sağlayan herkese çok teşekkür ediyoruz. Ayrıca, Yardımcı Yöneticiye (Yaşam Boyu Öğrenim), Buckinghamshire, İngiltere Ülke Konseyine, Kütüphane Hizmetleri Kullanıcı Bölümünün yeniden kurulmasına izin verdikleri için minnettarız.

Bu çalışma hazırlanırken gösterilen ilgi, değişen bilgi dünyasını yansıtan halk kütüphanelerinin ilkelerine olan istemin kanıtıdır. Bu ilkelerin 21. yüzyılın başlarında çeşitli gelişim basamaklarında olan halk kütüphanelerine yararlı olacağına, kütüphanecilere, karşılaştıkları zorluklarda yardım edebileceğine inanıyoruz. Bu inançla, bu yayını, dünyadaki halk kütüphanelerinin gelişimiyle ilgilenen herkese öneriyoruz.

Giriş

1994'te *IFLA/UNESCO Halk Kütüphanesi Bildirgesi*'nin üçüncü uyarlaması yayımlandı. Bu Bildirge, halk kütüphanesi hizmeti temel ilkelerinin önemli bir belgesi olarak hızlı bir kabul görmüştü. Yirmiden fazla dile çevrilmiş ve halk kütüphanesi gelişiminde etkili bir belge olmuştu (Bkz. Ek 1). Bununla birlikte, kütüphanecilerin ve politikacıların halk kütüphanesi hizmetlerinin geliştirilmesinde kullanabilecekleri pratik ilkelerin ve standartların daha ayrıntılı bir raporuna istek ve gereksinim olduğu ortaya çıkmıştı. IFLA Halk Kütüphaneleri Bölümü Komitesi yeni ilkeler hazırlamaya karar vererek, bu işi yürütmek üzere, altı üyeden oluşan bir grubu görevlendirmiştir.

1973'te IFLA, *Halk Kütüphaneleri Standartları*'nı yayımlamış ve bu, 1977'de çok az değişiklikle yeniden yayımlanmıştır. 1986'da bunun yerini *Halk Kütüphaneleri İlkeleri* almıştır. Bu yayınların ikisi de son birkaç yılda bilgi teknolojisindeki dramatik gelişmelerle karşı karşıya kalmıştır. Başlıkların da gösterdiği gibi, bunlar, kütüphanecilere pratik ilkeler sağlamada iki farklı yaklaşım sergilemektedirler. 1973

Standartlar'ın giriş bölümünde şöyle denmektedir:

> Bütün ülkelerde genel amaçlar aynı ve tek değişiklik gösteren unsur ortaya çıkacak gelişme hızı olduğu için ayrı standartlar düşünülmesi istenmedi.

Bunun için, 1973 uyarlaması derme büyüklüğü, yönetim birimlerinin büyüklüğü, hizmet saatleri, personel düzeyleri ve bina standartlarını içine alan geniş nicel standartlar sağlamaktadır.

1986 İlkeleri ise farklı bir bakış açısı sunar:

> Gereksinimler ve kaynaklar çeşitli olduğundan hizmetler için ortak standartlar olamaz... Biz kurallar değil, bir çok farklı ülkenin deneyimlerine dayanan, genel uygulamalara uyarlanabilen öneriler sunuyoruz... Arzu edilen hizmet düzeyleri ile ilgili ve oldukça farklı durumlardaki geçmiş deneyime dayanan önerilerin güvenilmez ve yanlış olması kaçınılmazdır.

Kütüphanecilerin kendi hizmetlerini ölçebilmeleri için farklı ülkelerdeki halk kütüphanesi istatistikleri de bir ekte verilmekteydi.

Bu yeni basımı hazırlarken birçok sorun ortaya çıktı ve bunlara değinildi ancak üç anahtar soru şunlardı:

- Son belge hem ilkeleri ve hem de nicel standartları birlikte mi içine almalı, yoksa sadece ilkelerle mi sınırlı kalmalı?
- Farklı gelişim basamaklarında olan ve farklı düzeylerde kaynaklara sahip halk kütüphanesi hizmetleri bulunan ül-

kelerdeki kütüphanecilere pratik kullanım sağlayabilecek bir uyarlama hazırlamak olanaklı mıdır?

- Bilgiye ulaşmada, onu sağlama ve desteklemede bu kadar çok sayıda yol varken halk kütüphanelerindeki bilgi ve iletişim teknolojisinin kullanımı üzerine önerilerde bulunmak olanaklı mıdır?

Bunlar ve diğer sorunlar hakkında görüşe sahip olmak için Ağustos 1998'te Noorwijk, Hollanda'da yeni basımın içeriğini ve alması gereken biçimini tartışmak amacıyla bir seminer düzenlendi. Seminere dünyanın farklı bölgelerindeki 21 ülkeden ve farklı gelişim basamaklarında ve farklı kaynaklara sahip halk kütüphanelerinden 22 kütüphaneci katıldı. Seminerin sonunda ulaşılan sonuçlar, bu basımla uğraşan grubun çalışmasına katkıda bulundu.

Noorwijk temsilcileri yeni yayının bazı pratik standartları içermesi, ilkeler ve önerilerle sınırlandırılmaması gerektiği görüşünü güçlü biçimde desteklediler. Birçok kişi 1973 *Standartları*'nın farkında olmasına ve belli ölçüde bunları kullanmaya devam etmesine karşın 1986 *İlkeleri*'nin aynı pratik etkiyi yapmadığı açıktı. Planlama grubunun farklı ülkelerdeki halk kütüphanelerinin hizmet verdiği toplumsal ve ekonomik koşulların çeşitliliğinin bütünüyle farkında olmasına karşın, bu yeni basımın pratik değeri olması için önerilen bazı standartları içermesi gerektiğine karar verdi.

Standartları içerme kararı ikinci bir sorunun önemini artırdı: Bir dizi standart ve ilke evrensel uygunluğa sahip ola-

bilir mi? Her bir taslak üretildiğinde yorumlarını almak için Noorwijk temsilcilerine ve projeyle ilgilenen birçok kişiye gönderildi. Amsterdam (1998) Bangkok (1999) ve Kudüs (2000)'teki IFLA Konferanslarında projeyle ilgili toplantılar düzenlendi. Bu danışma süreci projenin çok değerli bir parçasıydı ve hem dünya çapındaki halk kütüphanesi hareketinin gücünü ve hem de farklı ülkeler ve toplumlardaki halk kütüphanelerinin benzer ve farklı yönlerini ortaya çıkardı.

Halk kütüphanelerinin hizmet düzeylerinde ve onların desteklenmesi ve geliştirilmesinde kullanılacak gelir kaynaklarındaki çeşitliliğe karşın, "gelişmiş" ya da "gelişmekte olan" ülkeler grubundan yalnızca birisini hedef alan yeni bir basım hazırlamaya kalkışmanın yararlı olamayacağına karar verildi. Böyle bir sınıflama, hizmetlerin türü, düzeyi ve etkinliği her zaman ulaşılabilir kaynaklara bağlı olmadığından yanlıştır. Her bir ülkenin her hangi bir gelişim basamağında bulunan kütüphaneleri gelişim kapasitesine sahiptirler ve hepsinin hem güçlü hem de zayıf yönleri vardır. Bu yüzden bütün halk kütüphanelerine gelişimlerinin bazı noktalarında uygun olabilecek bir dizi standart ve ilke üretilmesine karar verilmiştir. Güvenilir nüfus verileri elde edilmediğinden standart oluşturma sorununun ortaya çıktığını biliyor ve bunun için seçenekli yaklaşımlar sunuyoruz. Aynı zamanda, IFLA'nın uzmanlaşmış bölümleri tarafından üretilen daha ayrıntılı ilkelerin de kullanılmasını öneriyoruz. Halk kütüphanelerinin bütün standartlar ve önerilere uyamadığı yerde, kendilerine bir hedef koymaları beklenmektedir. Bu yayın,

öncelikle, gelişmiş kütüphane hizmetleri konusunda uğraş veren kütüphanecileri hedeflemektedir.

Ayrıca, bütün dünyadan bazı hizmet koşullarının örneklerini de yayının içine aldık. Bunlar, çok kapsayıcı örnekler ya da hizmet koşullarının en öne çıkan örnekleri değillerdir. Farklı ülkelerdeki halk kütüphanelerinde neler olduğunu anlatan enstantane fotoğraflı metinlerdir ve karşılaşılan özel güçlüklerin çözümünde yol gösterirler. Bunların çok özel olarak seçildiklerinin ve daha bir çok örneğin aynı amaçla kullanılabileceğinin farkındayız. Bunlar, yerel bağlamda kullanıcıların gereksinimleriyle halk kütüphanesi hizmetlerini birleştirmede dünyada neler yapıldığını göstermektedirler. Ayrıca, daha ayrıntılı bilgi sağlayabilmek için bazı örneklerin İnternet adresleri de bulunmaktadır.

Son birkaç yılda bilgi teknolojisindeki hızlı ve heyecan verici gelişmeler, bilginin elde edilme, gösterilme ve iletilme yollarında köklü değişiklikler yaratmıştır. Bilgi ve iletişim teknolojisi arasındaki etkileşim, bize, 1986'da son *İlkeler* yayımlandığında hayal bile edilemeyecek bilgi erişim yollarını sunmaktadır. Değişimin hızı artmıştır ve artmayı da sürdürmektedir. Bundan etkilenmeyen çok az sektör vardır ve bilgi sağlama işlevinin ilk sırada rol oynadığı halk kütüphaneleri hizmet verme ve örgütlenme konularındaki köklü değişikliklerden kaynaklanan zorluklarla karşı karşıyadırlar.

Bir çok halk kütüphanesi, elektronik devrimin getirdiği güçlüklere yanıt vermiş ve yeni, heyecan verici yöntemlerle

hizmetleri geliştirecek fırsat yakalamıştır. Ancak, bu öykünün bir de diğer yüzü vardır. Birleşmiş Milletler İnsani Gelişim Raporu (1999) İnternetin en hızlı gelişen iletişim aracı olduğunu belirtirken, dünyadaki İnternet kullanıcılarının %0.1'inden azının dünya nüfusunun %23.5'ini oluşturan Güney Asya'da yaşadığını ortaya çıkarmıştır. Dünya ülkelerinin dörtte birinde her yüz kişiye birden az telefon düşmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojisinin sunduğu fırsatlardan yararlanmak için temel gereksinimler okuryazarlık, bilgisayar becerileri ve güvenilir bir iletişim ağıdır. Bilgi zengini ve yoksulları arasındaki farkın büyüme riski daha önce hiç bu kadar fazla olmamıştır. Bu, yalnızca, farklı gelişim basamağındaki ülkeler arasında değil, ülkelerdeki gruplar ve bireyler arasında da bir sorundur. Birleşmiş Milletler Raporunda "gelişmekte olan ülkeleri —her yerde yoksul insan vardır— küresel iletişime dahil etmek için belirli çabalara gereksinim duyulduğu" ileri sürülmektedir.

Halk kütüphaneleri, herkesi bu küresel iletişimde birleştirmeye yardım edecek ve "dijital uçuruma" köprü oluşturacak heyecan verici bir fırsat sunmaktadırlar. Bunu, halkın erişimi için bilgi teknolojisi sağlayarak, basit bilgisayar becerilerini öğreterek ve okuryazarlığı artırmak için mücadele eden programlara katılarak başarabilirler. Ancak, herkes için erişim ilkesini gerçekleştirmede basılı ya da sözlü gelenek gibi bilgiyi farklı yollarla sağlayan hizmetleri de sürdürmelidirler. Bunlar, yakın gelecek için yaşamsal önem taşımaktadırlar. Elektronik bilgi dünyasına geçiş ka-

pısı olmak halk kütüphanesi için temel bir amaç iken, bilginin elde edilebileceği diğer kapıların kapanmaması için de her türlü çaba gösterilmelidir. Bu etkenler halk kütüphaneleri için başlı başına güçlük oluşturabilirler ve bunlara verilecek karşılıklar halk kütüphanesi hizmetinin varlığının sürekliliğini belirleyecektir. Öneriler, bu sorunlar akılda tutularak yapılandırılmıştır.

1986 *İlkeler*'e girişinde Arthur Jones:

> Çalışma grubu birçok emir cümlesini tanımlamıştır: "–meli" ve "–malı" çok sık kullanılmaktadır. Fakat, bu, ideal bir kütüphane hizmeti için bir dizi kural değildir: Bu, kendi toplumumuzdaki gereksinimleri en iyi karşılayacak hizmetlerin gelişiminde yardımcı bir araçtır. İlkeler, olabilecek şeyleri sunacaktır; ama, hem hizmetler hem de örgütlenme ile ilgili konularda uygun olanları yerel koşullar belirleyecektir.

Biz de bu anlatımı tekrar edeceğiz. Halk kütüphanesi, yerel toplumun gereksinimlerini karşılayan ve o toplumda işleyen yerel tabanlı hizmetler sunmaktadır. Bu ilkeler yerel topluluğun gereksinimleriyle ilgili etkili bir halk kütüphanesi hizmeti geliştirmek isteyen kütüphanecilere her durumda yardımcı olmak için hazırlanmaktadır. Bu heyecan verici ve karmaşık bilgi dünyasında bilgi ve yaratıcı deneyim arayışında olanlar için başarmak çok önemlidir.

Philip Gill

1

Halk kütüphanesinin rolü ve amacı

'Bilgiye geçiş kapısı olan halk kütüphanesi, yaşam boyu öğrenim, bağımsız karar verme ve birey ve toplumsal grupların kültürel gelişimleri için temel bir ortam sağlar.'

(*IFLA/UNESCO Halk Kütüphanesi Bildirgesi*, 1994)

1.1 Giriş

Bu bölüm, halk kütüphanesinin amacı ve rolü konusunda genel bir çerçevedir. Temel konular, sonraki bölümlerde daha ayrıntılı bir biçimde anlatılmıştır.

1.2 Halk kütüphanesini tanımlamak

Halk kütüphaneleri, dünya çapında bir olgudur. Onlar, çeşitli toplumlarda, farklı kültürlerde ve farklı gelişim aşamalarında ortaya çıkarlar. İçinde bulundukları koşulların çeşitliliği, sundukları hizmetlerde, bu hizmetleri sunma yöntemlerinde farklılığa yol açmasına karşın aşağıda tanımlanan ortak özelliklere de sahiptirler.

Halk kütüphanesi, ya yerel, bölgesel, ulusal hükümet ya da başka tür bazı toplum kuruluşları tarafından kurulan, desteklenen ve finanse edilen bir kurumdur. O, bilgi* ve hayalgücü ürünü birçok çalışmaya çeşitli kaynaklar ve hizmetler aracılığıyla erişimi sağlar ve ırk, ulus, yaş, cinsiyet, din, dil, yetersizlik, ekonomik ve iş durumu ve eğitim farkı gözetmeksizin toplumun bütün üyelerine eşit olarak hizmet verir.

1.3 Halk kütüphanesinin amaçları

Halk kütüphanesinin temel amacı, bireylerin ve grupların dinlenme ve boş zamanı da içine alan, eğitim, bilgi ve kişisel gelişim konularındaki gereksinimlerini karşılamak için çeşitli ortamlarda kaynak ve hizmet sağlamaktır. Halk kütüphaneleri, bireylerin çok geniş biçimde çeşitli bilgi, düşünce ve fikirlere erişimlerini sağlayarak, demokratik bir toplumun geliştirilmesinde ve yaşatılmasında önemli rol oynarlar.

1.3.1 Eğitim

'Bireysel ve kendi kendine eğitimi desteklemenin yanı sıra her düzeyde örgün eğitimi de destekleme'

(*Bildirge*)

* Bu çalışmada, "*" işareti ile verilen "bilgi" terimi "knowledge" teriminin, işaretsiz olarak yazılan "bilgi" terimi ise "information" teriminin karşılığı olarak kullanılmıştır. [Çevirenin notu]

Örgün ve yaygın eğitimi desteklemede basılı ve diğer ortamlardaki bilgiye herkesin erişimini sağlayan bir araç gereksinimi bir çok halk kütüphanesinin kurulma ve yaşatılma nedenidir ve bu, halk kütüphanesi için temel amaçtır. Yaşamları boyunca insanlar, ya okullar, kolejler ve üniversiteler gibi resmi kurumlarda ya da iş ve günlük yaşamlarıyla ilgili daha az resmi koşullarda eğitime gereksinim duyarlar. Öğrenme, örgün eğitimin tamamlanmasıyla bitmez, birçok insan için yaşam boyu süren bir etkinliktir. Giderek karmaşıklaşan bir toplumda insanlar, yaşamlarının her döneminde yeni beceriler edinme gereksinimi duyacaktır. Halk kütüphanesi bu sürece yardım etmede önemli bir role sahiptir.

Halk kütüphanesi örgün ve yaygın öğrenme süreçlerini desteklemek için uygun ortamlarda materyal sağlamalıdır. İnsanların çalışmasını sağlayacak olanaklar sunmanın yanında kullanıcılarına bu öğrenme kaynaklarını etkili bir biçimde kullanma konusunda da yardımcı olmalıdır. Bilgiye erişme ve onu etkili bir biçimde kullanma becerisi, başarılı bir eğitim için yaşamsal önem taşımaktadır ve halk kütüphaneleri, bilgi kaynaklarını kullanmayı öğretmede diğer kurumlarla olabildiğince işbirliğine gitmelidirler. Örgün eğitimi desteklemek için uygun kütüphane olanaklarının bulunduğu yerde, halk kütüphanesi, her yerden elde edilebilecek kütüphane hizmetini tekrarlamak yerine onları tamamlamalıdır.

Okuryazarlık; eğitim, bilgi ve kütüphaneler ile buralardaki bilgi hizmetlerinin kullanımı için anahtar olduğundan,

halk kütüphanesi okuryazarlık kampanyalarını etkin bir biçimde desteklemelidir. Yeni okuryazar olmuş insanlar becerilerini yaşatmak ve geliştirmek için uygun okuma materyallerine kolay erişim gereksinimi duyarlar.

Bazı ülkelerde eğitimsel gelişme gereksinimi çok önemli görülmektedir ve halk kütüphanesinin odaklandığı nokta örgün eğitimi desteklemektir. Fakat, halk kütüphanelerinin hem örgün hem de yaygın eğitimi destekleyebileceği birçok yol vardır. Bunu başarmak yerel koşullara ve erişilebilir kaynakların düzeyine bağlıdır.

- Singapur'da halk kütüphanesi hizmeti için belirtilen amaç, 'Singapur'un gelişimini desteklemede hizmet ve öğrenme fırsatları sağlayan ulusal bir kütüphaneler ve bilgi kaynakları merkezleri ağı aracılığıyla ulusun öğrenme kapasitesini sürekli olarak genişletmektir'.
- Bir çok insanın yeterli yaşam alanına ve çalışmalarını sağlayacak elektriğe bile sahip olmadığı Güney Afrika'da, halk kütüphaneleri, temel olanaklar, ışık, masa ve sandalye sağlamaya büyük önem vermektedirler.
- Bir çok ülkede hem halk hem de okul kütüphanesi görevini yapan kütüphaneler vardır. İngiltere'nin Trafford kentinde üç küçük kütüphane varolan olanaklara eklendi. Kütüphanenin bir şubesi bir okul kütüphanesiyle birleştirildi ve diğer ikisi boş zaman etkinliklerine ayrıldı.
- Zimbabwe'nin Bulawayo kentinde haftalık gezici kütüp-

hane hizmeti 37 ilkokulu ziyaret etti ve bu, şehirdeki çocukların kütüphane hizmetlerine erişimini artırdı.

- Hiç okul kütüphanesi bulunmayan Venezuela'nın Amazon eyaletinde kırsal kesim kütüphaneleri öğrencilere ve öğretmenlere destek vermeyi amaçlamaktadır.
- İspanya'nın Barselona kentinde bazı kütüphane hizmetleri Katalonya'daki açık öğretim üniversitesi uzaktan eğitim öğrencilerine destek vermektedir.
- Avustralya'nın Queensland kentinde halk kütüphaneleri ev ödevi kaynakları ve ilkokulun üst sınıfları ile ortaokuldaki çocuklara kütüphanelerdeki organize ev ödevi kulüpleri aracılığıyla destek sağlamaktadırlar. **(http://netliks.slq.qld.gov.au)**

1.3.2 Bilgi

'Halk kütüphanesi her tür bilgiyi gönüllü olarak sağlayan yerel bilgi merkezidir.'

(*Bildirge*)

Bilgiye erişebilmek ve onu anlayabilmek temel bir insan hakkıdır ve şu anda elde edilebilir bilgi geçmişe göre çok daha fazladır. Herkese açık kamu hizmeti veren bir kurum olarak halk kütüphanesi, çok çeşitli bilgi kaynağı sağlamanın yanında, bilgi toplama, düzenleme ve sunma konusunda anahtar durumdadır. Halk kütüphanesinin yerel bilgi toplama ve bu bilgiye erişimi sağlama gibi özel bir sorumluluğu

vardır. O, toplumun ve bireylerin tarihi ile ilgili materyalleri toplayarak, bunları koruyarak ve erişimi sağlayarak geçmişin belleği işlevini görür. Tartışmalı konular ve anahtar sorunlarda karar vermesi için, o, topluma, çok geniş ve çeşitli bilgi sağlamasında yardım eder. Halk kütüphanesi, bilgi toplama ve sağlamada uygun olan diğer kurumlarla erişilebilir kaynakların en iyi biçimde kullanımı için işbirliği yapmalıdır. Bilgiye erişim yolunu köklü biçimde etkileyen elde edilebilir bilgi hacmindeki hızlı artış ve sürekli teknolojik değişiklikler halk kütüphaneleri ve onların hizmetleri üzerine de önemli bir etki yapmıştır. Bilgi, bireyin ve toplumun gelişiminde çok önemlidir ve bilgi teknolojisi, bu bilgiye erişebilen ve onu kullanabilenlere çok büyük güç sağlar. Hızlı artışına karşın dünya nüfusunun çoğunluğu bu bilgilere ulaşamamaktadır ve bilgi zenginleri ile bilgi yoksulları arasındaki uçurum genişlemeye devam etmektedir. Halk kütüphanesi için yaşamsal rol, geleneksel ortamlarda bilgi sağlamanın yanında İnternete kamusal erişimi de sağlayarak bu uçuruma köprü oluşturmaktır. Halk kütüphaneleri, bilgi ve iletişim teknolojisindeki heyecan verici gelişmeler sayesinde elde edilen fırsatları fark etmeli ve açığa çıkarmalıdırlar. Onlar, bilgi dünyasına elektronik geçiş kapısı olma fırsatına sahiptirler.

► Malezya Sabah Devlet Kütüphanesi'nde elektronik hizmet köşeleri bulunmaktadır. Bunlar, İnternete ve çok

çeşitli CD-ROM'lara erişebilen bilgi ve eğlenme kaynaklarıdır. Aynı zamanda, kütüphane tarafından, İnternet kullanımı üzerine halk seminerleri düzenlenmektedir.

- Güney Afrika'daki bazı halk kütüphaneleri bilgi köşeleri [kiosk] ve telemerkezler için yer ayırmaktadır.
- Estonya'daki halk kütüphanelerinde İnternete açık erişim noktaları kurulmuştur.
- 5 Afrika ülkesinde (Benin, Mali, Mozambik, Tanzanya ve Uganda) çağdaş bilgi ve iletişim araçlarına erişimi sağlamak için kırsal alana yönelik çok amaçlı toplum telemerkezleri kurulmuştur.
- İngiltere'nin Sunderland kentindeki halk kütüphanesi, içinde kütüphane binaları, bir uzaktan eğitim koleji, bir topluluk iş merkezi ve gönüllü ağ bulunan çeşitli bölgelerde "elektronik köy salonları" geliştirilmiştir. Bunlar, PC'lere (kişisel bilgisayar) ve İnternete serbest erişme olanağı sağlarlar; yetişkinler ve çocuklar için geniş bir yazılıma ve kullanıcılara yardım etmek için eğitimli personele sahiptirler.

1.3.3 Kişisel gelişim

'Kişisel yaratıcı gelişme için fırsatlar sağlama'

(*Bildirge*)

Kişisel yaratıcılığı geliştirme ve yeni ilgiler elde etmeye çalış-

ma fırsatı, insani gelişim için önemlidir. Buna ulaşmak için insanların bilgiye ve hayalgücü ürünü çalışmalara gereksinimi vardır. Halk kütüphanesi, bireylerin kendi başlarına edinemeyecekleri zengin ve çeşitli bilgi ile yaratıcı başarıya erişimi çok çeşitli ortamlarda sağlayabilir. Toplumun kendi edebiyatını da içine alan dünya edebiyatı ve bilginin başlıca dermelerine erişim sağlamak halk kütüphanesinin çok değerli bir katkısıdır ve hâlâ yaşamsal önem taşıyan bir işlevidir. Hayalgücü ürünü çalışmalara ve bilgiye erişim, kişisel eğitime ve anlamlı yaratıcı etkinliğe önemli bir katkıdır.

Halk kütüphanesi, gelişmekte olan toplumlarda insanlara temel yaşam becerileri, yetişkin temel eğitimi ve AIDS programları gibi konularda bilgiler sağlayarak günlük yaşam mücadelesine ve toplumsal ekonomik gelişmeye önemli katkıda bulunabilir. Okuma yazma bilmeyenlerin yüksek oranda olduğu toplumlarda, halk kütüphanesi, okuryazar olmayanlara hizmet vermeli, gerektiğinde bilgileri yorumlamalı ve çevirisini yapmalıdır. Halk kütüphanesi, ayrıca temel kullanıcı eğitimi de sağlamalıdır.

- Mali'de Kırsal Alan İşitsel Kütüphaneleri, hijyen, sağlık, hayvancılık ve insanların günlük yaşamıyla ilgili konularda bilgiler veren kasetler kullanmaktadırlar. Bunlar, 146 köye ulaşmakta ve toplu dinleme seansları düzenlemektedirler.

- Bolivya'da yerel kütüphaneler, sağlık kampanyaları, hij-

yen, beslenme dersleri, anne ve bebek klüpleri ve gençlik kulüpleri gibi çeşitli etkinlikler için kullanılan yerlerdir.

- Amerika Birleşik Devletleri'nin New York eyaletinde bulunan Pioneer Kütüphane Sistemindeki 13 kütüphanede iş bilgi merkezleri bulunmaktadır. İş arayanlar işler hakkında bilgi alabilirler ve başvuru hazırlamada ve iş görüşmelerinde yardımcı kaynaklara ulaşabilirler. Bu proje, kütüphane personeli ve Bölgesel İşgücü Geliştirme Sistemi arasındaki bağları geliştirmiştir.
- Venezuela'da kırsal kesimlerdeki kütüphane hizmetlerini geliştirmedeki anahtar amaç, tarım ve hayvancılık hakkında bilgi vererek yaşam kalitelerini yükseltmek ve sınırlı kaynaklara sahip küçük çiftçilerin gereksinimlerini karşılamaktır.

1.3.4 Çocuklar ve gençler

> 'Çocuklarda küçük yaşlardan itibaren okuma alışkanlığı yaratmak ve bunu güçlendirmek'
>
> (*Bildirge*)

Halk kütüphanesi, toplumdaki bütün grupların gereksinimlerini yaş, fiziksel, ekonomik ya da toplumsal durum farkı gözetmeksizin karşılamayı amaçlar. Ancak, çocukların ve gençlerin gereksinimlerini karşılamada onun, özel bir so-

rumluluğu vardır. Eğer çocuklar, küçük yaşta bilginin heyecanını tadar ve hayalgücü ürünü çalışmalardan etkilenirlerse yaşamları boyunca kendilerini zenginleştirerek ve topluma katkıda bulunarak bu çok önemli kişisel gelişim ögelerinden yararlanırlar. Ayrıca, çocuklar, anne-babalarını ve diğer yetişkinleri kütüphane kullanımı konusunda teşvik edebilirler. Okumayı öğrenmede zorluk çeken çocukların uygun materyal sağlamak için kütüphaneyi kullanmaları çok önemlidir (Bakınız 3.4.2 ve 3.4.3. paragraflar).

1.3.5 Halk kütüphaneleri ve kültürel gelişim

Halk kütüphanesinin önemli bir rolü, toplumda kültürel ve sanatsal gelişime dikkat çekmek ve toplumun kültürel kimliğini biçimlendirmeye ve desteklemeye yardım etmektir. Bu, uygun yerel ve bölgesel kuruluşlarla ortaklık içinde çalışarak, kültürel etkinlikler için yer ayırarak, kültürel programlar hazırlayarak ve kütüphane materyalleri ile kültürel ilgiler yaratılarak başarılabilir. Kütüphanenin katkısı, toplumda temsil edilen kültür çeşitliliğini yansıtmak biçiminde olmalıdır. Halk kütüphanesi yerel topluluğun konuşma ve okuma dilinde materyaller sağlamalı ve kültürel gelenekleri desteklemelidir.

► Venezula'nın Amazonas kentinde çalışan kütüphaneciler, kırsal kesimde yaşayan ve sadece kendi anadilini

kullanan birçok insan için farklı kültürler arasında aracı olabilmeleri amacıyla eğitilirler.

1.3.6 Halk kütüphanesinin toplumsal rolü

Halk kütüphanesi bir kamu alanı ve buluşma yeri olarak önemli role sahiptir. Bu, özellikle, insanların biraraya gelmeleri için çok az yerin bulunduğu toplumlarda önemlidir. Halk kütüphanesine bazen "toplumun çizim odası" denir.

Kütüphaneyi, araştırma ve boş zaman değerlendirme etkinlikleri ile ilgili bilgi bulmak için kullanmak, insanları toplumun diğer üyeleriyle resmi olmayan bir iletişime sokar. Halk kütüphanesi kullanmak olumlu bir toplumsal deneyim olabilir.

1.4 Değişim için bir araç

Yukarıda belirtilen anahtar alanlardaki rolünü üstlenen halk kütüphanesi toplumsal ve kişisel gelişim ve toplumdaki değişim için olumlu bir araç olabilir. Halk kütüphanesi, eğitimi desteklemede çok çeşitli materyaller sunarak ve bilgiyi herkes için erişilebilir kılarak bireylere ve topluma ekonomik ve toplumsal yararlar sağlayabilir. Halk kütüphanesi, bilgili ve demokratik bir toplumun yaratılması ve yaşatılmasına da katkıda bulunur ve insanların yaşadıkları toplumda zenginleşmelerine ve gelişmelerine yardım eder.

Halk kütüphanesi toplumda tartışılan sorunların farkında olmalı ve bu tartışmada yararlı olacak bilgileri sağlamalıdır.

1.5 Bilgi özgürlüğü

'Dermeler ve hizmetler ideolojik, politik ve dinsel sansüre ve ticari baskılara maruz kalmamalıdır.'

(*Bildirge*)

Halk kütüphanesi bütün insan deneyimlerini ve fikirlerini temsil edebilmeli ve sansür riskinden bağımsız olmalıdır. Bazı ülkelerde Bilgi Özgürlüğü Yasası bu hakların korunmasını garanti altına almaya yardımcı olmaktadır. Kütüphaneciler ve yönetsel organlar bu temel insan haklarını desteklemeli ve halk kütüphanesindeki materyallerin elde edilmesini sınırlayacak kişi ve gruplara karşı koymalıdırlar.

1.6 Herkes için erişim

Halk kütüphanesinin en temel ilkelerinden birisi hizmetlerinin herkes için elde edilebilir olmasını sağlamak ve topluluktaki bir gruba yönelerek diğerlerini dışlamamaktır. Koşullar, çeşitli nedenlerle, varolan hizmetleri kullanamayan dilsel azınlıkları, fiziksel ve duyusal yetersizliği olan ya da kütüphane binalarına ulaşamayan, uzak yerlerde yaşayan insanlar gibi azınlık gruplarının hizmetlerden eşit olarak ya-

rarlanabilmelerini sağlayacak biçimde hazırlanmalıdır. Gelir kaynaklarının düzeyi, hizmetlerin gelişimi, kütüphanelerin tasarımı ve hizmet saatleri temel ilke olarak evrensel erişim kavramına göre planlanmalıdır. (Bölüm 3 Kullanıcı gereksinimlerini karşılama'ya bakınız.)

Dermelerin geliştirilmesi herkes için erişim ilkesine dayanmalıdır ve özel kullanıcı gruplarının uygun formatlarda erişimini de içermelidir; örneğin, görme engelliler için konuşan kitaplar ve Braille gibi. Kütüphanenin dermelerine hem kütüphane içinden hem de uzak yerlerden erişim sağlamak için bilgi ve iletişim teknolojisinden yararlanılmalıdır.

1.7 Yerel gereksinimler

Halk kütüphaneleri, yerel topluluğun yararı için yerel tabanlı hizmetlere dayanmalı ve topluluğa bilgi hizmetleri sağlamalıdırlar. Sağladıkları hizmetler ve dermeler, düzenli olarak değerlendirilmesi gereken yerel gereksinimlere dayanmalıdır. Bu ilke olmazsa halk kütüphanesinin hizmet edeceği insanlarla iletişimi kesilir ve sonuç olarak tam potansiyelle kullanılamaz. Bu nedenle, kütüphaneciler, toplumdaki toplumsal ve ekonomik gelişme, nüfusla ilgili değişim, yaş yapısındaki değişiklikler, eğitim düzeyleri, iş konuları ve başka eğitimsel ve kültürel desteklerin ortaya çıkması gibi etkenlerden kaynaklanan değişikliklerin farkında olmalıdırlar.

1.8 Yerel kültür

Halk kütüphanesi, yerel kültürün bütün çeşitliliğiyle toplanması, korunması ve tanıtımı konusunda yerel toplulukta anahtar bir araç olmalıdır. Bu, örneğin, yerel tarih dermeleri, sergiler, öykü anlatımı, yerel konularda yayınlar yapma ve etkileşimli programlar geliştirme gibi çok çeşitli yollarla yapılabilir. Sözlü geleneğin, önemli bir iletişim yöntemi olduğu yerlerde halk kütüphanesi, bunun sürdürülmesini ve gelişimini desteklemelidir.

- Zimbabwe'deki Kırsal Kütüphaneleri ve Kaynakları Geliştirme Programı tarafından sunulan hizmetlerde, bilgi aktarımının bir parçası olarak tiyatro, şarkı ve dans ile okuma, ödünç alma ve okuryazarlık birlikte yer almaktadır.
- Bostwana'daki Köy Okuma Odaları, Setswana edebiyatının ve dilinin gelişmesine yardım eden ve tartışma grupları, geleneksel şarkılar, danslar ve toplantılar gibi kültürün gelişimine katkıda bulunan etkinliklerin düzenlendiği merkezler olarak işlev görürler.
- Peru'nun Cajamarca kentindeki kırsal kütüphaneler Andean yerli dil tabanını canlandırma ve eski haline döndürme çalışmalarında yer almaktadırlar. Yerel kültür üzerine materyal yayımlanması için bir proje başlatılmıştır ve sonuçta ortaya çıkan Kırsal Ansiklopedi okul için bir seçenek sağlamakta, insanlara destek olmakta

ve kendi kendine eğitimin gelişmesine yardım etmektedir.

- Singapur'da Asya Kütüphane Hizmetleri Ünitesi Çince, Malayca ve Tamilce gibi yerel dillerde hizmetler sağlamaktadır.
- Küba'da kütüphaneler, şairlerin mekanı olarak görev yaparlar ve aynı zamanda köylülerin sözlü geleneklerinin araştırılmasını ve korunmasını desteklerler.
- Hindistan'daki Köy Kütüphanelerinin bir amacı geleneksel bilgiyi belgelemede bir platform sağlamaktadır. Köylüler tarafından yazılan kitaplar yayımlanmaktadır.

1.9 Halk kütüphanesinin kültürel kökleri

Kütüphanenin uzun dönemli iş başarısı için, hizmet verdiği yörenin ya da ülkenin kültürüne ya da kültürlerine dayanması önemlidir. Halk kütüphanesinin biçimi ve yapısı, çok farklı kültürel geçmişe sahip olan bir ülkeden ya da yöreden alınıyorsa başarılı olmak pek olası değildir.

1.10 Duvarsız kütüphaneler

Halk kütüphanesinin rolünü ve amacını gerçekleştirmek için politikalar geliştirmede vurgu, sağlanan hizmetler üzerine olmalıdır. Topluluğun gereksinimlerini karşılamada, halk kütüphanesi geniş çaplı hizmet vermelidir; bu hizmet-

lerin bazıları, örneğin, büyük basılı materyal dermeleri, bir kütüphane binasında etkili biçimde verilebilir. Ancak, sunulabilecek hizmetlerin kütüphane duvarlarının ötesinde sağlanmasının çok daha etkili olacağı durumlar vardır. Örnekler farklı toplumlarda değişiklikler gösterecektir fakat halk kütüphanesi politikası geliştirmede binadan ziyade hizmeti temel ilke olarak almak önemlidir. Bilgi ve iletişim teknolojisi kullanılan hizmetlerin sağlanması kütüphane ve bilgi hizmetlerini doğrudan eve ve işyerine taşıyan heyecan verici fırsatlar sunar.

Hizmetleri seyrek nüfuslu alanlara ulaştırmak için çeşitli dağıtım biçimleri kullanılır. Bu biçimler, fiziksel ve zihinsel yetersizlik ya da taşıt yokluğu nedeniyle kütüphaneye gelemeyen kullanıcıların, durumları ne olursa olsun, kütüphane ve bilgi hizmetlerine iş yerlerinde ve evlerinde erişimini garanti eder.

► Şili'deki halk kütüphanesi hizmeti için çeşitli gezici hizmetler, gezici kütüphaneler, kitap gemileri, kitap kutuları, sırt çantaları, bisikletler geliştirmiştir. Bu hizmetler, hizmet alanında her yaştan insana kitap ve kültürel etkinlikler sunmaktadır. Ayrıca, bu araçlar dinlenme evleri, hastaneler ve cezaevlerine de hizmet sunmaktadırlar.

1.11 Kütüphane binaları

Halk kütüphanesi hizmetinde kütüphane binaları önemli bir parçayı oluşturur. Binalar, kütüphane hizmetinin işlevlerini yansıtacak, toplulukta herkesin ulaşabileceği, yeni ve değişen hizmetlere uyarlamada yeterince esnek olacak biçimde tasarlanmalıdır. Onlar, alışveriş ve kültür merkezleri gibi diğer topluluk etkinliklerinin gerçekleştirildiği yerlere yakın olmalıdırlar. Uygun olduğu yerlerde kütüphane, toplantılar, sergiler ve daha büyük binalarda oyun, müzikal, görsel-işitsel ve medya gösterileri gibi etkinlikler için halkın kullanımına açık olmalıdır. İyi kullanılan bir kütüphane, kentsel bir alanın canlılığına önemli katkıda bulunacaktır ve özellikle uzak kırsal alanlarda önemli bir öğrenme ve toplumsal merkez ve toplantı yeri olacaktır. Bu yüzden, kütüphaneciler, kütüphane binalarının bütün topluluğun en üst düzeyde yararı için etkili bir biçimde kullanılmasını ve yönetilmesini sağlamalıdırlar.

1.12 Kaynaklar

Rollerini etkili biçimde gerçekleştirmek ve yerel topluluğun gereksinimlerini karşılayacak hizmetlerin güncelleştirilmesi ve geliştirilmesine olanak sağlamak için, halk kütüphanesi sadece kuruluş aşamasında değil sürekli olarak uygun kaynaklara sahip olmalıdır. Bu, grupların ve bireylerin değişen gereksinimlerini karşılamak için yeni yayımlanmış ve yeni

basımı çıkmış materyalleri de içeren bütün formatlarda güncel materyaller sağlaması gerektiği anlamına gelir.

Ayrıca, halk kütüphanesi, topluluktaki önemli rolünü yerine getirmede gerekli hizmet dağıtım yöntemlerini desteklemek için gereksinim duyduğu uygun eğitim almış yeterli düzeyde personel ve finansal kaynak sağlamalıdır.

2

Yasal ve finansal çerçeve

'Halk kütüphanesi yerel ve ulusal yetkililerin sorumluluğundadır. Özel yasalarla desteklenmeli, ulusal ve yerel yönetimler tarafından finanse edilmelidir. Halk kütüphanesi kültür, bilgi sağlama, okuryazarlık ve eğitim için her uzun dönemli stratejinin en önemli bileşenlerinden birisi olmalıdır.'
(*IFLA/ UNASCO Halk Kütüphanesi Bildirgesi, 1994*)

2.1 Giriş

Halk kütüphanesi, bireylerin ve toplumun yararı için çok çeşitli bilgiye* yerel düzeyde erişim sağlayan toplumsal bir araçtır. İşlevlerini gerçekleştirmede istenen hizmet düzeyini sürdürebilmeleri için halk kütüphaneleri yasal ve mali açıdan desteklenmelidir.

2.2 Halk kütüphanesi ve hükümet

Halk kütüphaneleri ile hükümet arasında çok farklı türde ilişki modelleri vardır. Aynı biçimde, kütüphanelerin etkin-

liklerini ve mali düzenlemelerini belirleyen yasalar çeşitli ve karmaşıktır. Farklı ülkelerde, iller, bölgeler, eyaletler ya da belediyeler kütüphane hizmetlerinden ya bütünüyle ya da belirli bir oranda sorumludurlar. Yerel tabanlı hizmet sunan kurumlar olarak halk kütüphaneleri için, yönetim yapısındaki en uygun yer yerel yönetimdir. Ancak, bazı ülkelerde halk kütüphaneleri bölgesel ya da eyalet düzeyinde örgütlenir ve bazen ulusal kütüphane, halk kütüphanesi hizmeti sağlama sorumluluğuna sahiptir. Hizmetin sağlanmasında iki ya da daha fazla yönetimsel işbirliği örneği vardır.

► Estonya Halk Kütüphaneleri Yasası (1998) her düzeydeki yönetim sorumluluklarını ayrıntılandırmıştır. Yasa, halk kütüphanesinin yerel hükümet birimi tarafından kurulacağını ve il ya da ilçe kütüphanesinin kütüphanelerarası ödünç verme ve gezici kütüphaneler gibi kütüphane hizmetlerinin eşgüdümünden sorumlu olduğunu belirtmektedir. Yerel otorite çalışanların maaşlarından sorumludur; fakat kütüphane materyallerinin maliyeti yerel yönetim ve merkezi hükümet arasında paylaşılmaktadır.

2.2.1 Seçenekli yapılar

Bazı ülkelerde, yerel yönetim halk kütüphanesiyle ilgili sözde bir sorumluluğa sahip olmasına karşın, istenen mali kay-

naklara ve hükümet-dışı organizasyonlara sahip değildir ya da özel vakıflar halk kütüphanesi hizmetlerinin pratik işleyişini üzerine almaktadırlar. Fakat, sürekli gelişimi sağlamak ve bilgi ağındaki rolü için halk kütüphanesi, uygun yönetim düzeyinde mali olarak desteklenmeli ve bu yönetimle yakın ilişki içinde olmalıdır. Son amaç, halk kütüphanelerini ulusal yasal yapı altında işleyen ve yeterli mali olanaklara sahip resmi yönetim yapısına taşımak olmalıdır.

► Arjantin, hükümet-dışı kuruluşlar ya da örgütlü topluluklar tarafından desteklenen ve ulusal yasalarla hizmet veren 1600 kütüphaneye sahiptir.

2.2.2 Ulusal bilgi politikaları

Kütüphane ve bilgi kaynaklarını en etkili biçimde kullanmak ve elektronik bilgi kaynaklarının gelişimiyle sunulan fırsat avantajlarından bütünüyle yararlanmak için bir çok ülke ulusal bilgi politikaları geliştirmektedir. Halk kütüphaneleri, böyle politikalarda anahtar unsur olmalı ve halk kütüphanecileri gelişimin bütünüyle içinde yer almalıdırlar.

2.3 Halk kütüphanesi ile ilgili yasal düzenlemeler

Halk kütüphaneleri, sürekliliklerini ve yönetim yapısı içinde yer almalarını sağlayacak yasal düzenlemelere [mevzuata] dayanmalıdırlar. Halk kütüphanesi ile ilgili yasal düzenlemeler çeşitli biçimlerde olabilir. Bazı ülkelerde ya da bölgelerde, yasa, halk kütüphanelerine özeldir; ama diğerlerinde farklı türde kütüphaneleri de içine alan daha geniş yasanın parçasıdırlar. Halk kütüphanesi ile ilgili yasal düzenlemeler içerik olarak da çeşitlilik gösterebilir. Halk kütüphanelerinin kuruluşunu içine alan ancak hizmet standartlarını kütüphaneden doğrudan sorumlu hükümet düzeyinde bırakan biçimde basit olabilir ya da hangi hizmetlerin, hangi standartlarla sağlanacağıyla ilgili özel ayrıntıları da içerecek biçimde daha karmaşık olabilir. Halk kütüphanesi ile ilgili yasal düzenleme örnekleri IFLA web sitesinde (**http://www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm**) bulunabilir.

Değişik ülkelerde yönetim yapıları büyük farklılıklar taşıdığı için halk kütüphanesi ile ilgili yasal düzenlemelerin biçim ve ayrıntıları da anlamlı ölçüde farklılık gösterebilir. Fakat, halk kütüphaneleri ile ilgili yasal düzenlemeler, hükümetin hangi kademelerinin onların desteklenmesinden sorumlu olduğunu ve mali olarak nasıl desteklenmeleri gerektiğini belirtmelidir. Ayrıca, ülkedeki ya da bölgedeki kütüphanelerin bütününü tam olarak bir çerçeve içine almalıdır.

► Meksika ve Venezuela, özel halk kütüphanesi yasaları-

na sahiptir; ama Kolombiya ve Brezilya'nın bilgi hizmetleriyle ilgili yasaları da halk kütüphaneleri ile ilgili hükümler içerir.

- Fin Kütüphane Yasası (1998) halk kütüphanesinin bağımsız olarak ya da diğer halk kütüphaneleriyle işbirliği içinde belediyeler tarafından desteklenmesi, halk kütüphanelerinin diğer tür kütüphanelerle işbirliği yapmaları ve belediyenin sağladığı bilgi ve kütüphane hizmetlerini değerlendirmesi gerektiğini koşul olarak koymuştur. (Bkz. Ek 2)

- Güney Afrika Cumhuriyeti'nin 1996 Anayasası Güney Afrika'daki kütüphane ve bilgi hizmetlerinin sağlanmasında anayasal bir çerçeve sağlar. Anayasa, "ulusal kütüphanelerin dışındaki kütüphaneleri" yalnızca yerel yönetimin yasal yetkisi içinde sıralar. Bunun için, sağlanabilecek kütüphane ve bilgi hizmetlerine ilişkin yasal çerçeveyi geliştirmek yerel yönetime ait bir sorumluluktur.

- Ermenistan'da yerel yönetimler, halk kütüphanelerinin mali açıdan desteklenmesi ve yaşatılmasından sorumludur. Kendi Kendine Yerel Yönetim Yasası (1996), halk kütüphanelerinin yaşatılması ve geliştirilmesi için onların zorunluluklarını açıklar.

- Rusya Federasyonu'nda, kütüphanelerle ilgili federal düzeyde iki yasa vardır: Kütüphane Yasası ve Yasal Telif ve Kopya Yasası. Bu yasaların büyük bölümü halk kütüphaneleriyle ilgili olsa da yalnızca onlarla ilgili değildir.

- İtalyan Anayasası, belediyeler ve iller tarafından kurulan halk kütüphanelerinin denetimini bölgelere verir. Bazı bölgeler, kütüphanelerle diğer bilgi, belge sağlayan kültürel ve eğitimsel kurumlar arasında işbirliğini düzenlemek ve standartlar oluşturmak için Kütüphane Yasaları yayımlamışlardır.
- Avrupa'da kütüphanelere ilişkin yasal düzenlemeler ve politikalarla ilgili ilkeler, Avrupa Konseyi ve EBLIDA tarafından yayımlanmıştır.

2.3.1 İlgili yasal düzenlemeler

Halk kütüphaneleri, kendilerini ilgilendiren özel yasalar dışında bir çok yasaya konu olmaktadır. Bunlar, örneğin, finansal yönetim, veri koruma, sağlık, güvenlik ve personel koşullarıyla ilgili yasal düzenlemeler olabilir ve daha başka bir çok örnek de vardır. Kütüphane yöneticileri, halk kütüphanesinin işleyişini etkileyen bütün yasal düzenlemelerin farkında olmalıdırlar.

Ayrıca, onlar, halk kütüphanelerine ciddi etkisi olabilecek politika ve anlaşmalarla sonuçlanabilen küresel ticaret görüşmelerinin de farkında olmalıdırlar. Böyle durumlarda kütüphaneciler, bu politikaların halk kütüphanelerine olan etkilerini halkın ve politikacıların dikkatine sunmak için her fırsatı kullanmalıdırlar.

2.3.2. Telif hakkı

Özellikle elektronik yayınlara yönelik telif hakkı ile ilgili yasal düzenlemelerin halk kütüphaneleri için özel bir önemi vardır. Bu sürekli değişime, yeniden incelemeye açıktır ve kütüphaneciler bütün medyayla ilgisi içinde yasal düzenlemeleri güncel olarak izlemelidirler. Kütüphaneciler, yaratıcıların haklarıyla kullanıcıların gereksinimleri arasında adil bir denge kuran telif hakkı yasasını tanıtmalı ve desteklemelidirler.

► Çek Cumhuriyeti'nde kendi inisiyatifiyle hareket eden Kütüphane Derneği SKİP, telif hakkı yasasının hazırlanmasına katıldı. Kültür Bakanlığı ve Çek Parlamentosu'nun Kültür Komitesiyle yapılan görüşmelerden sonra kütüphanelere yarar sağlayan değişiklikler yapıldı.

2.3.3 Halkın ödünç alma hakkı

Bazı ülkelerde halkın ödünç kitap alma hakkı konusundaki yasal düzenleme, bir kitabın kütüphanede yer alması ve ödünç verilmesi nedeniyle yazarına ve yaratımı ile ilgili diğer kişilere ödeme yapılmasını içerir. Ödünç alma hakkına ilişkin ödeme için paranın, materyallerin satın alımında kullanılan kütüphane bütçesinden alınmaması önemlidir. Fakat, halkın ödünç alma hakkı ayrı bir fondan karşılanırsa,

bu, halk kütüphanelerinin bütçelerini etkilemeden yazarlara destek sağlar. Bazı planlarda, bu, özel yazarların kitaplarının ödünç alınması üzerine yararlı istatistikler sağlar. Kütüphaneciler, kütüphane bütçelerinden kesilmemesi için halkın ödünç alma hakkı planlarının gelişimine katılmalıdır.

► Danimarka Hükümeti basılı bir çalışmaya katkıda bulunan Danimarka'lı yazar, çevirmen, sanatçı, fotoğrafçı ve bestecilere verilmek üzere Halk Ödünç Alma Hakkı ödemeleri için mali destek sağlar. **(http://www.bs.dk)**

2.4 Mali kaynaklar

Rollerini gerçekleştirmesinde bir halk kütüphanesinin başarısı için yeterli mali kaynak çok önemlidir. Uzun dönemde uygun düzeyde mali kaynak olmadan hizmet politikaları geliştirmek ve uygun kaynakların en etkili biçimde kullanımını sağlamak olanaksızıdır. Bu, birçok örnekte görülebilir: yeni bir kütüphane binasını yaşatacak yeterli mali kaynak olmaması, dermelere parasızlıktan yeni kitap alınamaması ve bilgisayar sistemlerinin mali kaynak olmadan yaşatılamaması ve güncelleştirilememesi. Mali kaynak yalnızca kütüphane kurulduğunda değil sürekli olarak, güvenli ve düzenli bir temelde sağlanmalıdır.

2.4.1 Öncelikler

Bir halk kütüphanesi ve sağladığı hizmetler toplumun yararına yapılan uzun dönemli bir yatırımdır ve buna uygun olarak desteklenmelidir. En varlıklı toplumlarda bile istenen her hizmet için yeterli mali kaynak sağlamanın olanaklı olamayabildiği görülmüştür. Bu yüzden hizmet gelişimi açık önceliklere dayalı planlı bir temelde yönetilmelidir. Bu süreç, kütüphane hizmetine hangi düzeyde mali olanak sağlanırsa sağlansın gereklidir. Stratejik planlama ve kabul edilen önceliklerin sürdürülmesi için hizmetler konusunda yazılı politikalar geliştirilmelidir. Bunlar, düzenli aralıklarla gözden geçirilmeli ve gerekli olduğu yerlerde değiştirilmelidir.

2.4.2 Ortaklık

Ne kadar çok mali kaynakla desteklenmiş olursa olsun hiçbir kütüphane kendi başına kullanıcılarının bütün gereksinimlerini karşılayamaz. Diğer kütüphane ve ilgili kuruluşlarla ortaklıklara ve ağlara katılım ve diğer bilgi kaynaklarına erişimin sağlanması elde edilebilir kaynakların çeşitliliğini artırarak halk kütüphanesinin, kullanıcılarının bilgi gereksinimlerini doyurucu biçimde karşılamasını sağlar.

2.4.3 Mali kaynaklar

Halk kütüphanelerini finanse etmede birçok mali kaynak

kullanılır; ama her kaynağın payı ülkelerdeki yerel etkenlere bağlı olarak çeşitlilik gösterir.

Temel kaynaklar şunlardır:

- yerel, bölgesel ya da merkezi düzeyde vergilendirme
- merkezi, bölgesel ya da yerel düzeyde ödenekleri bloke etme

İkincil gelir kaynakları şunları içerebilir:

- Mali kaynak kuruluşlarından ya da özel bireylerden elde edilen bağışlar
- Yayıncılık, kitap satışları, sanat ve elişi eserlerinin satışı gibi ticari etkinliklerden elde edilen gelir
- Ceza paraları gibi, kullanıcılardan sağlanan gelir
- Fotokopi ve çıktı alma gibi kişisel hizmetler için kullanıcılardan alınan ücretlerden elde edilen gelir
- Dış kuruluşların desteği
- Özel inisiyatifler için piyango gelirleri

2.4.4 Ücretlendirme

IFLA/UNESCO Halk Kütüphanesi Bildirgesi 'Halk kütüphanesi ilke olarak ücretsiz olmalıdır' diye belirtmektedir. Kullanıcılardan hizmetler ve üyelik için para almak halk kütüphanesi geliri için bir kaynak olmamalıdır; çünkü, bu, halk kütüphanesini kimin kullanabileceğini belirlemede bir ölçüt olmaktadır. Para almak, halk kütüphanesine erişimi azaltır

ve halk kütüphanesinin herkese açık olması temel ilkesini bozar. Bazı ülkelerde kütüphaneye üyelik ya da özel hizmetlerden zorunlu olarak ücret toplandığı görülmektedir. Sözü edilen ücretler, onları ödemeye gücü yetmeyenlerin kütüphaneye erişimini engellemektedir. Ücretlendirme, halk kütüphanesi mali kaynaklarının kalıcı bir özelliği olarak değil, geçici bir durum olarak görülmelidir.

Bazı ülkelerde, kullanıcılardan kütüphaneye iade zamanından sonra gelen kaynaklar için ceza ya da ücret ödemeleri istenir. Bu uygulama, bazen, kaynakların dolaşımını sağlamak ve bir kullanıcıda çok uzun süre kalmalarını engellemek için gereklidir. Ceza, hiç kimseyi kütüphaneyi kullanmaktan yıldırmayacak bir ölçüde ayarlanmalıdır. Bazen fotokopi ya da yazıcı kullanımı gibi kişisel hizmetler için ücret alınır. Bu ücretler de kullanıcıyı yıldıracak ölçüde olmamalıdır.

2.4.5 Teknoloji için mali kaynaklar

Halk kütüphaneleri olanaklı olan yerlerde hizmetlerini geliştirmek ve yenilerini sağlamak için yeni teknolojiler kullanmak zorundadırlar. Bu, çeşitli türdeki elektronik donanıma para yatırmak ve hizmetlerin sunulmasında bu donanıma güvenmek demektir. Etkili bir biçimde işlemeyi sürdürmesi için donanım güncellenmeli ve değiştirilmelidir. Bu, önemli parasal sonuçlara sahiptir ve teknolojik donanımın değişimi ve güncellenmesi için bir plan geliştirilmelidir.

2.4.6 Dışsal mali kaynaklar

Kütüphaneciler, halk kütüphanesi için dışsal kaynaklardan para bulma konusunda yaratıcı olmalıdırlar. Fakat, eğer böyle yapmakla bir halk kütüphanesinin herkese açık bir yer olarak temel statüsü tehlikeye girecekse halk kütüphaneleri hiçbir kaynaktan para kabul etmemelidirler. Örneğin, ticari kuruluşlar, halk kütüphanesi tarafından sağlanan hizmetlerin evrensel özelliğini zarara uğratabilecek koşullarda para teklif edebilirler.

► İspanya'nın Tarragona kentindeki halk kütüphanesi, ticari ve ekonomik bilgi hizmeti sağlamak için şehirdeki ticari kuruluşlardan para almaktadır.

2.5 Halk kütüphanesinin yönetimi

Halk kütüphaneleri ya yerel meclis ya da kütüphane kuruluna seçilmiş kişleri içeren yerel topluluk temsilcilerinden oluşturulmuş bir organ tarafından yönetilmelidir. Kütüphane komiteleri ve kurulları çalışma kurallarına sahip bulunmalı ve çalışma tutanakları halka açık olmalıdır. Düzenli olarak buluşmalı, ajanda, tutanak, yıllık rapor ve finansal hesap raporu yayımlamalıdırlar. Normal olarak yönetsel organ, kütüphanenin günlük işleyişinden çok politika konularından sorumludur. Bütün durumlarda kütüphane müdü-

rü, kütüphanenin bağlı olduğu yönetsel organın toplantılarına doğrudan katılmalı ve onunla yakın çalışmalıdır. Politika belgeleri halka açık olmalı ve olanaklı olduğu yerlerde yöre vatandaşlarını halk kütüphanesinin geliştirilmesine dahil etmek için adımlar atılmalıdır.

Halk kütüphanecileri sunacakları raporlar ve yapacakları halk toplantıları ile hem yönetsel organa ve hem de vatandaşlara karşı tam olarak hesap verebilmelidirler. Ayrıca, görevlerini yapmada ve yönetsel organa öneri sunmada en yüksek mesleki standartları korumalıdırlar. Politikayla ilgili son kararların yönetsel organ ve kütüphaneci tarafından alınmasına karşın, etkin ve potansiyel kütüphane kullanıcısı olan vatandaşların da katılımı için yollar aranmalıdır. Bazı ülkelerde, halk kütüphanesinin sağladığı hizmet düzeyini tanımlamayan ve halka ilan eden bir kütüphane sözleşmesi kavramı geliştirilmiştir. (Örnek bir belge için Ek 3'e bakınız). Bu, kütüphane ile kullanıcılar arasında bir 'sözleşme'dir. Kütüphane sözleşmeleri kullanıcılar ile danışılarak geliştirilirse daha iyi olur.

2.6 Halk kütüphanesinin idaresi

Halk kütüphaneleri iyi yönetilmeli ve idare edilmelidir. Bir halk kütüphanesinin yönetimi, kendinden menkul olmamalı ve kullanıcılara verilen hizmetin kalitesini geliştirmeye yönelmelidir. Etkili ve sorumlu olmalıdır. En iyi sonuçlara ulaşmak için büyük bir halk kütüphanesi hizmetinin yöne-

tici personeli disiplinlerarası olmalıdır, örneğin, kütüphaneciler, muhasebeciler, halkla ilişkiler uzmanları ve sistem yöneticileri gibi uzmanlık becerileri olan personele sahip biçimde çok yönlü olmalıdırlar. Aynı zamanda, ana otorite ya da ilgili diğer kurumlarda avukat, özlük hakları ile ilgili memurlar ve emekli personel gibi belirli alanlardaki uzmanları tanımak gerekli olabilir.

2.7 Reklam ve promosyon

Halk kütüphaneleri, insanların zamanını ve dikkatini talep eden ve giderek karmaşıklaşan bir toplumda çalışırlar. Bu yüzden kütüphanelerin varlıklarını ve sağladıkları hizmet türlerini duyurmaları önemlidir. Tanıtım, kütüphane binalarına ne olduklarını belirten işaretler koymak gibi basit tekniklerden; hizmet saatlerini ve hizmetlerini tanıtan broşürlerden, kütüphanenin hizmetlerini ve etkinliklerini anlatan web sitelerinin kullanımı ve pazarlama programları gibi daha gelişmiş yöntemlere kadar çeşitlilik gösterir (Bakınız: Bölüm 6 'Halk Kütüphanelerinin yönetimi ve pazarlanması)

3

Kullanıcı gereksinimlerini karşılama

'Halk kütüphanesi hizmetleri; yaş, ırk, cinsiyet, din, ulus, dil ya da toplumsal statüye bakılmaksızın herkese eşit erişim temelinde sağlanır.

Ulusal düzeyde kütüphane eşgüdüm ve işbirliğini sağlamak için yasal düzenlemeler ve stratejik planlar, belirlenen hizmet standartlarına dayanan ulusal bir kütüphane ağı tanımlamalı ve bu ağı desteklemelidir.

Halk kütüphanesi ağı ulusal ve bölgesel kütüphaneler, araştırma kütüphaneleri ve özel kütüphanelerin yanı sıra okul ve üniversite kütüphaneleriyle ilişki içinde tasarlanmalıdır.

Hizmetler yerel topluluğun bütün üyelerinin fiziksel olarak ulaşabilecekleri biçimde olmalıdır. Bu, iyi konumlandırılmış kütüphane binaları, iyi okuma ve çalışma yerlerini gerektirdiği kadar, ilgili teknolojileri ve kullanıcılara uygun yeterli hizmet saatlerinin olmasını da gerektirir. Bu, kütüphaneye gelemeyenlere ayağa hizmet verilmesini de içerir.

Kütüphane hizmetleri kırsal ve kentsel alanlardaki yerel toplulukların farklı gereksinimlerine göre uyarlanmalıdır.'

(*IFLA/UNESCO Halk Kütüphanesi Bildirgesi, 1994*)

3.1 Giriş

Amaçların gerçekleştirilmesinde halk kütüphanesi hizmeti potansiyel kullanıcılarının hepsi için erişilebilir olmalıdır. Kasıtlı olarak ya da kazara oluşan her erişim sınırlaması hizmet ettiği topluluğun kütüphane ve bilgi gereksinimlerini karşılama olan temel rolünü yerine getirmede halk kütüphanesinin yeteneğini azaltacaktır. Aşağıdakiler, etkili bir halk kütüphane hizmeti sunmada önemli etkenlerdir:

- potansiyel kullanıcıları tanımlama
- kullanıcıların gereksinimlerini analiz etme
- gruplar ve bireyler için hizmetler geliştirme
- kullanıcı memnuniyeti politikaları oluşturma
- kullanıcı eğitimini artırma
- işbirliği ve kaynak paylaşımı
- elektronik ağlar geliştirme
- hizmetlere erişimi sağlama
- kütüphane binaları sağlama

3.2 Potansiyel kullanıcıları tanımlama

Halk kütüphanesi, bütün vatandaşlara ve gruplara hizmet vermeyi amaçlamak zorundadır. Bir birey asla kütüphane kullanamayacak kadar genç ya da yaşlı değildir.

Halk kütüphanesi aşağıdaki potansiyel hedef gruplara sahiptir:

- Her yaştan ve yaşamın bütün basamaklarındaki insanlar:
  - çocuklar
  - genç yetişkinler
  - yetişkinler.
- Özel gereksinimleri olan bireyler ve gruplar:
  - yerli insanları da içine alan farklı kültürlerin ya da etnik grupların insanları
  - engelliler, örneğin, görme ve yarı duyma-duyma engelliler
  - eve bağlı insanlar
  - kurumsal bağımlılığı olan insanlar, örneğin, hastaneler, cezaevleri gibi.
- Topluluktaki daha büyük kurumlar
  - topluluktaki eğitimsel, kültürel ve gönüllü organizasyonlar ve gruplar
  - iş çevresi
  - yerel otorite gibi temel yönetsel organ.

Kaynaklar en varlıklı toplumda bile sınırlı olduğundan bütün kullanıcılara aynı düzeyde hizmet vermek her zaman olanaklı değildir. Kütüphane, kullanıcı gereksinimlerinin analizine dayanan ve onların seçenekli hizmetlere erişimleri ile ilgili öncekileri ortaya koymalıdır.

3.3 Topluluk gereksinimlerinin analizi

Kütüphaneyi kimin kullandığını ve kimin kullanmadığını belirlemek önemlidir. Halk kütüphanesi ile tanışabilecek topluluk bireylerinin ve gruplarının gereksinimlerini tanımlayan verileri toplamak ve analiz etmek de gereklidir. (Bakınız: Paragraf 6.10 'Yönetim araçları')

3.4 Kullanıcılara hizmetler

Halk kütüphanesi, hizmetlerini, yerel topluluğun kütüphane ve bilgi gereksinimlerinin analizi temelinde sağlamalıdır. Hizmetlerin planlanmasında, açık öncelikler oluşturulmalı, hizmet sağlamada orta ve uzun vadeli bir strateji geliştirilmelidir. Hizmetler, belirlenmiş hedef gruplar için geliştirilmeli ve sadece yerel toplulukta böyle gruplar varsa sağlanmalıdır.

Kütüphane hizmetleri, hiçbir türde ideolojik, politik, dinsel ya da ticari baskıya maruz kalmamalıdır. Hizmetler, aile yapılarındaki çeşitlilikler, iş örnekleri, demografik değişiklikler, kültürel çeşitlilik ve iletişim yöntemleri gibi konularda toplumdaki değişiklikleri yansıtacak biçimde uyarlanmalı ve geliştirilmelidir. Halk kütüphanesi, yeni teknolojileri olduğu kadar geleneksel kültürleri de dikkate almalı, örneğin, bilgi ve iletişim teknolojisini kullanmak kadar sözlü iletişim yöntemlerini de desteklemelidir. Bazı ülkelerde halk kütüphanesinin sağlaması gereken hizmetler, kütüphane ile ilgili yasal düzenlemelerde tanımlanır.

3.4.1 Hizmet sağlama

Halk kütüphaneleri, kullanıcılarının gereksinimlerini karşılamak için hem kütüphane içinde hem de topluluk içerisinde çeşitli hizmetler sunarlar. Kütüphane, basılı materyali okumakta zorlananları da kapsayacak biçimde herkes için hizmetlerine erişim olanağı sağlamalıdır. Çeşitli format ve ortamlarda kullanıcının kolayca erişebileceği aşağıdaki hizmetler sunulmalıdır:

- kitapların ve diğer araçların ödünç verilmesi
- kitapların ve diğer materyallerin kütüphane içinde kullanımlarının sağlanması
- basılı ve elektronik ortamdaki bilgi hizmetleri
- ayırtma hizmetlerini de içeren okuyucu danışma hizmetleri
- topluluk bilgi hizmetleri
- okuryazarlık programlarına desteği içeren kullanıcı eğitimi
- programlama ve etkinlikler.

Bu, ayrıntılı bir liste değildir, sadece halk kütüphanesinin anahtar hizmetlerinden bazılarını göstermektedir. Hizmet sağlamanın derinliği ve çeşitliliği kütüphanenin boyutlarına ve hizmet verdiği topluğa bağlı olacaktır. Her kütüphane erişim noktası ne kadar küçük olursa olsun kullanıcının çok çeşitli materyallere erişimini sağlayacak bir ya da daha fazla

ağın etkin katılımcısı olmayı amaçlamalıdır. Hizmet sunumu, kütüphane binasıyla sınırlı olmamalı, kütüphaneye erişimin olanaklı olmadığı yerlerde doğrudan kullanıcıya yönelinmelidir. Kütüphane içinde ya da dışında hizmetlerin sağlamasında kullanım basılı kaynaklarla olduğu kadar bilgi ve iletişim teknolojileri ile de gerçekleşmelidir. Kütüphanenin sağlaması gereken bazı kaynakların bir listesi Paragraf 4.3.1' de ayrıntılı olarak verilmektedir.

3.4.2 Çocuklar için hizmetler

Halk kütüphaneleri, çok çeşitli materyaller ve etkinlikler ile, çocuklara, okumanın zevkini ve bilgiyi* ve hayal gücü ürünlerini keşfetmenin heyecanını yaşamaları için fırsat sağlarlar. Çocuklara ve ebeveynlerine, bir kütüphanenin en iyi nasıl kullanılacağı; basılı ve elektronik kaynakların kullanımında becerilerini nasıl geliştirecekleri öğretilmelidir.

Halk kütüphaneleri, okumayı öğrenme sürecini desteklemede ve çocuklar için kitapların ve diğer materyalin kullanımını artırmada özel bir sorumluluğa sahiptirler. Kütüphane, öykü anlatma ve kütüphane hizmetleri ve kaynaklarıyla ilgili etkinlikler gibi çocuklara özel etkinlikler gerçekleştirmelidir. Çocuklar, çok küçük yaştan itibaren kütüphane kullanımı konusunda cesaretlendirilmelidir; bu, onların gelecek yıllarda kullanıcı olarak kalmalarını sağlayacaktır. Çok dilli ülkelerde çocuklar için kitaplar ve görsel-işitsel materyaller ana dillerinde de sunulmalıdır.

- Fransa'da birçok bölgedeki halk kütüphaneleri, tıbbi danışma için bekleyen ebeveynler ve onların çocuklarına programlar düzenlemek için Çocuk Sağlık Hizmetleri Kuruluşları ile işbirliği içindedir. Bunlar, ebeveynlerin çocuklarına sesli okumalarını ve halk kütüphanesine gitmelerini cesaretlendirmek için doğumdan 3 yaşına kadarki çocukları hedeflemiştir.

- Romanya'nın Bükreş kentinde şehir kütüphanesi, gönüllüler tarafından yürütülen ve ebeveynleri çalışan 11 ile 14 yaş arası çocukları hedefleyen yaz programları sunmaktadır.

- Hollanda'da 50 yaşın üzerindeki kişilerin oluşturduğu gruplar, okullardaki, ana-okullarındaki ve çocuk bakım merkezlerindeki çocuklara okumaları için halk kütüphanesi tarafından eğitilmektedir.

- Avustralya'nın Queensland Eyaleti'nde, halk kütüphanesi tarafından beş yaşın altındaki çocuklar, ebeveynleri ve bakıcıları için öykü anlatımı, sınıf ziyaretleri, kütüphane oryantasyonu, okuma grupları, İnternet eğitimi ve ev ödevi klüpleri gibi çeşitli etkinlikler gerçekleştirilmektedir.

- Amerika'nın Kansas kentinin Johnson ilçesindeki kütüphane hizmeti, okul öncesinden 1. sınıfa geçecek çocuklara "Büyümek için kitaplar" setini sunmaktadır. Her setin bir konusu vardır ve beş kitap, bir kaset, bir video kaseti ve bir etkinlik dosyasını içermektedir.

- Singapur'da, 41 çocuk kütüphanesi, yerel bir halk örgütü ile işbirliği içinde 10 yaşın altındaki çocuklar için 1992'den beri hizmet sunmaktadır. Bu kütüphanelerde 10.000 materyal, bütün İnternet hizmetleri ve bir öykü anlatma odası vardır. Maliyetler Kütüphane Kurulu ile yerel örgüt arasında paylaşılmaktadır.
- Hırvatistan'da savaş sonrası, Zagreb Halk Kütüphanesi, çocukların ve gençlerin psiko-sosyal açıdan iyileşmelerine okuma ve okuryazarlık aracılığıyla yardım etmeyi amaçlayan bir "Adım Adım Okuma" programı uyguladı. **(http://www.tel.hr/ kgz/head.htm).**
- Bir Avrupa projesi olan CHILIAS, çocuklara yeni kütüphane hizmetleri sunmak için İnternet ve www kullanmaktadır. Çocuklar için Infoplanet adıyla bir web sitesi kurulmuştur. Proje, çoklumedya ortamında okumayı ve kitabı geliştirmeyi amaçlamaktadır. **(http://www.stuttgart.de/chilias/)**

3.4.3 Genç yetişkinler için hizmetler

Çocuklukla yetişkinlik arasındaki genç insanlar sahip oldukları kültürleriyle toplumun üyesi bireyler olarak gelişirler. Halk kütüphaneleri, onların gereksinimlerini anlamalı ve bunları karşılayacak hizmetler sağlamalıdırlar. Elektronik bilgi kaynaklarına erişimi içeren, onların ilgi ve kültürlerini karşılayan materyaller sunulmalıdır. Bazı durumlarda, bu,

popüler romanlar, kitap ve televizyon dizileri, müzik, video kasetleri, gençlik dergileri, posterler, bilgisayar oyunları, çizgi romanlar gibi geleneksel olarak kütüphane kaynaklarının parçası olmayan çeşitli materyallerle gençlik kültürünü temsil eden kaynaklar edinmek anlamına gelecektir. Daha büyük kütüphanelerde bu materyaller uygun mobilyalar ile özel bir bölümü oluşturabilir. Bu, onlara, kütüphanenin onlar için olduğunu hissetmelerine ve bu yaş grubu için alışılmış olan kütüphaneden uzaklaşma duygusunu yenmelerine yardım edecektir. Ayrıca, genç yetişkinler ile ilgili program ve konuşmalar da gerçekleştirilebilir. (Bakınız: *Genç yetişkinlere kütüphane hizmetleri için IFLA ilkeleri*)

- Almanya'nın Hamburg kentinde genç yetişkinler EXIT adı verilen bir projede kütüphane için kendilerine yönelik materyal seçmeye ve satın almaya yardımcı olmaktadır. Kendi kültürel geçmişlerini yansıtan materyalleri seçmekte, kendi İnternet kafeleri için destek/sponsor bulmakta ve organize etmektedirler. **(http://www. buecherhallende/).**

- Avustralya'nın Queensland kentinde halk kütüphanesi personeli genç yetişkinlerle çalışmak için özel eğitim almaktadır. Eğitim, kullanıcı memnuniyeti, programlama fikirleri ve genç danışma gruplarının ve ev ödevi klüplerinin nasıl yürütüleceğini kapsamaktadır. Yöredeki gençlerle kaynaşmak için bir çok kütüphane, gençlik

alanları geliştirmiştir. **(http://www.slq.qld.gov.au/pub/youthspace/index.htm)**

► Singapur'da 18-35 yaş arası insanları hedef alan bir kütüphane, alışveriş bölgesinin merkezinde kurulmuştur. Hedef gruplar dermenin profilini belirlemekte ve kütüphaneyi tasarlamada yardımcı olmaktadırlar.

3.4.4 Yetişkinler için hizmetler

Yetişkinler çalışmalarında, iş ve özel yaşamlarında karşılaşacakları çeşitli durumlarla ilgili farklı bir bilgi ve kütüphane hizmeti isteyecektir. Bu istekler, analiz edilmeli ve hizmetler bu analizin sonucuna göre geliştirilmelidir. Bu hizmetler, aşağıda sıralananlar için desteği de içermelidir:

- yaşam boyu öğrenim
- boş zaman ilgileri
- bilgi gereksinimleri
- topluluk etkinlikleri
- kültürel etkinlikler
- eğlenme için okuma

Bu gereksinimleri karşılayan hizmetler, çocuklara ve genç yetişkinlere de açık olmalıdır.

3.4.5 Yaşam boyu öğrenim

Halk kütüphanesi, her yaştan öğrenciye örgün eğitimlerinde yardım etmek için okullar ve diğer eğitim kurumlarıyla birlikte çalışarak yaşam boyu öğrenimi destekler. Eğitimsel destek sağlama durumu, halk kütüphanelerine öğretmenlerle ve eğitimde yer alan diğerleriyle etkileşim içinde olmaları ve bağlantı kurmaları fırsatını verir. Halk kütüphanesi, insanların ilgi duydukları alanları takip etmelerinde ve onların örgün ve yaygın eğitimlerini desteklemede çeşitli konularda materyaller sağlamalıdır. Ayrıca o, okuryazarlığı destekleme ve temel yaşam becerilerinin gelişimi için materyaller sunmalıdır. Buna ek olarak, kütüphane, evlerinde bu olanaklara yetersiz biçimde erişen ya da erişemeyen öğrencilere çalışma fırsatları sağlamalıdır.

Uzaktan eğitimdeki gelişmeler halk kütüphanesini etkilemektedir. Evde çalışan uzaktan eğitim öğrencileri yerel kütüphaneleri materyal sağlamada temel kaynak olarak kullanmaktadırlar. Birçoğu, halk kütüphanesinin sağlaması gereken İnternete erişim gereksinimi duyacaktır. Halk kütüphaneleri eğitim ağında artan bir role sahiptirler ve bu talebi karşılamak için alan ve materyallere erişim olanağı sağlamalıdırlar.

► İrlanda'daki Güney Dublin İlçesi Kütüphane Hizmeti, yetişkinler için bilgisayar tabanlı öğrenim, işitsel ve video tabanlı dil öğrenim materyallerini de içine alan kendi

kendine öğrenim olanakları sunmaktadır. Amaç, bireylere, öğrenmelerinde tarafsız ve destekleyici bir çevre sağlamaktır.

- Amerika Birleşik Devletleri'nin Oklahoma eyaletindeki iki kütüphane, Ulusal İnsan Vakfı adlı kuruluştan alınan bağışlarla yeni yetişkin okuyucular için tartışma gruplarını desteklemektedir. Grup, genellikle klasik olan bir kitabı bir kerede okumakta ve ardından bir grup danışmanının yardımıyla tartışmaktadır.

3.4.6 Boş zaman ilgileri

İnsanlar, boş zamanlarını değerlendirmek için bilgiye gereksinim duyarlar ve bu gereksinimi çeşitli kaynaklarla karşılamak halk kütüphanesinin başka bir anahtar rolüdür. Halk kütüphaneleri toplumdaki kültürel, toplumsal ve ekonomik değişikliklerin farkında olmalı ve bu değişikliklere uymada yeterince esnek hizmetler geliştirmelidirler. Halk kütüphanesi, yerel topluluğun kültürünü, tarihini ve geleneklerini korumaya yardımcı olmalı ve bunları, aynı zamanda, erişilebilir hale getirmelidir.

Halk kütüphanesi, etkinlikler düzenleyerek ve kaynaklarını kullanarak her yaştan insanın sanatsal ve kültürel gelişimini desteklemelidir. Kütüphane, bireylerin ve grupların hem resmi hem de gayrı resmi olarak buluştuğu önemli bir toplumsal merkezdir. Bu, özellikle, başka buluşma yerlerinin elverişli olmadığı topluluklarda özel öneme sahiptir.

3.4.7 Bilgi hizmetleri

Bilgi teknolojisinin hızlı gelişimi, elektronik ortama erişimle, insanların bilgiye sınırsızca ulaşımını sağlamıştır. Bilgi sağlama her zaman halk kütüphanesinin anahtar rolü olmuştur ve bilginin toplanabileceği, erişilebileceği ve sunulabileceği yollar son yıllarda köklü bir biçimde değişmiştir. Halk kütüphanesinin bilgi sağlamada birçok rolü vardır:

- bilgiye her düzeyde erişim sağlama
- yerel toplulukla ilgili bilgi toplama ve diğer kurumlarla işbirliği içinde bu bilgiye erişimi sağlama
- her yaştan insanı, bilginin ve ilgili teknolojinin kullanımı konusunda eğitme
- kullanıcıları uygun bilgi kaynaklarına yönlendirme
- engelli insanların bilgiye özgürce erişimini sağlamak için fırsatlar sunma
- bilgiyi herkes için erişilebilir kılarak ve böylece "bilgi zengini ile "bilgi yoksulu" arasındaki uçuruma köprü oluşturarak bilgi dünyasına bir geçiş kapısı işlevi görme.

İnternetin dramatik gelişimi yapılandırılmamış ve denetim altına alınmamıştır. İnternet aracılığıyla erişilebilecek çok sayıda bilgi, çeşitli kalite ve kesinliktedir ve kütüphanecinin anahtar rolü, kullanıcıları, gereksinimlerini karşılayacak doğru bilgi kaynakları konusunda yönlendirmektedir.

- Danimarka'nın Horsens kentinde halk kütüphanesi, bireylere hükümetle ilgili, bölgesel ve yerel bilgi sağlamak, formları doldurmada yardım etmek ve insanları doğru kamu dairelerine yönlendirmek için bilgi çadırı kurdu. Ayrıca burada, kullanıcı soruları da yanıtlanmaktadır. Araştırmalarla ilgili olarak hem basılı materyal hem de İnternet kullanılmaktadır. **(http://www.bibliotek. horsens.dk)**

- Kolombiya, Medellin'de Confenalco Halk Kütüphanesi kamu hizmetleri ile ilgili kurumları, kişileri, kültürel etkinlikleri ve işlemleri içeren ve sürekli güncellenen, şehirle ilgili bir web sitesi geliştirmiştir **(http://www. comfenalcoantioquia. com.tr/sil).**

3.4.8 Topluluk gruplarına hizmetler

Halk kütüphanesi, topluluğun etkinliklerinde tam olarak rol oynayacaksa topluluğun merkezinde olmalıdır. Bu yüzden, topluluktaki diğer gruplar ve örgütlerle birlikte çalışmalıdır. Bu, merkezi ve yerel hükümetin bölümlerini, iş dünyasını ve gönüllü kuruluşları içerecektir. Bu kuruluşların bilgi gereksinimlerinin bir analizi yapılmalı ve hizmetler bu gereksinimleri karşılamak için sağlanmalıdır. Bu, yalnızca katılan kurumlara yardım etmekle kalmayıp, kütüphane hizmetinin geleceği üzerinde bazı etkileri olabilecek insanlara halk kütüphanesinin değerini pratik bir yolla gösterecektir. Örne-

gin, birçok halk kütüphanesi, yerel hükümet politikacılarına ve personeline bilgi hizmeti sağlar ki, bu durum, halk kütüphanesinin değerinin pratik bir göstergesi anlamına gelir.

- İngiltere, Essex İl Halk Kütüphanesi gönüllü kuruluşlar için web siteleri yapmıştır. Bu site, piyasanın altında düşük bir ücrete yapmıştır.
- ABD, Arizona'da Hualapoi kabilesinden çocuk ve yetişkinlerin kullanımı için açılan kütüphanedeki bilgisayar laboratuvarı için bağış fonları kullanılmıştır.
- İngiltere'nin Batı Midlands bölgesinde, küçük işletmelere bilgi sağlamak için Avrupa Bölgesel Gelişme Fonu'undan sağlanan kaynakla desteklenen bir proje (INTER-ALL) geliştirilmiştir. **(http://www.wm-libraries.org.uk)**

3.4.9 Özel kullanıcı gruplarına hizmetler

Kütüphanenin düzenli hizmetlerinden hangi nedenle olursa olsun yararlanamayan potansiyel kullanıcıların bu hizmetlere eşit erişim hakkı vardır. Bu yüzden, kütüphane, bu kullanıcıların, materyal ve hizmetlerine erişebilmesi için çeşitli yollar geliştirmelidir. Bunlar;

- özel ulaşım, örneğin, ıssız yerlerde yaşayanlar için gezici kütüphaneler, kitap sandalları ve diğer ulaşım olanakları

- eve bağlı olanların evlerine götürülen hizmetler
- çalışanlar için fabrikalara ve iş yerlerine götürülen hizmetler
- bazı kuruluşlarda kısıtlanmış kişilere hizmetler, örneğin, cezaevi ve hastaneler
- fiziksel ve duyusal engellilere özel araçlar ve okuma materyalleri, örneğin, duyma ve görme engelli kişiler için
- öğrenme zorluğu çeken kişiler için özel materyaller, örneğin, kolay okuma materyalleri ve kasetleri
- göçmenlerin ve yeni vatandaşların farklı bir topluma ayak uydurmalarında yardımcı olmak ve kendi kültürlerinin kaynaklarına erişebilmelerini sağlamak için verilen hizmetler
- elektronik iletişim, örneğin, İnternet katalogları

Özel gereksinimleri olan kişiler için verilen hizmetler yeni teknolojinin kullanımıyla genişletilebilir, örneğin, görme engelliler için söz birleştiricileri; evlerinden ayrılamayanlar ya da ıssız yerlerde yaşayanlar için çevrimiçi kataloglar; uzaktan öğrenme için bağlantılar. Örneğin, çevrimci kataloglar (OPAC) fiziksel ve duyusal engellilerin gereksinimlerini karşılamak üzere sıklıkla uyarlanabilir. Teknolojik gelişmelerden en fazla yararlananlar genelde gerekli yatırım için en az çaba harcayanlardır. Halk kütüphaneleri, hizmetleri olabildiğince çok insana götürmek için yeni teknolojinin kullanımını artırmaya yönelik yaratıcı projeler geliştirmelidirler.

Topluluk içindeki etnik gruplar ve yerli halk için verilen hizmetler ilgili gruplarla görüşülerek geliştirilmelidir. Şöyle ki,

- kütüphaneye gruplardan personel alımı
- grubun kendi edebiyatını içeren ve kişilerin sözlü gelenekleriyle yazıya geçirilmemiş bilgilerini yansıtan dermeler
- yerel kişilerle birlikte geliştirilmiş özel koşulların kültürel olarak duyarlı materyallere uygulanması

3.4.10 Topluluk içinde kütüphane

Kütüphane hizmetleri, aynı zamanda, toplulukta insanların kalabalık olarak bulundukları yerlerde verilebilir.

- ▶ Şili, Santiago'da metro istasyonlarında kütüphane hizmetleri verilmektedir.
- ▶ Yaz aylarında Katolonya, İspanya ve Portekiz'de sahil kütüphaneleri bulunmaktadır.
- ▶ Kütüphane hizmetlerini vermek için birçok ulaşım yolu kullanılmaktadır. Norveç ve Endonezya'da bisiklet ve tek atlı binek arabalarının yanı sıra kitap sandalları, Peru'da kitapları ve diz üstü bilgisayarları taşıyan eşekler, Kenya'da develer ve Zimbabwe de at arabaları vardır. Hollanda, Apeldorn'da ev ve ofislere kitap dağıtımında motosikletler kullanılmaktadır.
- ▶ Güney Afrika'da kütüphane hizmetleri resmi olmayan

iskan bölgelerinde hiçbir altyapı olmadan verilmektedir. Bu hizmet, birçok yolla yapılmakta, örneğin, araba bagajlarında, kliniklerdeki çelik dolaplarda, kargo taşıyıcılarında, bir ağacın altında ya da bireyler ya da dükkanlar tarafından toplumun diğer üyelerine sağlanan yerlerde. Blok ödünç vermeler okullara ve yaşlı insanların evlerine gönderilerek sağlanmakta ve öykü anlatma ile okul proje bilgileri de kütüphaneye gidemeyen çocukların bakım merkezlerinde bulunabilmektedir.

- Kolombiya'da insanların kalabalık olarak bulundukları yerlerde yaklaşık 300 kitap içeren çelik kabinler, bir bank ve ilan tahtası için boş bir alan sağlanmaktadır. Bunlar günde yaklaşık 2 saat kadar açık kalmaktadır.
- ABD, Virjinya, Manassas'da arabalara kapalı ağaçlı çarşı eyaletin ilk elektronik kütüphanesine ev sahipliği yapmaktadır. Hiç kitap olmadan bilgisayar ve teknoloji kursları ile sanal kütüphane hizmetleri sağlanmaktadır. Bu hizmetler bölge sakinlerine ücretsiz olarak verilmektedir.

3.4.11 Okumayı artırma ve okuryazarlık

Okuma, yazma ve sayıları kullanma yeteneği bir toplumun etkin ve bütünleyici üyesi olmanın temel ön koşullarıdır. Okuma ve yazma, ayrıca, yeni iletişim sistemlerini kullanmak için gereksinim duyulan temel tekniklerdir. Halk kütüphanesi, kişilerin, çağdaş teknolojiyi en iyi biçimde kul-

lanmalarını sağlayacak etkinlikleri desteklemelidir. Okuryazarlık konusunda mücadele eden ve medyanın gücünü artıran diğer kurumları desteklemelidir.

Bu şöyle başarılabilir:

- okumayı artırma
- zayıf okuma becerileri olanlara uygun materyal sağlama
- toplulukta okuryazarlık için mücadele eden diğer kurumlarla birlikte çalışma
- okuryazarlık kampanyalarına katılma ve bu katılımların sayısını artırma
- okuma, edebiyat ve medya kültürüne olan ilgiyi artırıcı etkinlikler düzenleme
- bilgisayar teknolojisi kullanımı eğitimini sağlama ve artırma
- medya pazarındaki yeni gelişmelerden haberdar olmayı artırma
- kişilere, gereksinim duydukları bilgiyi uygun ortamda bulmaları için yardım etme
- yeni vatandaşlara içinde bulundukları yeni ortamda yaşamlarını sürdürmede yardımcı olacak gerekli eğitimsel becerileri edinmeleri için öğretmenler, ebeveynler ve ilgili diğer kişilerle işbirliği yapma.

Halk kütüphanesi bir dizi yaratıcı edebiyat etkinliği sağlar ve kullanıcıların ilgisi doğrultusunda bunların çeşitliliğini ve sayısını artırıcı teknikler kullanabilir. Kütüphane, aynı zamanda, kullanıcıları için, okudukları kitaplar hakkındaki

görüşlerini birbirleriyle paylaşamalarını sağlayacak etkileşimli programlar düzenleyebilir.

- İngiltere, Wondsworth'de geliştirilen etkileşimli bir program, okuma deneyimlerini artırma ve okudukları kitaplar hakkında diyaloğu sağlamak için okuyucuları destekleyen çokluortam yazılımı kullanmaktadır.
- İrlanda Orfaly ve Limerick İlçe Kütüphaneleri, okuryazarlık öğrencileri, bu konudaki özel öğretmenler, yerel okuryazarlık etkinlikleri düzenleyicileri ve Ulusal Yetişkin Okuryazarlık Ajansı ile ortaklık içinde okuryazarlık kazandırmada etkin kurumlardır. Bu kütüphaneler, yetişkin okuryazar öğrencilere ve onların özel öğretmenlerine geniş ölçüde kitap ve diğer materyal sağlar ve bu genelde okuma kültürünü artırır.
- Singapur'da kütüphane, gönüllü bir grup yardımıyla İngilizce öğrenen kadınları eğitmek için çalışmaktadır. Sınıflar, programı desteklemede gereksinim duyulan kaynakları sağlayan kütüphanede yer almaktadır.
- Kolombiya, Medellin'de Comfenalco Kütüphanesinin kentin en büyük gazetesinde çocuklar için kitaplar üzerine görüş ve yorumları içeren haftalık bir sayfası vardır.

3.5 Kullanıcı memnuniyeti

Kütüphane politikaları ve işlemleri kurumun ya da personelin değil kullanıcıların gereksinimleri ve onların rahatlığına dayalı olmalıdır. Nitelikli hizmetler, ancak, kütüphane, kullanıcılarının gereksinimlerine duyarlı olduğu ve hizmetlerini bu gereksinimleri karşılamak için biçimlendirdiği takdirde verilebilir. Kütüphane hizmetlerinin en iyi avukatı doyum sağlamış bir kullanıcıdır.

Halk kütüphanesi kullanıcı memnuniyeti konusunda olumlu bir politikaya sahip olmalıdır. Bu, bütün politika planlanmalarında, kütüphanenin ve sistemin tasarlanmasında, işlemlerin ve bilgi ile diğer çeşitli materyal taslaklarının hazırlanmasında kullanıcı üzerindeki olumlu etkinin temel hedef olması gerektiği anlamına gelir. Aşağıdakiler kullanıcı memnuniyeti politikasında mutlaka yer almalıdır:

- bütün kütüphaneler tarafından yansıtılan görüntü doğal ve nesnel olmalıdır
- personel her zaman nazik, içten, saygılı ve yardımcı olmalıdır
- kullanıcı memnuniyeti konusunda düzenli bir personel eğitim programı olmalıdır
- her personel engelli ya da etnik azınlıktan olan bir kişiyle nasıl ilgilenmesi gerektiği konusunda temel eğitim almalıdır
- yazılı ya da sözlü her türlü iletişimde mesleki dilden kaçınılmalıdır

- personelin telefonla konuşma tarzı içten ve bilgilendirici olmalıdır
- kullanıcılarla iletişim için çeşitli yollar sağlanmalıdır. Örneğin, ilan panoları, bültenler ve websitesi
- kütüphane hizmetleri uygun biçimde planlanmalı, yeterli biçimde hazırlanmalı ve güvenilir olmalıdır
- kütüphanenin tasarımı olabildiğince kullanışlı ve çekici olmalıdır
- hizmet saatleri kullanıcılar için uygun olmalıdır
- kütüphane kapalıyken, kullanıcıların evden ya da dışarıdan bu hizmetlere ulaşabilmeleri için çevrimiçi katalogları İnternet üzerinden erişilebilir olmalıdır
- yenileme ve ayırtma hizmetleri yeterli olmalıdır
- eğer kullanıcıların gereksinimleri bunu gerektiriyorsa hizmetler kütüphane binasının dışında da verilmelidir
- kullanıcılar en kısa zamanda yanıt almalı, mektuplar ya da diğer iletişim istekleri, zamanında ve nazikçe yanıtlanmalıdır
- araç ve gereçler kütüphanenin kullanımını kolaylaştırmalıdır, örneğin, hizmet saatleri dışında getirilen kitaplar için bırakma kutuları, kullanıcıların kendi kendine hizmet almasını sağlayan araç-gereç ve kütüphane kapalıyken de iletişim için yanıt veren makineler
- hizmetler hakkındaki bütün basılı bilgiler seçenekli ortamlarda da elde edilebilmelidir, örneğin, büyük puntolu, teybe kayıtlı. Ayrıca, bunlar azınlıkların dilinde de elde edilebilmelidir.

- eğer kaynaklar izin verirse, kütüphanede özellikle, görme ve duyma engellilere özel araçlar dahil olmak üzere elektronik araçlar kaliteli olmalıdır.

3.5.1 Kullanıcı katılımı

Hizmetlerin geliştirilmesinde kullanıcıların katkısı alınmalıdır:

- anketler yoluyla kullanıcılara kullandıkları ve gereksinim duydukları hizmetleri sorma
- kullanıcıların şikayetlerini analiz etme ve bunlara yanıt verme
- kullanıcıların hizmetlere ve yeniliklere olan tepkilerini izleme
- politika ve işlemlerin gelişmesinde kullanıcılardan gelen girdilerin göz önüne alınmasını sağlama
- kullanıcılara, verdikleri bilgilerin hizmetlerin gelişmesinde ne kadar etkili olduğunu geri bildirim olarak gönderme
- öneri, şikayet ve dilek kutuları uygulamasını çalıştırma.

3.6 Kullanıcı eğitimi

Halk kütüphanesi, kullanıcılarına kütüphane kaynak ve hizmetlerini en etkili biçimde kullanmalarını sağlayacak becerilerinin gelişmesinde yardımcı olmalıdır. Kütüphane per-

soneli, her yaştan kullanıcısına bilgiyi ve iletişim teknolojilerini en etkili biçimde kullanma konusunda yardımcı olmak için bilgi kılavuzu gibi davranmalı ve kullanıcı eğitimi konusunda programlar geliştirmelidir. Yeni teknolojiler çok yaygın olduğu için, halk kütüphanesinin hem bu teknolojilere erişimi sağlaması hem de insanlara bunlardan en iyi biçimde nasıl yararlanacaklarını öğretme konusundaki rolü çok önemlidir.

İnsanlara kütüphane binasını ve hizmetlerini, kataloglar ve teknik donanım gibi araçları nasıl kullanacağını anlatan tanıtıcı geziler düzenli olarak gerçekleştirilmelidir. Bu geziler, geziye katılanların gereksinimleri göz önünde bulundurularak çok dikkatli bir biçimde planlanmalıdır. Grup turları, geldikleri kurumla işbirliği içinde düzenlenmelidir.

- Singapur'daki halk kütüphaneleri yeni ve varolan kullanıcıları için oryantasyon programları düzenlemektedirler. Kütüphane turları okul ve anaokul sınıfları için düzenlenmektedirler. Kullanıcılara bilgi aramalarında yardımcı olması için farklı düzeylerde bilgi okuryazarlığı programları düzenlemektedir.
- Hırvatistan, Rijeka'da, halk kütüphanesi, toplulukta hedeflenen gruplara İnternetin kullanımını tanıtmak için çalıştay ve seminerler düzenlenmektedir. Kurslarda her yıl farklı gruplar amaçlanmaktadır. **(http://www.gradrijekatel. hr)**

► ABD, New Jersey'deki on kütüphaneye bilgisayar eğitim merkezi kurmaları için bağış yapılmıştır. Bu bağışlar masaüstü bilgisayarların alınmasında ve çeşitli konulardaki bilgisayar eğitim kurslarının sunuşlarında kullanılmıştır.

3.7 İşbirliği ve kaynak paylaşımı

Kütüphaneler bilgi, fikir, hizmet ve uzmanlık değişimi için bağlantılar geliştirdiğinde topluluğa verilen bütün hizmetler artacaktır. Bu tür işbirlikleri hizmette ikilemelerin daha az olması, en fazla etki için kaynakların birleşmesi ve topluluğa verilen bütün hizmetlerin gelişmesiyle sonuçlanır. Buna ek olarak, topluluk üyelerinin, bazı durumlarda, kütüphaneye proje ve tasarılarını yürütmesinde büyük yardımı olabilir.

3.7.1 Resmi bağlantılar

Kütüphane yerel topluluktaki okullar; müze, galeri ve arşiv gibi kültürel kurumlar, okuryazarlık programları ve ticaret odaları gibi kurumlarla resmi bağlantılar kurmalıdır. Bu bağlantılar, kaynakların eşgüdümünde kullanılmalı ve taraflardan her biri topluluğa ortaklaşa götürülen hizmetlerin geliştirilmesi için çaba harcamalıdır.

3.7.2 Okullarla ilişkiler

Halk kütüphanesi için en önemli kurumsal iletişimlerinden biri de yerel okullar ve hizmet yöresindeki eğitim sistemidir.

İşbirliği için bağlantı tipleri ve /veya biçimleri şunlardır:

- kaynak paylaşımı
- personel eğitimi paylaşımı
- ortak derme geliştirme
- ortak program yapma
- elektronik hizmetler ve ağların eşgüdümü
- öğrenme araçlarının geliştirilmesinde işbirliği
- halk kütüphanesine sınıf ziyaretleri
- ortak okuma ve okuryazarlık etkinliği
- çocuklar için web duyuru programları
- iletişim ve ağ alt yapılarının paylaşımı
- ortaklaşa düzenlenen yazar ziyaretleri

(Bkz. *IFLA/UNESCO Okul Kütüphaneleri Bildirgesi*)

3.7.3 Kaynak paylaşımı

Her kütüphanenin dermesi bir dereceye kadar tektir. Hiçbir derme toplumun gereksinim duyduğu bütün materyali içeremez. Bu yüzden, kütüphaneler hizmetlerini kullanıcılarının diğer kütüphanelerin dermelerine erişmelerini sağlayarak büyük ölçüde artırabilirler. Kütüphaneler bilgi kaynaklarına sahip çeşitli alanlardaki kurumların kütüphanelerini içeren kaynak paylaşımı projesine yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası düzeylerde katılabilirler.

Ayrıca, kütüphane, bir ağa katılarak, örneğin bir toplu katalogda ya da okul, kolej, üniversite gibi yerel bilgi sağla-

yıcılar ağında yer alarak, kendi dermesini diğer kütüphanelerin ödünç almasına açmalıdır.

3.7.4 Bibliyografik kayıtlar

Kütüphane, kaynaklarını kabul edilen uluslararası ya da ulusal bibliyografik standartlara göre sınıflandırmalı ve kataloglamalıdır. Bu, onların daha geniş ağlara katılımını kolaylaştırır.

3.7.5 Diğer kütüphanelerden ödünç alma

Kullanıcıların bilgi gereksinimlerini karşılamak için, kütüphane, aynı sistemin içinde olan ya da olmayan diğer kütüphanelerden ödünç materyal almalıdır. Kütüphane aşağıdaki konular çerçevesinde kütüphanelerarası ödünç verme politikaları belirlemelidir:

- materyalleri diğer halk kütüphanelerine ödünç verme
- ödünç verilecek ya da verilmeyecek olan materyallerin türü
- hangi materyalin ne kadar süre ödünç verileceği
- diğer kütüphanelerden materyallerin ne zaman istenece-ği
- bu materyallerin gönderilme yolları
- hizmet tutarının nasıl karşılanacağı
- eğer materyaller kaybolursa ya da zarar görürse ne yapılacağı

3.8 Elektronik ağlar

Halk kütüphaneleri eşit fırsatlar aracıdır ve dijital çağda bilgiye elektronik geçiş kapısı olarak teknolojik gelişmeden kaynaklanan yabancılaşmaya ve toplumsal dışlanmaya karşı güvenli bir ağ sağlamak zorundadırlar. Onlar, bütün vatandaşların yerel düzeyde yaşamlarını sürdürmelerini, demokratik süreç hakkında gerekli bilgiyi elde etmelerini, gittikçe büyüyen küresel topluma olumlu biçimde katılmalarını sağlayacak bilgiye erişimlerini garanti etmelidirler.

Kütüphane, yerelden uluslararasına kadar her düzeydeki etkili elektronik ağlar yaratma, yaşatma ve onlara katılma yoluyla kendi ve diğer kütüphanelerin kaynaklarıyla bilgi hizmetlerine erişimi sağlamalıdır. Bu, topluluk ağlarına, teknolojik olarak ileri topluluklar için geliştirilmiş programlara ve iki ya da daha fazla kurum arasında bağlantı sağlayan elektronik ağlara katılımı içerebilir.

- Danimarka'da sanal bir halk kütüphanesi açılmıştır. Bütün halk kütüphanelerine ek olarak en büyük araştırma ve özel kütüphanelerin kataloglarına erişmek olanaklıdır. İnsanlar ülkenin herhangi bir yerinde bir materyal ısmarlayıp bunu kendi yerel kütüphanesinden alabilmektedirler. **(http://www.bib-liotek.dk)**

- İngiltere'de bir bölüm kütüphane "Bir Kütüphaneciye Sor" adlı teşvik etkinliğine katılmaktadır. Bu, 365 gün 24 saat açık olan bir elektronik danışma sorgu hizme-

tidir. Girişler çevrimiçi olarak gönderilmekte ve otomatik olarak nöbetçi kütüphaneye yönlendirilmektedir. Kütüphane daha sonra sorguyu yapana doğrudan yanıt vermektedir. **(http:// www.earl.org.uk/ask/).**

3.8.1 Kullanıcı erişimi

Halk kütüphanesi, ekonomik amaç gütmeksizin, bütün vatandaşlarına, elektronik bilgiyi elde edebilmeleri için İnternet/world wide web'e ücretsiz kamu erişimi sağlamalıdır. Kütüphane en azından, İnternet erişimli bir kamu erişim istasyonuna ve başkalarıyla paylaşılmayan bir yazıcıya sahip olmalıdır.

3.8.2 Uzaktan erişim

Kütüphane kendi elektronik kaynaklarına ve hizmetlerine halkın evden, okuldan ve işyerinden erişebilmesini sağlamak için bilgi ve iletişim teknolojisinden yararlanmalıdır. Eğer olanaklıysa, bu, haftada 7 gün 24 saat erişilebilir olmalıdır. Kütüphane kataloğunun İnternet üzerinde olması, ona, halk ve diğer kütüphaneler tarafından erişimi artırır ve hizmet kalitesini yükseltir.

► ABD Delaware Devlet Kütüphanesi tarafından geliştirilmiş, DelAWARE, coğrafik yerleşimi ve ekonomik koşulları gözetmeksizin bütün Delaware vatandaşlarına kü-

tüphane bilgi hizmetlerine ve İnternete erişim olanağı sağlamaktadır. Bu, kent genelindeki çevrimiçi ürünlere, hizmetlere, yönetim hakkındaki bilgilere, seçilmiş İnternet sitelerine konusal bir rehber ve Delaware'deki her tür kütüphaneye bağlantılar sağlamaktadır. **(http://www.lib.de.us)**

3.8.3 Personel erişimi

Kütüphane personelinin kullanıcılara daha iyi danışma ve okuyucu danışmanlığı hizmeti sağlayabilmelerini garanti etmek için İnternet/www erişimi olmalıdır. Personel İnterneti kullanma konusunda düzenli olarak eğitilmelidir.

3.8.4 Bilgi kılavuzluğu

Halk kütüphanesinin rolü, kamu için dijital bilgiye elektronik giriş kapısı olması ve vatandaşlara 'dijital bölünme'den daha iyi bir geleceğe geçmeleri konusunda yardım etmesidir. Kütüphanecinin giderek artan rolü kullanıcının doğru ve güvenilir bilgi edinmesini sağlayan bir tür bilgi kılavuzluğudur.

► Danimarka'daki bölgesel ve yerel kütüphaneler, içinde web siteleri hakkında önemli açıklamalar içeren Kamu Kütüphaneleri Net Rehberi yayınlamaktadırlar. Siteler kütüphaneciler tarafından değerlendirilmektedir. Buna

benzer bir rehber çocuklar ve gençler için de çıkarılmaktadır. **(http://www.fng.dk)**

3.9 Hizmetlere erişim

Fiziksel erişim, halk kütüphanesi hizmetlerinin başarılı bir biçimde verilmesinde önemli anahtarlardan birisidir. Yüksek kaliteli hizmetlerin onlara erişemeyen bir kullanıcı için hiçbir anlamı yoktur. Hizmetlere erişim etkin ve potansiyel kullanıcıların rahatlığını en üst düzeye çıkaracak biçimde yapılandırılmalıdır.

3.9.1 Hizmet noktalarının yerleri

Halk kütüphanesi hizmet noktaları toplulukta oturanların en kolay ulaşabilecekleri yerlerde olmalıdır. Eğer olanaklıysa, ulaşım ağları merkezinin yanında ve dükkanlar, ticari ve kültürel merkezler gibi toplumun etkin olduğu yerlere yakın olmalıdır. Uygun olan yerlerde, kütüphane, sanat merkezleri, müzeler, galeriler, spor merkezleri gibi hizmetler ile aynı binayı paylaşabilir. Bu, kullanıcıların ilgisini çekmede ve masrafların karşılanmasında yardımcı olacaktır.

Bu hizmet noktaları kolayca görülebilmeli, yürüyerek, toplu taşımacılıkla, eğer olanaklıysa özel araçla kolaylıkla ulaşılabilecek yerlerde olmalıdır. Gelişmiş kentlerde ve kenar mahallelerde halk kütüphanesi özel araçla, yaklaşık 15 dakikada gidilebilecek uzaklıkta bulunmalıdır.

► Singapur'da, kütüphaneler hükümet binalarının bulunduğu şehir merkezlerine yerleştirilir. Çocuk kütüphaneleri apartmanların giriş katında ve çevredeki çoğu çocuğun beş dakikalık yürümeyle gidebileceği uzaklıktadır.

3.9.2 Hizmet saatleri

Kütüphane hizmetlerine en iyi erişimi sağlamak için, kütüphane, o bölgede yaşayan, çalışan, okuyan insanlara en uygun saatlerde açık olmalıdır.

3.10 Kütüphane binaları

Genelde, kütüphane planı yapılırken kütüphaneci ve yönetsel organ aşağıdakileri dikkate almalıdır:

- kütüphanenin işlevi
- kütüphanenin büyüklüğü
- ayrılmış alanlar
- tasarım özellikleri
- erişilebilir raflama
- tabela-levha yerleştirme
- kütüphane ortamı
- elektronik ve görsel-işitsel araçlar
- güvenlik
- park yeri

3.10.1 Kütüphanenin işlevi

Kütüphane, stratejik planı ve yerel, bölgesel ya da ulusal standartlarla/ilkelerle uyuşan her türlü hizmeti yerine getirebilecek yeterli bir alana sahip olmalıdır.

3.10.2 Kütüphanenin büyüklüğü

Halk kütüphanesinin gereksinim duyduğu kat-alan miktarı o topluma özgü gereksinimler, kütüphanenin işlevi, elde edilebilir kaynakların düzeyi, dermenin büyüklüğü, uygun olan alan, diğer kütüphanelere yakınlığı gibi etkenlere bağlıdır. Çünkü, bunlar ülkeden, ülkeye ve farklı bina projeleri arasında değişiklik gösterir; bu yüzden, halk kütüphanesi için gereken alan konusunda uluslararası bir standart önermek olanaklı değildir. Yerel standartlar geliştirilmiştir ve ekte planlama sürecinde yararlı olabilecek Ontario, Kanada Barselona ve İspanya örnekleri verilmiştir. (Bakınız Ek 4. 'Kütüphane Bina Standartları')

3.10.3 Ayrılmış alanlar

Kütüphanenin yetişkinlere, çocuklara, genç yetişkinlere ve aile kullanımına ayrılmış yerleri olmalıdır. Kütüphane topluluktaki bütün grupların ve kişilerin gereksinimlerine hitap edecek materyal çeşitliliğini sağlamayı amaçlamalıdır. (Bakınız Bölüm 4: 'Derme Geliştirme') Gerçekleştirilen işlevlerin çeşitliliği ve bunlardan her biri için uygun alanlar kütüp-

hanenin büyüklüğüne bağlıdır. Yeni bir kütüphane planı yapılırken aşağıdakiler göz önünde bulundurulmalıdır:

- kütüphanenin, kitaplar, süreli yayınlar, özel dermeler, ses kayıtları, video kasetleri, diğer kitap-dışı ve dijital kaynakları içeren dermesi
- çocuklar, gençler ve yetişkinlere serbest okuma, çalışma, grup çalışması, bire-bir özel ders vermede kullanmaları için okuyucu oturma odaları: sessiz odalar sağlanmalı
- ayağa götürülen hizmetler: Ayağa götürülecek hizmetlerin hazırlanması ve özel dermeler için alanlar sağlanmalı
- masa ve kişisel bilgisayarlı çalışma alanı, yemek yeme yeri, aralarda dinlenme yeri, üstleriyle ve meslektaşlarıyla bire-bir görüşme yapılabilecek odalar gibi personel olanakları.
- toplantıların kütüphane kapalıyken de yapılabilmesi için dışarıya ve lavabolara ayrı yoldan erişimi olan büyük ve küçük gruplar için toplantı odaları
- teknoloji, kamu erişimine açık çalışma yerleri, yazıcılar, CD-ROM odaları, fotokopi makinaları, mikrofilm/fiş okuyucuları, kamu daktiloları ve kaydedilen sesleri dinleme olanakları
- atlaslar, gazete rafları, kendi-kendine kitap dolaşım sistemi, sözlükler, duvara monte edilmiş sergi rafları, sergi standları, kayıt kabinleri, harita kutuları vb. özel araçlar

- hem personel hem de kullanıcıların dolaşımını kolaylaştıracak yeterli alan. Bu alanın %15-20'si, kullanıcılar, %20-25'i personel için olabilir.
- daha büyük kütüphanelerde halka açık çay salonu çekici bir olanaktır.
- kütüphanenin mekanik hizmetleri için özel bir yer ayrılmalıdır, örneğin, asansörler, ısıtma, soğutma, bakım ve temizlik maddelerinin saklanması

3.10.4 Tasarım özellikleri

Kütüphane bütün kullanıcılar, özellikle, fiziksel ve duyusal engelliler için kolay erişimi garanti etmelidir. Aşağıda belirtilen özellikler yeni bir kütüphane planlamasında bulunmalıdır:

- kütüphanenin dışı iyice aydınlatılmalı ve caddelerde kolaylıkla görülebilen tabelalarla belirtilmelidir
- kütüphanenin girişi kolaylıkla görülebilmeli ve binanın kullanıcının en fazla gelmesi beklenen tarafında olmalıdır
- kütüphane bariyer kullanımını azaltmaya odaklanmalıdır
- tasarım, kişilerin ya da grupların, kütüphanenin herhangi bir parçasını kullanımlarını sınırlayacak özelliklere sahip olmamalıdır
- iç ve dış tasarımda basamak kullanımından olabildiğince kaçınılmalıdır

- ışıklandırma düzeyleri uluslararası ya da ulusal standartlara uymalıdır
- iki ya da çok katlı kütüphanelerde girişe yakın yerlerde çocuk arabalarının ve tekerlekli sandalyelerin kolaylıkla girebileceği asansörler bulunmalıdır
- kütüphane kapalıyken materyallerin geri getirilmesi için olanak sağlanmalı, çalışma saatleri dışında getirilecek kitapların konacağı kutular suya ve hırsızlığa karşı dayanıklı olmalıdır
- kütüphane düzenli aralıklarla erişilebilirliğini gözden geçirmeli ve kolay kullanıma bir engel olmadığını onaylamalıdır
- olanaklı olduğu yerde engelli kişilerin kamu binalarına girişleri konusundaki yerel, ulusal ve uluslararası standartlara uyulmalıdır

3.10.5 Erişilebilir raflama

Materyaller açık raflarda tutulmalı ve bu raflar kullanıcıların ulaşabileceği yükseklikte olmalıdır. Bütün raflar ayarlanabilmeli, tercihen, kolayca taşınabilmesi için de kilitlenebilir tekerlekler kullanılmalıdır. Çocuk bölümündeki mobilyaların büyüklüğü çocuklara uygun olmalıdır. Raflar tekerlikli sandalye kullananların erişebileceği yükseklik ve genişlikte olmalıdır.

3.10.6 Tabela–levha yerleştirme

Kütüphanenin dışındaki tabelalar binanın yalnızca belirli işlevlerini göstermekle kalmaz ayrıca kütüphanenin herkes tarafından bilinmesinin de en temel aracı olurlar. Bu yüzden, tabelalar kütüphanenin uygun imajını iletmesi açısından dikkatlice planlanmalıdır. Kütüphanenin iç kısımları ve dermenin bölümleri profesyonel pazarlama standartlarındaki tabelalarla belirtilmelidir. Böylece, kullanıcılar kütüphane kataloglarını, süreli yayınları, danışma hizmetlerini, çocuk bölümünü, lavaboları, İnternet noktalarını, fotokopi makinalarını vb. kolaylıkla bulabilirler. Tabelalar gerektiği yerde Braille alfabesi ile yazılmalıdır. Uygun yerlerde, toplumdaki etnik grupların kullandığı diller de tabelalarda yer almalıdır. Kütüphanenin açık olduğu saati gösteren tabela kütüphanenin dışında rahatlıkla görülebilmelidir. Konuşan köşelerin [kioskların] bütün kullanıcıların kütüphane içinde yollarını bulmalarına yardım edebilecekleri düşünülmelidir. Yakın sokaklara ve şehir merkezine yerleştirilen tabelalar halkı kütüphaneye yönlendirecektir.

3.10.7 Kütüphane ortamı

Kütüphane, hizmetleri için halkı çeken fiziksel bir ortam sağlamalıdır. Şunlar olabilir:

- kütüphane dermesini depolamaya ve sunmaya yetecek kadar alan

- halkın kütüphane hizmetlerini düzgün ve uygun kullanması için yeterli, rahat ve cazip bir alan
- kütüphane personelinin görevlerini verimli ve rahat bir ortamda yerine getirmeleri için yeterli alan
- gelecek için yeterli bir alan ve esneklik

Isıtma ve yeterli derecede havalandırma ile kütüphanenin havası en uygun sıcaklığa ayarlanmalıdır. Nem denetimi, kütüphanedeki rahatlığı artırmasının yanı sıra dermenin korunmasını da sağlayacaktır. Daha büyük kütüphanelerde ya kütüphane açıkken ya da özel durumlarda açılan çay salonu bulunabilir. Bu tür yerlerin bazen ticari getirisi olabilir.

► Singapur'da 'yaşam tarzı' kütüphaneleri kavramı kullanılmaktadır. Bunlar kafe, müzik dinleme odaları ve öğrenciler için sanal bir topluluğu içermektedir. Bütün kütüphaneler haftanın yedi günü açıktır.

3.10.8 Elektronik ve görsel-işitsel araçlar

Halk kütüphanesinin temel işlevi bilgi zenginiyle bilgi yoksulu arasındaki uçuruma köprü oluşturmaktır; kütüphane, ayrıca, gerekli elektronik araçlar, bilgisayar ve görsel-işitsel araçlara erişim sağlamalıdır. Bu, İnternet erişimli kişisel bilgisayarları, çevrimiçi katalogları, mikroform okuyucularını, kayıt araçlarını, slayt projektörlerini ve görsel ya da fiziksel

engellilere özel araçları kapsar. Elektrik sistemi güncel ve ileride değiştirilmesi kolay olmalıdır. Ayrıca, bunlar düzenli olarak denetlenmelidir.

3.10.9 Güvenlik

Kütüphanenin halk ve personel için güvenli olması konusunda her türlü çaba harcanmalıdır. Duman ve yangın alarmları yerleştirilmeli, personel ve kaynaklar güvenlik açısından korunmalıdır. Yangın söndürücülerinin yerleri ve acil çıkışlar açıkça belirtilmelidir. Personel ilk yardım konusunda eğitilmeli ve ilk yardım malzemeleri kolay bulunabilir yerde tutulmalıdır. Düzenli olarak tahliye uygulaması yaptırılmalı, kütüphane yöneticisi acil servislerle işbirliği yaparak ciddi bir tehlike anında (örneğin, yangın) neler yapılacağının planını hazırlamalıdır.

3.10.10 Park yeri

Kullanıcılar için kütüphaneye özel araçlarla geldiklerinde kütüphanenin önünde ya da yakın bir yerde kullanabilecekleri yeterince güvenli ve iyi ışıklandırılmış park yeri olmalıdır. Buralarda engelli kişiler için uygun boşluklar bırakılmalıdır. Eğer bisiklet yaygın bir ulaşım aracı ise kütüphane dışında güvenli bisiklet koyma yerleri sağlanmalıdır.

4

Derme geliştirme

'Hangi nedenle olursa olsun dilsel azınlıklar, engelliler ya da hastane ya da cezaevinde olan insanlar gibi, düzenli hizmet ve materyalleri kullanamayan kullanıcılar için özel hizmetler ve materyaller sağlanmalıdır. Bütün yaş grupları kendi gereksinimlerine uygun materyalleri bulmalıdırlar.

Derme ve hizmetler; geleneksel materyaller kadar uygun medya ve modern teknolojilerin bütün çeşitlerini içermelidir. Yerel gereksinimlere ve koşullara uygunluk ve yüksek kalite temeldir. Materyaller; insan çabası ve hayal gücünün belleği olmaları yanında çağdaş eğilimleri ve toplumun evrimini yansıtmalıdır. Derme ve hizmetler; herhangi bir ideolojik, siyasal ya da dinsel sansürün bir biçimine ya da ticari baskılara maruz kalmamalıdır.'

(*IFLA/UNESCO Halk Kütüphanesi Bildirgesi, 1994*)

4.1 Giriş

Halk kütüphanesi, kullanıcısının eğitim, bilgi, boş zamanlar ve kişisel gelişim ile ilgili gereksinimlerini karşılayacak kaynaklara erişim eşitliğini sağlamalıdır. Kütüphane, içinde bulunduğu toplumun mirasına erişimi sağlamalı ve kültürel

kaynakları ve deneyim çeşitliliğini geliştirmelidir. Yerel toplulukla gerçekleştirilen etkileşim ve danışma bu amacın başarılmasına yardım edecektir.

4.2 Derme yönetim politikası

Her halk kütüphanesi sistemi, kütüphane hizmeti ile ilgili yönetsel organ tarafından onaylanmış yazılı bir derme yönetim politikasına gereksinim duyar. Bu politikanın amacı, kütüphane dermelerinin yaşatılması ve gelişimi için tutarlı bir yaklaşımı ve kaynaklara ulaşmayı garanti etmek olmalıdır.

Dermelerin; insanların yeni materyaller hakkında seçim haklarının sonucu olması, yeni hizmetlerin ve değişen kullanım düzeylerinin gereklerini karşılamasını sağlayacak süregiden bir temelde gelişmeye devam etmeleri zorunludur. Günümüz teknolojik gelişmelerinin ışığı altında, bu politika, yalnız kütüphanenin kendi dermelerine değil, ayrıca, bütün dünyada elde edilebilen bilgiye ulaşmada gerekli stratejileri de yansıtmalıdır.

Bu politika, yerel topluluğun gereksinimleri ve ilgileri ile ilişkili profesyonel bir ekip tarafından geliştirilen ve ayrıca toplumun çeşitliliğini yansıtan kütüphane standartlarına dayanmalıdır. Bu politika, dışsal kaynaklara erişimi olduğu kadar, dermenin amacını, kapsamını ve içeriğini tanımlamalıdır.

► Rusya Federasyonu'ndaki bazı kütüphanelerde, bir Okuyucu Konseyi, sağlama politikasını belirlemede yardımcı olmaktadır.

4.2.1 Politikanın içeriği

Bu politika, bütün kütüphane hizmetleriyle ilgili evrensel uygulanabilirlik, belirli ülkeler ya da bölgelere genel uygulanabilirlik ya da belirli kütüphane hizmetlerine özel uygulanabilirlik anlayışından hareket edebilir ve aşağıdaki unsurları içerir:

Evrensel

- İnsan Hakları Bildirgesi'nin 19. Makalesi
- IFLA'nın bilgiye erişim özgürlüğü konusundaki açıklaması
- entelektüel özgürlük, kütüphane dermelerine erişim özgürlüğü konusundaki açıklamalar
- bilgi özgürlüğü
- Uluslararası Telif Hakkı Sözleşmesinin yaklaşımı
- *IFLA/UNESCO Halk Kütüphanesi Bildirgesi*

Genel

- derme yönetim politikasının amacı ve bunun kütüphane hizmeti yönetim planıyla olan ilişkisi

- uzun ve kısa dönemli amaçlar
- stratejilere erişim
- derme ve/veya kütüphane hizmetinin tarihi
- ilgili yasal yapının tanımlanması

Özel

- topluluk gereksinimlerinin analizi
- kütüphane hizmetinin öncelikleri
- çok kültürlü materyal, okuma-yazma materyali ve engelli insanlar için kaynaklar gibi özel dermeler için ölçütler
- ilkeler ve yöntemlerin seçimi ve değiştirilmesi
- bütçe dağıtımı
- derme geliştirme, seçim ve ayıklama için kurum içi sorumluluk
- dergilere, veri tabanlarına ve diğer bilgi kaynaklarına çevrimiçi ulaşımı içeren elektronik kaynaklara erişim
- bilgiye bir elektronik geçiş kapısı olarak kütüphanenin rolü
- diğer kütüphane ve kurumlarla olan ortak ilişkiler
- koruma ve saklama politikaları
- işitsel gereklilikler: ulaşma, kaydetme, denetim, ayıklama, satma ya da elden çıkarma
- finansal sorumluluk
- bağış politikası
- şikayet işlemi
- dermelerin şimdiki ve gelecekteki gereksinimlerine yönelik bir kaynak yönetim planı

- politikanın gözden geçirilmesi ve değerlendirilmesi

Bu liste ayrıntılı değildir ancak içerilebilecek bazı konuları göstermektedir.

4.3 Kaynakların çeşitliliği

Halk kütüphanesi, topluluğun ilgisini ve gereksinimlerini yeterli derecede karşılayacak çeşitli materyalleri birçok ortamda sağlamalıdır. Yerel topluluğun ve toplumun kültürü dermede yansıtılmalıdır. Halk kütüphaneleri, bilgiye ulaşmanın yeni yöntem ve ortamlarını yakalamalıdırlar. Bütün bilgiler, ortam hesaba katılmaksızın, olanaklı olduğunca ulaşılabilir olmalıdır. Yerel bilgi kaynaklarının ve kaynakların gelişimi yaşamsal önem taşır.

4.3.1 Dermeler

Aşağıdaki kütüphane materyal kategorileri, bu liste ayrıntılı olmamasına karşın, tipik bir halk kütüphanesinde bulunanlar olarak görülebilir:

- yetişkinler, genç yetişkinler ve çocuklar için roman ve roman-dışı eserler
- danışma eserleri
- veri tabanlarına erişim
- dergiler

- yerel, bölgesel ve ulusal gazeteler
- topluluk bilgisi
- yerel yönetimler konusunda bilgiyi de içeren devlet yönetim bilgisi
- işletme bilgisi
- yerel tarih kaynakları
- secere, soy kaynakları
- topluluğun ana dilindeki kaynakları
- topluluğun azınlık dillerindeki kaynakları
- diğer dillerdeki kaynaklar
- müzik parçaları
- bilgisayar oyunları
- oyuncaklar
- oyunlar ve yap-bozlar
- çalışma materyalleri.

4.3.2 Formatlar

Her ne kadar bu liste ayrıntılı olmasa ve yeni formatlar sürekli ortaya çıksa da, aşağıdaki formatlar bir halk kütüphanesi dermesinde görülür:

- hem ciltli hem de karton kapaklı kitaplar
- broşürler ve kısa ömürlüler
- gazeteler ve küpür dosyalarını içeren dergiler
- İnternet yoluyla elde edilen dijital bilgi
- CD-ROM veri tabanları

- yazılım programları
- mikroformlar
- kasetler ve kompakt diskler (CDler)
- DVDler
- video kasetler
- lazer diskler
- büyük baskılı materyaller
- Braille materyaller
- konuşan kitaplar
- elektronik kitaplar
- posterler.

4.4 Derme geliştirme

Dermeler hizmetleri tamamlamalı; kaynakları, gelecek nesiller için koruma ve saklama biçiminde belirlenen özel amaçlara hizmet etmedikleri takdirde, yalnızca kendinden kaynaklanan nedenlerle geliştirilmemelidir.

Özellikle yeni dijital dünyada, büyük derme iyi derme anlamına gelmez. Dermelerin yerel topluluğun gereksinimlerine uygunluğu, dermelerin büyüklüğünden daha önemlidir.

Dermelerin büyüklüğü; bina, finansal kaynaklar, kütüphanenin kullanıcı sayısı, diğer kütüphanelere olan yakınlığı, dermelerin bölgesel rolü, elektronik kaynaklara erişim, yerel gereksinimlerin değerlendirilmesi, sağlama ve ayıklama oranları ve diğer kütüphanelerle olan kaynak değişimi politikasını içeren birçok etken tarafından belirlenir.

4.4.1 Dermeler için ölçüt

Dermeler için temel ölçüt şunlar olmalıdır:

- topluluğun bütün üyeleri için sağlanan çeşitli kaynaklar
- topluluğun bütün üyelerinin kütüphane hizmetinden yararlanmalarını sağlayacak formatlardaki kaynaklar
- yeni başlıkların kütüphaneye girişi
- yeni kitapların kütüphaneye girişi
- roman ve roman-dışı kategorilerde eser çeşitliliği
- basılı olmayan kaynakların sağlanması
- diğer kurumların kütüphaneleri, elektronik veri tabanları, yerel topluluklar, hükümet kurumları gibi dış kaynaklara ya da topluluğun sözlü kültürler hakkındaki bilgisine* erişim
- eski, günü geçmiş kitapların, baskısı tükenmiş kaynakların ayıklanması.

4.5 Derme yaşatma ilkeleri

Her büyüklükteki halk kütüphanesi çeşitli formatta materyalleri içerebilir. Derme yaşatma, formatları ne olursa olsun bütün materyallere eşit olarak uygulanır. Erişime açık olan materyaller uygun fiziksel koşullarda olmalı ve güncel bilgileri içermelidir. Daha küçük, ancak yüksek nitelikli dermenin sıradan dermenin arasında kaybolabilecek yeni eserlerin bulunduğu, büyük oranda eski, günü geçmiş kitaplı geniş dermeden daha fazla kullanılacağı açıktır. Günü geçmiş da-

nışma materyallerini kullanmak kullanıcıya yanlış bilgi verilmesiyle sonuçlanacaktır.

Elektronik formattaki materyaller kitap dermelerini tamamlarlar ve bazı belirli alanlarda onların yerini alırlar. İnternet ve CD'lerdeki danışma eserleri ve haftalık dergiler, basılı formatlar için geçerli seçeneklerdir.

4.5.1 Sağlama ve ayıklama

Kütüphane dermesi dinamik bir kaynaktır. Kütüphane dermelerinin topluluğa uygun olarak kalabilmesi ve kullanımlarının kabul edilebilir düzeyde durabilmesinin sağlanması için sürekli olarak yeni materyalin içeriye akışı ve eski materyalin dışarıya atılması gerekmektedir.

Sağlama oranları dermenin büyüklüğünden daha önemlidir. Sağlama oranı, çoğunlukla bütçe büyüklüğü ile belirlenir. Ancak, bazen başka etkenler tarafından da etkilenir, örneğin;

- yerel dillerde yayımlanan kitap sayısı
- hizmet verilen nüfus
- kullanım düzeyi
- çok kültürlü ve dilli çeşitlilik
- nüfusun yaş dağılımı
- engelli ya da yaşlı insanlarınki gibi özel gereksinimler
- çevrimiçi bilgiye erişim

Dermenin büyüklüğü ve niteliği topluluğun gereksinimlerini yansıtmalıdır.

4.5.2 Yedek dermeler

Daha eski ve daha az kullanılan bir kitap dermesinin halkın doğrudan erişimine açık olmayan raflarda yaşatılması gerekmektedir. Bu, sadece şimdi ve gelecekte kullanılacak ve başka herhangi bir formatta bulunmayacak ve başka bir formatla değiştirilemeyecek kitapları içermelidir. Sözü edilen derme, düzenli olarak kullanılan, baskısı tükenmiş kitapları içeren özel konu dermeleri olabilir. Günü geçmiş bilgi içeren ya da kötü bir durumda olan kitaplar değiştirilmeli, ayıklanmalı ve yedek dermede tutulmamalıdır. Diğer kütüphanelerle ortak bir yedek dermenin yaşatılması önemlidir. Yedek dermenin yaşatılması düzenli ve sürekli bir etkinlik olmalıdır. Bilgilerin İnternetten ve elektronik veri tabanlarından elde edilebilmesi halk kütüphanelerinin yoğun yedek derme tutma gereksinimini azaltmaktadır.

4.5.3 Kütüphanelerarası ödünç verme

Hiçbir kütüphane ya da kütüphane hizmeti dermede kendi kendine yeterli olamaz ve kütüphanelerarası etkili ödünç verme sistemi, her halk kütüphanesi hizmetinin vazgeçilmez bir parçası olmalıdır. Bir kütüphane hizmetinde birkaç yolla gerçekleştirilen kütüphanelerarası düzenli bir derme değişim programı dermelerden en fazla kullanımı sağlar ve kullanıcılarına seçmeleri için çok geniş ve çeşitli eserler sunar.

4.6 Kitap dermeleri için standartlar

Aşağıda önerilen standartlar kitap dermeleriyle ilgilidir. Yerel ve finansal koşullar, önerilen bu standartlarda değişikliklere neden olabilir. Kaynakların büyük ölçüde kısıtlı olduğu yerlerde, bu standartlar hedef figürleri olarak değerlendirilebilir ve orta ve uzun dönemli stratejiler gelecekte bu standartlara ulaşılabilmesi için geliştirilmelidir.

- Genel bir ilke olarak, kurulu bir kitap dermesi nüfus başına 1.5 ile 2.5 kitap arasında olmalıdır.
- En küçük hizmet noktası için en az derme düzeyi 2500 kitaptan aşağı olmamalıdır.

En küçük dermelerde, çocuklar için materyaller, yetişkinler için roman ve roman-dışı kitaplar eşit oranlarda sağlanmalıdır. Daha büyük dermelerde roman-dışı eserlerin yüzdesi yükselmeye eğilimlidir. Bu oranlar, yerel topluluğun gereksinimlerine ve halk kütüphanesinin rolüne göre değişmektedir. Genç yetişkinlerin gereksinimlerine yönelik dermeler geliştirilmelidir. (Bkz. *IFLA genç yetişkinlere kütüphane hizmetleri ilkeleri*). Kütüphanenin güçlü eğitimsel rolünün olduğu yerde, bunun dermenin bileşimine yansıtılması da olasıdır.

Güvenli nüfus verilerinin olmadığı yerde standart geliştirmek için seçenekli yöntemler gerekmektedir. Hizmet edi-

len topluluğun tahmin edilen büyüklüğü, kütüphanenin büyüklüğü, beklenilen ve güncel kullanıcıların sayısı, dermelerin büyüklüğü için standartların geliştirilmesinde temel olarak kullanılabilir. Aynı büyüklükte ve yapısı da aynı olan topluluklara hizmet eden kütüphaneler arasında belirli sayıda yapılan karşılaştırmalar, dermenin büyüklüğü ve bunu yaşatmada gerekli kaynaklar için hedef figür belirlemede kullanılabilir.

4.7 Elektronik bilgi hizmetleri için standartlar

Elektronik bilgi hizmetlerinin sağlanması için standartların gelişimi erken bir aşamadadır. Güncel standartlar aşağıdakileri içerir:

- Kanada'da 5 000 kişilik nüfus başına bir bilgisayarın erişim noktası olması standartı kullanılmaktadır.
- İngiltere'de son zamanlarda geliştirilen bir standart, çevrimiçi katalogları içeren ve halkın kullanımına açık olan çalışma istasyonlarının toplam sayısının 10 000 nüfus başına 6'dan az olmamasını önermektedir.
- Avustralya, Queensland'da aşağıda söylenenlerin sağlanması önerilmektedir.
  - Nüfusu 50 000 kadar olan yerler için 5 000 kişiye bir PC
  - Nüfusu 50 000'den fazla olan yerler için 50 000 nü-

fus için her 5 000 kişiye bir PC ve eklenen her 10 000 nüfusa bir PC.

Bu standartlar, kamu PC'lerinin en azından yarısının İnternet bağlantısı olmasını ve hepsinin bir yazıcısı bulunmasını önermektedir.

4.8 Yeni kütüphaneler için derme geliştirme programı

Yeni kütüphane hizmeti geliştirilmesi önerilen yerlerde dermelerin ilk bileşimini belirlemek için topluluğun demografik özelliklerinin değerlendirilmesi gerekir. Yerel ve bölgesel standartların geliştirilmesi, yeni kütüphane tarafından hizmet verilecek yöre nüfusundaki çeşitlilikler hesaba katılarak gerçekleştirilmelidir. Aşağıda önerilen standartlar kitap sağlanmasıyla ilgilidir. Diğer materyaller için ek standartlar gerekmektedir.

4.8.1 Kurulma aşaması

Hizmet alanı içerisindeki genel nüfusun gereksinimlerini karşılamak için kurulan yeni kütüphanelerde temel bir derme oluşturulmalıdır. Bu aşamada çağdaş bir dermeden çok, genel gereksinimleri karşılamak için yeterli genişlikte ve derinlikte bir derme oluşturma amaçlanmalıdır. Kütüphanelerarası ödünç verme sistemi, gelişen dermeleri desteklemek için bu aşama boyunca, en üst düzeydeki kullanımında ol-

malıdır. Bazı ülkelerde, ulusal ya da bölgesel merkezlerden gelen materyaller yerel dermeleri desteklemek için kullanılmaktadır.

► İdeal olarak, yeni bir kütüphane, kişi başına en az 1.0 kitapla kurulmalıdır.

Buna ulaşılamayan bir yerde, temel dermenin en az 3 yıllık bir süre içinde kurulması için tutarlı bir büyüme planı yapılmalıdır. Bu gelişme devresi içine elektronik bilgi kaynaklarına erişim de eklenmelidir.

4.8.2 Büyüme aşaması

Bu aşama içinde amaç, dermenin büyüklüğü, genişliği ve derinliğinde bir gelişme yakalamaktır. Nüfusun özel koşulları dikkate alınmalı ve dermeler hizmet edilen nüfusun daha derin gereksinimlerini karşılamak için geliştirilmelidir. Büyüme aşamasında kitap ayıklama etkeni rol alır ve ayıklamalar sağlamayı dengelemeye başladığı için derme büyüme oranı azalır.

► Kişi başına 2.0 kitaba kadar olan büyüme, 3 yıllık bir zaman diliminde yeterli bir hedef olacaktır.

4.8.3 Sabit durum aşaması

Dermeler, topluluğun derinlik, genişlik ve nitelik gereksinimlerini karşılar. Dermelerin niteliği, sağlama oranının ayıklama oranı ile uyuşmasıyla yaşatılır. Yeni formatlar, elde edilebilir olduğu sürece dermelerin içinde tutulur ve teknolojinin kullanımıyla bütün olası kaynaklara geniş çaplı erişim sağlanır.

4.8.4 İçerik yaratma

Hizmet, içerik yaratıcı ve yerel topluluk kaynaklarını koruyucu olmalıdır. İçerik yaratımı; bilgi kitapçıklarının yayımlanması, kütüphane hakkındaki bilgiye erişimi sağlayarak "web" içeriğinin gelişimini ya da kütüphane tarafından tutulan basılı formatlardaki bilgiyi içerir. Bu, yararlı web sayfalarına ilişkin "bağlantıların" yaratılmasıyla kütüphaneyi bir elektronik geçiş kapısı haline getirir.

► Danimarka Vejle'deki sekiz halk kütüphanesi, bölgedeki bütün kültürel olayları içine alan web sitesi yaratmada işbirliği yapmaktadırlar. Aynı zamanda, 2000'den fazla yerel organizasyonunun ayrıntılarını kaydetmekte ve etkinliklerini artırmak için onları web sunumuyla desteklemektedirler. **(http://www.netopnu.dk)**

4.9 Sağlama ve ayıklama oranları

Kurulu bir kütüphane hizmetinde genel kitap dermesi için aşağıdaki sağlama oranları uygulanabilir:

Nüfus	Kişi başına yıllık kitap sayısı	1000 kişiye düşen yıllık kitap sayısı
25 000'den az	0.25	250
25 000–50 000	0.225	225
50 000+	0.20	200

Aşağıdaki örnekler farklı büyüklükteki topluluklar için kitap dermelerinin ölçüsünü önerir.

Senaryo 1

- 100 000 nüfusa hizmet eden kurulu kütüphane hizmeti
- Ortalama 200 000 cilt kitap dermesi
- Yıllık 20 000 cilt sağlama oranı

Senaryo 2

- 50 000 nüfusa hizmet eden kurulu kütüphane hizmeti
- Ortalama 100 000 cilt kitap dermesi
- Yıllık 11 250 cilt sağlama oranı

Senaryo 3

- 20 000 nüfusa hizmet eden kurulu kütüphane hizmeti

- Ortalama 40 000 cilt kitap dermesi
- Yıllık 5 000 cilt sağlama oranı

4.9.1 Küçük kütüphaneler ve gezici kütüphaneler

Genel sağlama oranları, dermeleri sınırlı olan küçük kütüphaneler ve gezici kütüphanelerin gereksinimlerini karşılamakta yetersiz kalabilir. Bütün kütüphaneler, kullanıcılarının seçim yapabileceği yeterli sayıda kitabı sağlamak için belirli bir düzeyde dermeye gereksinim duyarlar. 1000 kişi başına 250 kitap sağlama oranı, fiziksel kısıtlamaların derme düzeylerini önerilen en az 2500 düzeyinin altına düşürdüğü yerler olan küçük hizmet noktaları için uygun olmayabilir. Bu durumlarda sağlama, yenileme ya da değiştirme oranları hizmet edilen nüfustan çok derme ölçüsüne dayanmalıdır ve yıllık %100 ya da daha fazla olmalıdır. Bu durumlarda etkili bir kütüphanelerarası ödünç verme sistemi gereklidir.

4.9.2 Özel dermeler

Genel sağlama ve ayıklama oranları, dermelerin bazı parçalarına ya da belirli özel dermelere ya da özel durumların ortaya çıktığı yerlere uygun olmayabilir. Bu durumlarda derme politikası özel gereksinimleri yansıtmalıdır. Bu istisnaların belirli örnekleri şunlardır:

- yerel kaynaklar - halk kütüphanesi, yöredeki insanların kültürü ile ilgili dermelerin yaşatılması ve artırılmasında ve onlara erişimi sağlamada bir role sahiptir.
- yerel tarih kaynakları - yörenin tarihiyle ilgili materyal etkin olarak toplanmalı, korunmalı ve bunlara erişim sağlanmalıdır.
- çocuklar, emekliler, gençler, yerli insanlar, etnik azınlıklar ya da işsiz insanlar gibi özel gruplara yüksek oranda sahip olan topluluklardaki kütüphaneler bu grupların gereksinimlerini dermelerinde ve hizmetlerinde yansıtmalıdır.
- danışma dermeleri - daha eski danışma materyalinin, araştırmada tarihsel veri sağlaması için korunması gerekebilir.

5

İnsan kaynakları

'Halk kütüphanesi etkin bir biçimde düzenlenmeli ve işletmede mesleki standartlar korunmalıdır.

Kütüphaneci, kullanıcılar ile kaynaklar arasında etkin bir aracıdır. Yeterli hizmet vermek için kütüphanecinin mesleki ve sürekli eğitimi kaçınılmazdır.'

(IFLA / UNESCO Halk Kütüphanesi Bildirgesi, 1994)

5.1 Giriş

Personel, kütüphanenin çalışmasında yaşamsal önemde bir kaynaktır. Personel masrafları, normal olarak, kütüphane bütçesinin yüksek bir oranını kapsar. Topluluğa en uygun hizmeti vermek için kaynakların etkili kullanımını sağlamada ve topluluğun isteklerini karşılamada iyi eğitilmiş ve yüksek motivasyonlu personelin çalıştırılması gerekmektedir. Personel bu sorumlulukları yerine getirmek için yeterli sayıda olmalıdır.

Kütüphane personelinin yönetilmesi kendi başına önemli bir görevdir. Bütün personel, kütüphane hizmet politikası, iyice tanımlamış sorumluluk ve görevleri, diğer ben-

zer işlerin koşulları ve maaşları hakkında açık bir anlayışa sahip olmalıdır.

5.2. Kütüphane personelinin becerileri

Halk kütüphanesi hizmeti, topluluğun çeşitli ve değişken gereksinimleri olan bütün üyelerini hedefleyen bir hizmettir. Halk kütüphanesi personeli, insanlararası ilişkiler, toplumsal duyarlılık, örgütlerde takım çalışması, liderlik ve uygulama ve işlemlerde ustalık gibi birçok beceri ve özelliğe gereksinim duyacaktır. Halk kütüphanesi personelinden istenilen temel özellikler ve beceriler aşağıdaki gibi tanımlanabilir:

- insanlarla olumlu bir biçimde anlaşabilme yeteneği
- kullanıcıların gereksinimlerini anlama yeteneği
- topluluktaki bireyler ve gruplarla işbirliği yapabilme yeteneği
- kültürel çeşitlilik bilgisi* ve anlayışı
- kütüphanenin dermesini oluşturan materyal ve ona nasıl ulaşılabileceği bilgisi*
- kütüphane hizmet ilkelerini anlama ve onlara sempati duyma
- etkili bir kütüphane hizmeti sağlamada diğerleriyle çalışma yeteneği
- değişiklikleri tanımlama ve yerine getirme esnekliği ile örgütsel beceriler

- yeni fikirlere ve uygulamalara açık olma, hayal gücü ve hedef
- yeni durumlarla karşılaşıldığında çalışma yöntemlerini değiştirmeye hazır olma
- bilgi ve iletişim teknolojileri bilgisi*

5.3 Personel kategorileri

Halk kütüphanelerinde aşağıdaki personel kategorileri bulunmaktadır:

- nitelikli kütüphaneciler
- kütüphane yardımcıları
- uzman personel
- destek personeli

Bazı ülkelerde kütüphane teknisyenleri ya da orta düzeyde özelliklere sahip yarı-profesyoneller gibi ek kategoriler vardır.

Bütün kategorilerdeki personel ya tam ya da yarı zamanlı olarak işe alınabilirler. Bazı ülkelerde bir işi iki ya da daha fazla kişi paylaşır ki, bu da iş bölümü olarak bilinir. Bu, tam zamanlı olarak çalışamayan deneyimli personelin seçilmesi ve işte tutulması olanağını sağlar.

5.3.1 Nitelikli kütüphaneciler

Nitelikli kütüphaneciler, kütüphanecilik ve bilgibilim çalışmalarında lisans ya da lisans üstü eğitim düzeyinde derece almış profesyonel personeldir. Bir kütüphaneci, topluluktaki kullanıcıların kütüphane ve bilgi gereksinimlerini karşılamak için, kütüphane ve bilgi hizmetleri ile sistemlerini tasarlar, planlar, organize eder, gerçekleştirir, yönetir ve değerlendirir. Bu, derme geliştirme, kaynakların düzenlenmesi ve hizmete sunulması, kütüphane kaynaklarına erişimi kolaylaştıracak sistemlerin geliştirilmesi, bilgiyi bulma ve kullanmada kullanıcılara öneride bulunma ve yardım etmeyi içerecektir. Nitelikli kütüphanecilerin, hizmet ettikleri topluluğun üyeleriyle düzenli bağlantıları olacaktır. Bu işlevleri gerçekleştirmek için personel belirli alanlarda uzmanlaşmalı, çocuk kütüphanecileri, bilgi görevlileri ve danışma kütüphanecileri olarak profesyonel takımın parçasını oluşturmalıdırlar.

Aşağıdakiler nitelikli kütüphanecinin bazı görevlerinin bir listesidir. Bu liste ayrıntılı değildir ve bir kütüphanecinin bu etkinliklerin hepsini birlikte yerine getirmesi olanaklı olmayacaktır:

- topluluğun kaynak ve bilgi gereksinimlerini analiz etme
- hizmet gelişimi için politikalar oluşturma ve yerine getirme
- halka hizmetler planlama ve bu hizmetlerin verilmesine katılma

- bilgiyi elde etme ve sunma
- uygun materyali kullanarak danışma ve bilgi isteklerini yanıtlama
- kütüphane kaynaklarının ve bilgilerinin kullanımında kullanıcılara yardım etme
- özel grupların —çocuklar gibi— gereksinimlerini karşılamak için hizmetler geliştirme
- kütüphanenin ve kullanıcıların gereksinimlerini karşılamak için veri tabanları yaratma ve yaşatma
- halkın gereksinimlerini karşılamak için kütüphane ve bilgi hizmetleri ve sistemler tasarlama
- kütüphane kaynakları için sağlama politikaları ve sistemleri geliştirme
- kütüphane ve bilgi sistemlerini yürütme ve yönetme
- kütüphane materyallerini kataloglama ve sınıflama
- kütüphane hizmetlerini geliştirme
- kütüphane hizmetlerini ve sistemlerini değerlendirme ve onların performanslarını ölçme
- personeli seçme, değerlendirme, yönetme ve yetiştirme
- bütçe hazırlama
- stratejik planlar yapma
- yeni ve yenilenmiş kütüphaneleri ve gezici kütüphaneleri tasarlama ve düzenleme planlanmasına katılım
- ilgili teknolojileri içeren kütüphanecilik ve bilgi hizmetlerinde güncel gelişmeleri yakalama

5.3.2 Kütüphane yardımcıları

Kütüphane yardımcılarının görevleri; kaynakları rafa yerleştirme, raf okuma, kütüphane materyalleri işlemleri, veri girme, dosyalama, sekreterlik desteği ve temel düzeyde okuyucu anketi gibi rutin dolaşımı ve işletimsel kütüphane işlerini içerir. Kütüphane yardımcıları halkın en sıklıkla iletişim kurduğu personeldir. Bunun için, onların yüksek düzeyde kişilerarası iletişim becerisine sahip olmaları ve uygun eğitim almaları gerekmektedir.

5.3.3 Uzman personel

Büyük halk kütüphaneleri, bilgisayar sistem yöneticisi, finansal, eğitimsel ve pazarlama personeli gibi özel işleri yürüten uzman personeli işe alabilir. Uzman personel kütüphanecilikten çok kendi uzmanlık alanlarında niteliklere sahip olabilirler.

5.3.4 Destek personeli

Destek personeli; kapıcıları, temizlikçileri, sürücüleri ve güvenlik personelini içerir. Onlar, kütüphane hizmetinin düzgün bir biçimde yürütülmesine katkıda bulunan önemli işleri yerine getirirler. Kütüphane personelinin ayrılmaz bir parçası olarak düşünülmelidirler.

5.3.5 Personelin bileşimi

Personelin bileşimi, olanaklı olabildiğince, hizmet ettiği nü-

fusun yapısını yansıtmalıdır. Örneğin, topluluk içinde belirli etnik gruptan çok sayıda insan olduğu yerde kütüphane personeli bu grubun üyelerini de içermelidir. Bu, kütüphanenin yerel topluluğun bütün üyeleri için bir hizmet olduğunu gösterir ve halkın bütün kesimlerinden gelen kullanıcıları çekmeye yardım eder.

5.4 Etik standartlar

Halk kütüphanesi personelinin, halkla, personelin diğer üyeleri ve çeşitli kurumlarla olan ilişkilerinde yüksek etik standartları sürdürme sorumluluğu vardır. Halkın bütün üyeleriyle eşit düzeyde ilgilenilmeli ve sağlanan bilginin olanaklı olduğunca tam ve doğru olması için çaba gösterilmelidir. Kütüphaneciler, halkın hangi üyelerine hizmet verileceğini, hangi materyallerin seçileceğini ve sunulacağını belirlemek için kendi kişisel tutumlarına ve fikirlerine izin vermemelidirler. Eğer kütüphane, topluluğun bütün üyelerinin gereksinimlerini karşılayabiliyorsa, halkın, kütüphane personeline, tarafsızlıkları konusunda güven duyması gerekir. Bazı ülkelerdeki kütüphane dernekleri, benzer ilkeleri herhangi bir yerde tanıtmak için model olarak kullanılabilen etik ilkeler geliştirmiştir. IFLA/FAIFE web sayfaları kütüphaneciler için birçok ülkeden 20'den fazla etik ilkenin ayrıntılarını içerir (**http://www.faife.dk/ethics/codes.htm**).

5.5 Kütüphane personelinin görevleri

Bir kütüphanenin çalışması, personelin bütün üyeleri arasındaki yakın iş birliğine dayanan takım çabası ile olmalıdır. Ancak, personelin öncelikle kendi beceri ve nitelikleriyle ilgili işlerde kullanılmaları önemlidir. Örneğin, nitelikli kütüphanecilerin rutin kitap ödünç verme işlerinde çalıştırılması sınırlı kaynakların israf edilmesi demektir. Aynı nedenden ötürü, nitelikli bir kütüphanecinin büyüklüğüne ya da kitap ödünç verme oranına bakmadan her kütüphanede kullanılması gerekmez. Sınırlı saatlerde açık olan küçük kütüphaneler nitelikli bir kütüphanecinin varlığına gerek duymaz. Ancak, bu kütüphanelerin nitelikli bir personelin denetimi altında olmaları gerekmektedir. Bütün kullanıcıların nitelikli bir kütüphaneciye ulaşma olanağı olmalıdır. Personelin işe alındıklarında sorumluluklarını ve görevlerini belirten yazılı bir sözleşmeye sahip olmaları gerekmektedir. Bunlar, ilgili personele danışılmadan değiştirilmemelidir.

5.6 Personel düzeyleri

Her kütüphanenin gereksinim duyduğu personel sayısı, örneğin, kütüphane binalarının sayısı, büyüklükleri ve düzenleri, her binadaki bölüm sayısı, kullanım düzeyi, kütüphane dışında sağlanan hizmetler ve uzman personel için gereksinimler gibi birçok etkenden etkilenecektir. Bazı hizmetlerin bölgesel ya da ulusal merkezi birimler tarafından sağlandığı ya da desteklendiği yerlerde, bunun yerel düzeyde istenen

personel sayısı üzerinde etkisi olacaktır. Erişilebilen kaynakların düzeyi de ayrıca kritik bir etkendir. Bunlara ve diğer yerel farklılıklara izin verme için, aşağıdaki temel personel miktarları önerilir (destek personeli hariç):

- 2500 nüfuslu yer için 1 tam zamanlı personel
- Personelin üçte biri (destek personeli hariç) nitelikli kütüphanecilerden oluşmalıdır.

Bunlar temel olarak istenen ancak yerel koşullardan da etkilenecek miktarlardır. Uygun nüfus verilerinin sağlanamadığı yerlerde, personel sayısı kütüphanenin büyüklüğüne, işlevlerinin çeşitliliğine ve kullanıcı sayısına bağlıdır. Kütüphane hizmeti için uygun personel düzeyi geliştirmenin diğer bir yöntemi de karşılaştırılabilecek büyüklükte ve benzer özelliklerdeki kütüphaneleri dikkate almaktır.

5.7 Kütüphanecilerin eğitimi

Nitelikli kütüphaneciler kütüphanecilik ve bilgibilim çalışmaları konusunda bir kütüphanecilik okulunda derece ya da lisansüstü bir kurs almış olmalıdırlar. En son gelişmelerle ilgilerini sürdürmeyi sağlamak için kütüphaneciler resmi ve resmi olmayan biçimlerde sürekli bir mesleki gelişme süreci yaşamalıdırlar. Halk kütüphanecilerinin kendi ülkelerindeki kütüphanecilik okullarıyla yakın ilişkilerini sürdürmeleri ve

kursların içeriklerinden tam anlamıyla haberdar olmaları gerekmektedir. Ne zaman uygun olursa okullardaki çalışmalarda yer almalıdırlar, örneğin, derslere katkıda bulunmak, olası öğrencilerle röportaj yapmada yardımcı olmak ve diğer işbirliği biçimlerine katılmak gibi.

5.8 Yetiştirme

Yetiştirme, bir halk kütüphanesinin etkinliklerinde yaşamsal bir unsurdur. Bütün düzeylerdeki personel için, hem tam zamanlı hem de yarım zamanlı personeli içeren planlanmış ve sürekli bir yetiştirme [meslek içi eğitim] programı olmalıdır. Bilgi teknolojisindeki hızlı gelişmeler düzenli bir eğitimi gerekli kılmaktadır ve ağ sisteminin önemi ve diğer kaynaklara erişim de eğitim programında bulunmalıdır. Uzman ve destek personelinin, halk kütüphanesinin işlevleri ve amacı, ayrıca yetiştirme eğitiminin içeriği konusunda başlangıç eğitimi almaları gerekmektedir.

Yeni sistemlerin yürütülmesi için bütçeleme yaparken eğitime pay ayrılmalıdır. Büyük kütüphanelerin hizmetlerinde eğitim programını planlama ve yürütmek için bir eğitimci yetiştirilmelidir. Bu işlev için bütçeden belirli oranda bir pay ayrılmalıdır.

▶ Kütüphanenin toplam bütçesinin %0.5-%1' inin eğitim amaçlarına ayrılması önerilir.

Bu gibi durumlarda, iyi eğitilmiş personele gereksinim önemli olduğundan eğitim için ayrılan bu bütçe miktarı bütçe kısıtlamaları zamanlarında da sağlanmalıdır.

5.8.1 İzleme

Eğitimin etkili ve ekonomik bir yöntemi izleme sistemini açıklamaktır. Yeni personel, kendilerine rehberlik ve eğitim sağlayacak daha deneyimli iş arkadaşlarıyla çalışmalıdır. Rehber, personelin yeni üyelerine görevleri ve işleriyle ilgili konularda yardımcı olmalıdır. Rehber tarafından sağlanan eğitim denetim listesi, eğitimin etkili bir biçimde yürütülmesini sağlamak için korunmalıdır.

5.8.2 Bağlantılar

Hizmet-içi eğitimin yanında, personele, işlerine taşıyacakları kendi yetenekleriyle ilgili kısa kurslara ve konferanslara katılma olanakları verilmelidir. İlgili kütüphane derneğinin etkin üyeleri olma konusunda desteklenmelidirler, çünkü bu diğer kütüphanelerin personeliyle ilişki kurulmasına ve fikir ve deneyimlerin karşılıklı değişimine olanak sağlar. Personelin aynı ülkede ya da başka bir ülkede bulunan küçük bir kütüphanedeki diğer personelle karşılıklı olarak değiştirilmesi olanaklı olabilir ki, bu da personele çok değerli deneyimler kazandırır.

5.9 Mesleki gelişim

Yetenekli personelin güdülenmesi ve elden kaçırılmaması için bütün düzeylerde mesleki geliştirme olanakları sunulmalıdır. Personelin, kendi yeteneklerini geliştirmesinde ve ilerlemesinde rehberlik sağlayacak ve şimdiki performanslarının değerlendirilmesini yapacak bir performans değerlendirme planı oluşturulmalıdır. Bu, ayrıca, mesleki gelişimi gözden geçirmeye olanak sağlayacaktır.

5.10 Çalışma koşulları

Bütün kütüphane personeli doyurucu çalışma koşullarına sahip olmalıdır ve iş koşulları, personele, işe yeni alındığında verilen sözleşmede açıkça belirtilmelidir. Ücretler, yapılan işin düzeyine uygun bir oranda olmalı ve topluluktaki diğer benzer işlere rakip olmalıdır.

5.10.1 Sağlık ve güvenlik

Personelin sağlık ve güvenliği çok büyük önem taşımalıdır ve riskleri azaltmak için politika ve işlemler geliştirilmelidir. Aşağıda sıralanan maddeler dikkate alınmalıdır:

- personel için iyi çalışma koşulları
- ergonomik olarak düzenlenmiş mobilyalar ve eşyalar
- özel gereksinimleri ve sakatlıkları olan çalışanlara teknik yardımın sağlanması

- tahliye planlarının çizilmesi ve uygun biçimde denenmesi
- sağlık ve güvenlik risklerinin tanımlanması ve bunların en erken zamanda düzeltilmesi
- bütün eşya ve iletişim olanaklarının güvenlik standartlarına uygun olduğunun garanti edilmesi
- bir Personel Sağlığı ve Güvenliği Komitesinin kurulması
- personelin ilk yardım ve yangın konusunda seçilmesi ve eğitilmesi
- özellikle, geceleri çalışırken ya da kütüphaneden uzakta olduklarında, personel için güvenlik makinelerinin sağlanması
- kütüphane araçlarını kullanan personel için ileri sürücü eğitimi sağlanması
- gerektiğinde koruyucu elbise
- kitap arabalarının yüklerini ve kolileri sınırlama

Halk kütüphaneleri genellikle, geceleri ve hafta sonlarını da içeren uzun saatler boyunca açık kalırlar. Personel için çalışma programları yapılırken, onların çalışma saatlerinin iş molası ve toplumsal etkinliklere yeterli zaman ayırabilecekleri biçimde olmasına özen gösterilmelidir. İyi iş ilişkileri personelin daha çok ve verimli çalışmasında önem taşır.

5.10.2 Anti-toplumsal davranış

Halkın özgürce ulaşabileceği herhangi bir binada, personel istenilmeyen ve anti-toplumsal davranışlar gösteren kullanı-

cılarla karşılaşabilir. Personel bu gibi durumlar için ne yapması gerektiği konusunda eğitilmeli ve diğer personeli haberdar edecek bir alarm sistemi bulunmalıdır. Kıdemli personel, diğer personele anında yardım edecek durumda olmalıdır ve bu gibi olayların tam kaydı tutulmalıdır. Diğer personeli ve diğer birimlerdeki insanları içeren bir destek sistemi, örneğin, toplumsal işçiler, bu gibi durumlarda kütüphane personeline yardım etmek için yetiştirilmelidir.

5.11 Gönüllüler

Personel için, topluluktaki bireylerden gönüllü yardımını kullanan kütüphanede, oluşturulan yazılı bir politika bu gönüllülerin görevlerini ve onların kütüphane ve personel ile ilişkilerini tanımlamalıdır. Gönüllüler, ücretli personelmiş gibi kullanılmamalıdır.

6

Halk kütüphanelerinin yönetimi ve pazarlanması

'Yerel topluluğun gereksinimleriyle ilgili olarak amaçları, öncelikleri ve hizmetleri tanımlayan açık bir politika oluşturulmalıdır. Halk kütüphanesi etkin bir biçimde düzenlenmeli ve işletmede mesleki standartlar korunmalıdır".

(*IFLA/UNESCO Halk Kütüphanesi Bildirgesi, 1994*)

6.1 Giriş

Başarılı bir halk kütüphanesi, topluluğun değişen çeşitli gereksinimlerini karşılamada geniş çaplı kütüphane ve bilgi hizmetleri sağlamak için diğer kurum ve kişilerle birlikte çalışan dinamik bir örgüttür. Etkili olmak için deneyimli, esnek ve iyi eğitilmiş yöneticilere ve yönetim tekniklerini kullanabilen personele gereksinim duyulur. Bu bölüm halk kütüphanesi yönetiminin anahtar ögeleri ile ilgilidir.

6.2 Yönetim becerileri

Halk kütüphanesi yönetimi çok sayıda farklı beceriyi gerektirir:

- liderlik ve güdüleme
- yönetsel ve mali kaynak kurumlarıyla etkili ilişkiler kurma
- planlama ve politika geliştirme
- diğer kuruluşlarla ağ kurma ve yaşatma
- bütçe anlaşmaları ve yönetimi
- kütüphane kaynaklarının yönetimi
- personel yönetimi
- kütüphane sistemlerinin planlanması ve geliştirilmesi
- değişimin yönetimi
- pazarlama ve promosyon
- toplulukla ilişkiler ve kulis yapma

6.2.1 Liderlik ve güdüleme

Kütüphane yöneticisi, uluslararası, ulusal ve yerel yapıda vazgeçilmez bir parça olarak halk kütüphanelerinin değerini savunmada yaşamsal bir role sahiptir. Kütüphane yöneticisi, halk kütüphanelerinin öneminin farkına varmalarını ve kütüphanelerin yaşatılması ve geliştirilmesinde yeterli mali kaynak sağlamak için her düzeydeki politikacı ve zenginleri halk kütüphanelerine yaklaştırmalıdır. Kütüphane yöneticisi, hükümet otoritelerini halk kütüphanesi hizmetleri üzerinde etkisi olabilecek yeni gelişmelerden haberdar etmeli ve kütüphane hizmetlerinin, yeni hizmetlerin topluma ulaşımını sağlayan anahtar olduğunun farkına varmalarını sağlamalıdır.

Kütüphane yöneticisi, personelin güdülenmesinden sorumludur; personele ve kütüphane hizmetlerine yaşam, hareketlilik ve güç vermelidir. Kütüphane yöneticisi, aynı zamanda, fiziksel olanakların geliştirilmesinde, bilgi teknolojisini içeren kaynakların en etkili biçimde kullanılmasında, kütüphanenin topluluğun kütüphane ve bilgi gereksinimlerini karşılamasında anahtar bir rol oynar.

6.2.2 Yönetsel ve mali kurumlarla ilişkiler

Halk kütüphanesi, amaçlarına ulaşabilmek için yeterli ve güçlü bir mali kaynağa gereksinim duyar. Kütüphane yöneticisinin, kütüphane hizmetini yöneten ve ona mali kaynak sağlayan yönetsel organlarla yakın ve olumlu ilişkiler kurması ve sürdürmesi yaşamsal önem taşır. Halk kütüphanesi hizmetinin başı olarak kütüphane yöneticisi, kütüphane hizmetinden sorumlu olan komite ya da kurula doğrudan erişebilmeli ve onların arasına girmelidir. Resmi görüşmeler yanında kütüphane yöneticisi ile yönetsel organ üyeleri arasında resmi olmayan düzenli bağlantılar olmalı ve yönetsel organdaki üyeler, kütüphane hizmetlerinin şimdiki ve gelecekteki gelişmeleri hakkında iyice bilgilendirilmelidirler.

6.2.3 Planlama ve politika geliştirme

Planlama aşağıdakileri sağlar:

- kütüphane topluluğun gereksinimlerine yanıt verir

- ilgili yönetsel organ, yönetim ve personel, kütüphanenin neyi başarmaya çalıştığını anlar
- topluluğun mali kaynakları, etkili ve sorumlu bir biçimde harcanır
- personelin değişimine bakılmaksızın, hizmetlerin devamlılığı sağlanır
- kütüphane, yeni hizmetler geliştikçe topluluğun beklentilerini genişletir
- kütüphane değişime etkili bir biçimde yanıt verebilir.

Halk kütüphanesi amaçları ile kısa ve uzun dönemli hedeflerinin, stratejilerinin ve performans ölçülerinin belirlenmesi, topluluğun bütün sektörlerine erişim ile, eşit, etkili ve yararlı kütüphane hizmeti sağlama açısından gereklidir. Stratejik ve işletimsel planlar, formüle etmeyi, belgelemeyi ve uyarlamayı gerektirir.

Planlama yalnız başına olmamalı fakat yönetsel organ, mali kaynak kurumları, kütüphane personeli ve hizmet edilen potansiyel ve etkin kullanıcılarla birlikte yapılmalıdır. Stratejik plan kullanıcı odaklı olmalı ve aşağıdaki ögeleri içermelidir:

- başarıların gözden geçirilmesi
- gereksinimlerin incelenmesi
- önceliklerin ve kısa dönemli hedeflerin tanımlanması
- amaçlara ulaşabilmek için stratejilerin geliştirilmesi
- kritik başarı etkenlerinin belirlenmesi

- bütçe düzenlemesi
- en uygun performansa ulaşmak için kaynakların yayılması
- girdi ve çıktı performansının ölçülmesi ve değerlendirilmesi
- gereksinim ve politikaların yeniden gözden geçirilmesi

6.2.4 İşletimsel planlama

Bir işletimsel plan, stratejik planda tanımlanan öncelikleri ve amaçları başarmada odaklanılan kütüphane hizmet etkinliklerini sağlamak için gereklidir :

- kullanıcılar için hizmet üzerine odaklanma
- statejik planın öncelik ve amaçlarının tamamlanması
- anlaşılan stratejilerin işletimsel ögelerinin oluşturulması
- açıkça tanımlanan amaçların, yönetilebilir ve başarılabilir zaman çerçeveleriyle birlikte gelişimi
- girdilerin düzeyi için elde edilebilir çıktıların tanımlanması
- etkinlikleri yürüten kütüphane personelinin katılımı
- çıktıların elde edilmesi için sorumluluğun belirlenmiş personele verilmesi
- planı belirli aralıklarla izleme, değerlendirme ve düzeltmek için bir program
- yasalar ya da yerel yönetmeliklerle özel politikalara ve işlemlere belki gereksinim duyulabilir; bunlar uygun bir

biçimde oluşturulmalı, belgelenmeli ve katılım gösteren herkesle paylaşılmalıdır. İşletme ve pazarlama planları, pazar araştırması, topluluk gereksinimleri, kullanıcı ve kullanıcı olmayanların analizleri ve araştırmaları yönetim sürecinin bir parçasını oluşturmalıdır.

Gelecek için planlama, olumlu değişimi ve esnekliği savunmalıdır ve geçişin hizmetler, personel ve kullanıcılar üzerindeki etkisini en aza indirmeyi amaçlamalıdır. Etkili bir değişimi başarmak için bütün iş adamları değişim sürecine dahil edilmelidir.

6.3 Ağlar oluşturma ve yaşatma

Kütüphane yöneticisi, ağların uygun olan her yerde bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak ulusal, bölgesel ve yerel düzeyde geliştirilmesini ve yaşatılmasını sağlamalıdır. Bu, kullanıcıya çok çeşitli kaynakların yerel bir düzeyde sunulmasını sağlar. Kütüphane yöneticisi aynı zamanda, topluluktaki diğer kurumlarla iyi iş ilişkileri geliştirmelidir, örneğin, okullar, diğer yerel hükümet birimleri ve kullanıcıların yararı için gönüllü kuruluşlar gibi. Kütüphane yöneticisi, halk kütüphanesinin rolünün topluluk etkinlik merkezi olduğu anlayışını sağlamlaştırmalıdır. Kütüphane yöneticisi, kütüphanenin uygun olan her yerde, ana yönetsel organın ortak yapısı içinde etkin ve olumlu bir rol kazanmasını sağlamalıdır.

6.4 Finansal yönetim

Finansal yönetim ve finansal planlama, kütüphanenin etkili (en uygun performansta), ekonomik (en az tutarda), ve etkin (en fazla yararla) çalışması için yaşamsal önem taşır. Bu amaçlara ulaşmak için kütüphane yöneticisi:

- mali kaynakları artırmak için ulusal, eyalet ya da yerel hükümetten ya da diğer kaynaklardan yararlanma yollarını aramalı
- 3-5 yıllık, istenen mali kaynak için teklifleri içeren ve kütüphanenin uzun dönemli planlarına dayanan iş planları hazırlamalı
- daha önce belirlenen önceliklere dayanan ve kütüphanenin politika duyurusunda belirtilen etkinlikleri desteklemek için mali kaynak toplamalı
- elde edilebilir mali kaynakların kullanımını en üst düzeye çıkarmak için, uygun olan yerde, satın almada ortaklıklar kurmalı
- etkinliklerin ve programların tutarını belirlemek için etkinlik tabanlı tutarı üstlenmeli ve gelecek planlamasını kolaylaştırmalı
- demirbaş eşya ve diğer donanımın yenilenmesi için politikasını sürdürmeli
- etkinliği ve etkiyi artırmak için uygun olan her yerde, otomatik teknikleri değerlendirmeli ve yürürlüğe koymalı

- bütçenin herhangi bir parçasından sorumlu olan bütün personeline, sorumlu oldukları kaynakların harcamalarının tam olarak hesaplanmasını sağlayan sistemleri tanıtmalı
- personel verimliliğini ve etkililiğini artırmalıdır.

6.5 Kütüphane kaynaklarının yönetimi

Kütüphane bütçesinin temel ögesi kütüphane materyallerine yapılan harcamadır. Kütüphane yöneticisi, bu kaynakların uygun ve kütüphanenin belirlenen öncelikleriyle uyum içinde harcanmasını sağlamalıdır ve kütüphane kullanıcıları için en fazla yarar sağlanması için materyallerin korunması ve elde edilebilir duruma getirilmesi gereklidir.

6.6 Personel yönetimi

Kütüphane personeli, kütüphane kaynaklarının en önemli elemandır ve personel ücretleri normal olarak kütüphane bütçesinin en büyük parçasını oluşturur. Eğer personelin yüksek düzeyde güdüleme ve iş doyumuyla, etkili bir biçimde çalışması isteniyorsa personel yönetiminin duyarlı ve tutarlı olması ve temel ilkelere dayanması çok önemlidir. Aşağıdakiler personel yönetiminin en önemli ögeleridir:

- Personel görüşmeleri için eşit bir prosedür olmalıdır. İlan verilmeden önce iş ve kişi özellikleri belirlenmelidir. Görüşmeler bütün başvuranlarla adil bir biçimde yapıl-

malıdır. Görüşmeler sadece profesyonel yargı ve iş için uygunluğa dayanmalı, diğer herhangi bir etkenden önyargıya varılmamalıdır.

- Bütün düzeylerdeki personel arasında iyi bir iletişim olmalıdır. Yöneticiler, personelin, kütüphane politikası ve işlemleri hakkında iyi bir biçimde bilgilendirildiğinden emin olmak için, kütüphane içi iletişim sistemlerini düzenli olarak gözden geçirmelidirler.
- Personele, politikanın ve işletimsel düzenlemelerin geliştirilmesine katılma olanağı verilmelidir. İşe yeni alınanlar, personelin deneyiminden ve yeteneklerinden en iyi biçimde yararlanmaları için desteklenmelidir. Personeli karar verme sürecine sokmak, onlara hizmet politikasının ve işlemlerinin "sahibi olduklarını" duyumsatacaktır.
- Özel gereksinim alanları için olumlu eylem ilkeleri oluşturulabilir.

6.7 Kütüphane sistemlerinin planlanması ve geliştirilmesi

Kaynaklardan en etkili biçimde yararlanılması için halk kütüphanesi çok çeşitli sistemlere gereksinim duyar, örneğin, dolaşımın denetimi, finansal yönetim, iç iletişim gibi. Kütüphane yöneticisi, uygun sistemlerin kurulmasını sağlamalı ve gerekli olduğu yerde geliştirilmeleri için uzman personel kullanmalıdır. Personele bu sistemlerin kullanımında et-

kisi düzenli olarak gözden geçirilen yeterli bir eğitim verilmelidir.

6.8 Değişimin yönetimi

Diğer kuruluşlarla birlikte halk kütüphaneleri, bilgi teknolojisi ile toplumsal ve demografik değişimin hızlı gelişimi sonucunda ortaya çıkan, tahmin edilemeyen ve süregelen değişim sürecinden geçmektedirler. Bu değişim süreci, halk kütüphanesine en önemli rollerinden birisi olan bilgi sağlama konusunda çok büyük olanaklar sunar. Bu, aynı zamanda, yöneticilere ve personele, değişimin personel ile kuruluş üzerinde en üst düzeyde etki ve en az stresle başarılmasını sağlama fırsatı vermektedir. Kütüphane yöneticileri, devam eden bu temel değişimden ortaya çıkacak sorunların farkında olmalı ve bunların üstesinden gelecek yöntemler geliştirmelidirler.

6.8.1 Gelecek için planlama

Kütüphane yöneticileri, hizmet gelişiminde etkisi olabilecek, kütüphaneciliğin hem içinde hem dışında meydana gelen gelişmelerin farkında olmalıdırlar. Onlar, okumak ve çalışmak için zaman yaratmalıdırlar, böylece değişimlerin, özellikle teknolojik değişimlerin, hizmetin gelecekteki durumu üzerindeki etkisini önceden tahmin edebilirler. Aynı zamanda, politikacıların ve diğer ilgili yetkililerin gelecekteki gelişmelerden haberdar olması da sağlanmalıdırlar.

6.9 Yetki paylaşımı

Halk kütüphanesi hizmetinden sorumlu olan kütüphane yöneticisi yönetsel organla birlikte hizmet için en önemli sorumluluğa sahiptir. Ancak, kütüphanenin materyaller, personel ya da bina gibi kaynaklarından sorumlu bütün personel yönetim rolüne de sahiptir ve bu, kütüphane yöneticisi ve ilgili personel tarafından bilinmelidir. Bu kişiler uygun yönetim eğitiminden geçmeli ve uygun olduğu zaman kütüphanenin politika gelişimine katılmalıdırlar. Yönetimsel sorumluluk alt düzeydeki uygun personele dağıtılmalıdır. Hangi sorumlulukların dağıtılması gerektiği ve kıdemli yöneticiler için rapor hazırlama mekanizmasının ne olduğu açıkça belirtilmelidir. Personele dağıtılmış sorumlulukların etkili bir biçimde yürütülmesi için gerekli eğitim verilmelidir. Planlanmış bir sorumluluk dağıtım sistemi, personelin çoğunun yeteneklerinden ve deneyimlerinden en iyi biçimde yararlanma ve mesleki gelişimleri için fırsatlar sağlar. Bu, aynı zamanda, gelişime bütünüyle katılan insanların sayısını ve kütüphane hizmetinin yürütülmesini, iş doyumunu artırır ve fırsatlar ortaya çıktığında personeli yükselme için hazırlar.

6.10 Yönetim araçları

Bir halk kütüphanesinde birçok yönetim aracı kullanılabilir. Bu araçların uygun olup olmadıkları, kültürel bağlam, hizmetin büyüklüğü ve yapısı, kütüphanenin diğer bölümlerin-

deki yönetim biçimi ve deneyim ve mali olanaklar gibi birçok etkene bağlı olabilir. Aşağıdakiler hemen hemen aynı durumda olan halk kütüphaneleri için önemli araçlardır:

- topluluk gereksinimlerinin analizi
- izleme ve değerlendirme
- performans ölçümü

6.10.1 Topluluk gereksinimlerinin analizi

Bütün topluluğun gereksinimlerini karşılayan hizmetleri sağlamak için halk kütüphaneleri bu gereksinimlerin analizini yapmalıdırlar. Gereksinimler ve beklentiler değiştikçe bu işlem belirli aralıklarla, belki de beş yılda bir tekrarlanmalıdır. Topluluk gereksinimlerinin belirlenmesi, kütüphanenin yerel topluluk, onun kütüphane ve bilgi gereksinimleri konusunda ayrıntılı bilgi topladığı bir süreçtir. Planlama ve politika geliştirme bu değerlendirmenin sonuçlarına dayanır ve bu yolla hizmetler ve gereksinimler arasında bir karşılaştırma yapılabilir. Bazı ülkelerde topluluk gereksinimlerinin belirlenmesi yerel otoritelerin yasal bir isteğidir. Toplanacak bilgiler aşağıdakileri içerir:

- yerel topluluk hakkında sosyo-demografik bilgi, örneğin, yaş ve cinsiyet profili, etnik çeşitlilik, eğitim düzeyi gibi
- topluluktaki kuruluşlar hakkında veri; örneğin, eğitim

kurumları, sağlık merkezleri, hastaneler, cezayla ilgili kurumlar, gönüllü kuruluşlar gibi.

- yöredeki iş ve ticari yaşam ile ilgili bilgi
- kütüphanenin hizmet bölgesi, yani kütüphane kullanıcılarının yaşadıkları yer
- topluluk içindeki ulaşım yolları
- topluluktaki diğer kurumlar tarafından sağlanan bilgi hizmetleri

Bu ayrıntılı bir liste değildir ve her durumda oluşturulabilecek bir topluluk gereksinim analizinde hangi bilgilerin gerektiği konusunda daha fazla araştırmanın yapılması gerekmektedir. Ancak, kütüphanecinin ve yönetsel organın, topluluğun gereksinimleri üzerine hizmet gelişimi ve hizmet artırımı planlamaları yapmalarını sağlayacak topluluk profili hazırlama ilkesi, yerel içerik ne olursa olsun önemlidir. Değerlendirme, halkın hangi kütüphane ve bilgi hizmetini, hangi düzeyde istediği ve aldığı hizmeti nasıl bulduğunu belirlemek için düzenli kullanıcı araştırmaları tarafından tamamlanmalıdır. Araştırma işi bir uzmanlık becerisidir ve kaynakların sağlanabildiği yerde, eğer araştırma bir dış kuruluş tarafından yürütülürse, daha nesnel bir sonuç alınır.

6.10.2 İzleme ve değerlendirme

Kütüphane hizmeti amaçlarına doğru ilerledikçe, yönetim, finansal denetim, kütüphane etkinliklerini gözden geçirme

ve değerlendirme bakımından sorumlu olmalıdır. Yönetim, sürekli olarak stratejilerin ve işletimsel sonuçların belirlenen amaçlara ulaşmalarını sağlamak için kütüphane hizmetinin performansını izlemelidir. Zaman içinde, eğilimleri belirlemek için istatistikler toplanmalıdır. Topluluk gereksinimleri ve doyum araştırmaları ve performans göstergeleri kütüphanenin başarılarını görmede değerli araçlardır. Sağlanan hizmetlerin kalitesini ve bunların topluluk üzerindeki etkisini ölçmek için teknikler geliştirilmelidir. Bütün programlar ve hizmetler aşağıdakileri doğrulamak için düzenli bir temelde değerlendirilmelidir. Bu programlar ve hizmetler :

- kütüphanenin duyurduğu amaçları ve hedefleri başarmalı
- güncel ve düzenli olarak sağlanmalı
- topluluğun gereksinimlerini karşılamalı
- değişen gereksinimleri karşılayabilmeli
- gelişme, yeni yön ve yeniden tanımlamaya gereksinim duymalı
- tam olarak becerilmeli
- etkili olmalı

Kütüphane içinde yürütülen işlemler ve süreçler, etkiyi ve yararı artırmak için sürekli bir değerlendirme ve gözden geçirmeyi gerektirir.

6.10.3 Performans göstergeleri

Güvenilir performans bilgisinin elde edilmesi, hizmetin değerlendirilmesi, etkiliğinin artırılması, yararı ve kalitesi için gerekli bir araçtır. Kaynaklar, personel, hizmetler, ödünç verme, etkinlikler v.b. ile ilgili istatistikler planlama için veri sunar, saydamlığı sağlar ve yönetimin bilgiye dayalı karar vermesine yardım eder.

Aşağıdaki anahtar performans göstergeleri, kütüphane amaçlarının başarılıp başarılmadığını görmek ve değerlendirmek için kullanılabilir.

Kullanım göstergeleri

- kişi başına düşen ödünç alma
- kişi başına düşen toplam kütüphane ziyareti
- nüfus içinde kütüphaneye üyelik oranı
- materyallerin ödünç alınma sayısı
- kişi başına düşen danışma sorusu
- hizmet saati başına düşen ödünç verme
- elektronik hizmetlere ve diğer basılı olmayan materyallere erişim sayısı

Kaynak göstergeleri

- kişi başına düşen toplam derme
- kişi başına düşen terminal/kişisel bilgisayar
- kişi başına düşen, çevrimiçi erişimli bilgisayar (OPAC'lar)

İnsan kaynakları göstergeleri

- tam zamanlı personelin nüfusa oranı
- profesyonel personelin nüfusa oranı
- tam zamanlı personelin kütüphane kullanımına oranı

Niteliksel göstergeler

- kullanıcı doyum araştırmaları
- anketler

Tutar göstergeleri

- işlevler, hizmetler ve etkinlikler için birim tutarlar
- işlev başına personel tutarı, örneğin, kitap işlemleri, programlar
- kişi, üye, ziyaretçi, hizmet noktası v.b. başına toplam tutar

Karşılaştırmalı göstergeler

- uluslararası, ulusal ve yerel olarak diğer ilgili kütüphanelerin hizmetleri ile karşılaştırmalı istatistiksel veriler

Hizmete ilişkin girdi ve çıktı istatistiklerinin toplanması ve analizinin yanı sıra, kullanıcı olmayanların belirtilmeyen gereksinimlerini içeren bilgiler de topluluk araştırmaları ve hedef grubun kullanımını içeren pazarlama araştırmalarının yürütülmesiyle elde edilmelidir.

Güvenilir nüfus istatistiklerinin elde edilemediği yerlerde güvenilir performans göstergelerini geliştirmek daha zor

olur. Böyle yerlerde, kullanım, tahmini nüfus toplamları, giderlerin kullanıcı ve ziyaretçi istatistikleriyle karşılaştırılması ve aynı özelliklere sahip diğer kütüphanelerle kıyaslama yoluyla ölçülebilir.

6.10.4 Performans ölçümü

Performans ölçümü, halk kütüphanelerinde birkaç yıldır kullanılmaktadır. Ölçüm ya da performans göstergeleri, kütüphanelere giren girdileri, yani, bütün ya da özel hizmetlere ayrılan kaynakları ve çıktıyı, yani, yürütülen etkinlik sonunda başarılan şeyi ölçmek için oluşturulur. Örneğin, kullanıcılar hakkında bir araştırma hizmetinin kurulması, personel, materyal, araçlar ve çalışma mekanları gibi girdileri gerektirir. Çıktı ise, yardımcı olunan araştırmaların sayısı, gerekleri karşılanan araştırma sayısı, kaynakların kullanım düzeyi ve diğer hizmetlerin kullanımıdır, örneğin, orjinal etkinlikten ortaya çıkan ayırtma hizmeti. Bu ölçümler her yıl kütüphane hizmetinin etkililiğinin artıp artmadığını görmek için karşılaştırılabilir.

► Danimarka Ulusal Kütüphane Otoritesi, Danimarka'daki halk kütüphanelerine, performans ölçümü için veri tabanı, bilgisayar programı ve rehber kitap sağlar. Bu, Danimarka'daki bütün halk kütüphanelerine, karşılaştırma için mükemmel bir araç olan aynı yollardan bilgi toplama fırsatı verir. Halk kütüphaneleri, aynı zamanda,

istatistikleri temel kullanıcı araştırma sonuçları ile de karşılaştırabilirler **(http://www.kib.dk)**

- Şili'de halk kütüphaneleri için katılımcı yönetim sistemi geliştirilmiştir. Bu sistem çevre ve topluluk üzerine çalışma, tasarım için yaklaşım sağlama, yerel halkın katılımıyla gerçekleşen kültürel etkinlikleri anlama ve planlama yoluyla çalışır. Bu, katılımcı yönetimi izlemek için halk kütüphanelerinin yerel halk üzerindeki etkisini ve işin kalitesini ölçmeyi içerir.

Bilgisayar teknolojisi, performans ölçümünü daha basit bir iş haline getirir ve hizmet geliştirmede oluşturulması ve kullanılması için ileri modeller sağlar. Performans ölçümü, belli bir sürede uyumla yürütülen planlanmış bir süreç olmalıdır. Kütüphane performans ölçütleri için daha fazla bilgi ISO 11620 : *1998 Bilgi ve dokümantasyon. Kütüphane performans göstergeleri* kısmında bulunabilir.

Kütüphane hizmetinin başarısını ortaya koyan yararlı göstergeler oluşturmanın diğer bir yolu, temel girdi ve çıktı ölçümlerini, aynı boyuttaki ve özelliklerdeki diğer halk kütüphaneleri ile karşılaştırmaktır. Bu, genellikle, karşılaştırma olarak bilinir ve performans ölçümlerinin kütüphane içinde yürütülmesinde yararlı bir yardımcıdır.

6.11 Pazarlama ve promosyon

Kütüphane yöneticileri kullanıcılarının gereksinimlerini anlamak ve bunları karşılamada etkili bir planlama yapmak için pazarlama tekniklerini kullanabilirler. Kütüphane, halkın kütüphane ve bilgi gereksinimlerini karşılamak için verdiği hizmetler hakkında onların bilgilenmelerini sağlamalı ve verdiği hizmetleri artırmalıdır.

6.11.1 Pazarlama ve promosyon politikası

Kütüphane, halka sunduğu hizmetleri planlı bir biçimde artırmayı sağlamak için yazılı bir iletişim, pazarlama ve promosyon politikasına sahip olmalıdır. Bu politika, pazarlama ve iletişim stratejisini ve promosyon programlarını değerlendirme yöntemlerini içermelidir.

6.11.2 Pazarlama ve promosyon planı

Kütüphanenin, pazarlama stratejisini başarmasını sağlamak için, kabul edilen politikaya dayanan açık bir pazarlama ve promosyon planı geliştirmesi gerekir. Bu plan aşağıdaki unsurları içerir:

- basılı, elektronik ve iletişim medyasının olumlu kullanımı
- sergiler ve gösteriler
- etkili iç ve dış işaretleme

- düzenli yayınlar, kaynak listesi ve broşürlerin hazırlanması
- okuma ve okuryazarlık kampanyaları
- fiziksel ve duyusal engelli insanların gereksinimlerini karşılamak için kampanyalar düzenleme
- kitap fuarları
- kütüphane web siteleri
- ilgili web sitelerine bağlantılar
- kütüphane dostları
- yıllık kütüphane haftası kutlamaları ve diğer ortak promosyon etkinlikleri
- özel kutlama yılları ve yıl dönümleri
- telefon rehberinde ve diğer topluluk rehberlerinde kütüphane telefon listeleri
- mali kaynak sağlama etkinlikleri ve kampanyalar
- halkla konuşma etkinlikleri ve topluluk gruplarıyla ilişkiler
- özel kütüphane yayınları, örneğin, kütüphanenin tarihi, topluluğun tarihi

Bu liste ayrıntılı değildir; listeye yerel durumlara bağlı olarak başka unsurlar da eklenebilir.

6.11.3 Medya ile çalışma

Kütüphane personeli, kütüphane hizmetini artırmak ve medya isteklerine yanıt vermek için iletişim medyasını kul-

lanma konusunda eğitilmelidir. Kütüphaneciler yerel gazetelere makaleler yazmalı ve basın açıklamaları hazırlamalıdırlar. Radyo ile televizyonda konuşma teknikleri ve röportaj yapma konusuna alışkın olmalıdırlar. Kütüphaneyi ve hizmetlerini, kütüphane web sitelerinin yaratılmasını da içeren bilgisayar ve iletişim ağları yoluyla geliştirmelidirler.

6.11.4 Topluluk desteği

Kütüphane yöneticileri, topluluğun, kütüphane hizmetinin öneminin farkında olmalarını sağlamalıdır. Kentsel, bölgesel ve ulusal mali kaynak kurumları kütüphanenin topluluk yaşamındaki önemli yerinin bütünüyle farkında olmalı ve gelişmesini desteklemelidirler.

6.11.5 Topluluk desteğini kazanmak

Kütüphanenin topluluk desteğini sağlamak için kabul edilmiş bir politikası ve güçlü bir programı olmalıdır. Bu politika şunları içerebilir:

- mali kaynak elde etme ve genel destek için "kütüphane dostları" örgütlenmesini sürdürme
- yeni binalar ve hizmetler gibi önemli öncelikleri desteklemede toplulukla çalışma
- dermelerin bazı bölümlerini zenginleştirmek ya da belirli hizmetleri güçlendirmek için topluluk gruplarıyla ilişkiler kurma

- kütüphane hizmeti ve onun gelişimi için konuşmak isteyen gruplarla çalışma
- çeşitlilikten haberdar olmayı ve kütüphane hizmetinin değerini artırmayı amaç edinen etkinliklere kütüphane personeli tarafından katılma.

Topluluğun desteği kütüphanenin sunmaya söz verdiği hizmetleri sağlamasına da bağlıdır.

6.11.6 Taraftarlık

Kütüphane, hizmetleri için halkın desteğini kazanmada rolünü açıklayan yazılı politikalar geliştirmeli ve uyarlamalıdır.

İyi bir biçimde bilgilendirilmiş halk, halk kütüphanesi hizmeti için değerli bir destek sağlar ve onu topluluk içinde etkin olarak geliştirir. İnsanların kütüphane hizmetleri konusunda olumlu biçimde konuşmalarını sağlamak en önemli pazarlama araçlarından birisidir. Kulis yapma, yasal düzenlemeler, politika ya da bütçe sürecinde uygun noktalarda bulunan karar vericilerle karşılıklı ilişkiyi içerir.

6.11.7 Yönetsel organla çalışma

Kütüphane yöneticileri yılda en az bir kez kütüphaneden sorumlu organ ve mali kurumla, kütüphane hizmetlerini, gelişim planlarını, başarıları ve sorunları gözden geçirmek için görüşmelidirler. Kütüphaneciler, sorumlu yönetsel organı

temel etkinliklere sokmak için bütün olanaklarını kullanmalıdırlar. Yeni bir kütüphane açma, bir hizmetin devreye girmesi, İnternet erişiminin başlaması, yeni dermelerin açılması, mali kaynak sağlama gibi olaylar bu amaç için kullanılabilir.

6.11.8 Topluluk yaşamına katılım

En önemli promosyon stratejilerinden birisi de, iyi bilgilendirilmiş kütüphane personelinin, komitesinin ya da kurul üyelerinin topluluk etkinliklerine katılımıdır. Örnekler şunları içerir:

- radyo ve televizyonda kitap ve etkinlik değerlendirmeleri yapma
- yetişkin ve çocukların edebiyat ve kültür gruplarıyla çalışma
- gazetede köşe yazısı yazma
- okuma-yazma kampanyalarını destekleme
- yerel örgütlerin etkinliklerine katılma
- okul temelli önceliklere yardım etme
- yerel tarih ve soy derneklerine katılma
- herhangi bir hizmet kuruluşununun üyesi olmak, örneğin, Rotary
- kütüphane hizmetini artırmak için yerel kuruluşları ziyaret etme

6.11.9 Değerlendirme

Kütüphane, pazarlama ve promosyon programı için düzenli bir değerlendirme yürütmeli ve bu değerlendirmenin sonuçlarını gelecekteki programları planlamada göz önünde bulundurmalıdır.

Ek 1

IFLA/UNESCO Halk Kütüphanesi Bildirgesi

Bilgiye Bir Giriş Kapısı

Özgürlük, refah, toplumun ve bireylerin gelişimi temel insani değerlerdir. Bunlar, ancak iyi bilgilendirilmiş vatandaşların demokratik haklarını kullanma ve toplumda etkin bir rol oynama yetenekleri aracılığıyla kazanılır. Yapıcı katılım ve demokrasinin gelişimi doyurucu eğitime olduğu kadar bilgi*, düşünce, kültür ve bilgiye özgür ve sınırsızca erişime dayanır.

Bilgiye* yerel geçiş kapısı olan halk kütüphanesi, yaşam boyu öğrenim, bağımsız karar verme, ve bireylerin ve toplumsal grupların gelişmesi için temel bir ortam sağlar.

Bu Bildirge, UNESCO'nun, halk kütüphanesinin, eğitim, kültür ve bilgi için yaşayan bir güç olduğuna; kadınlar ve erkeklerin bilinçleri aracılığıyla, barış ve manevi refahın geliştirilmesi için gerekli bir kurum olduğuna inancını ilan eder.

Bu nedenle UNESCO, halk kütüphanelerinin gelişimini desteklemeleri ve bu gelişmeyle etkin olarak ilgilenmeleri için ulusal ve yerel yönetimleri destekler.

Halk kütüphanesi

Halk kütüphanesi, kullanıcılarına her tür bilgiyi* gönüllü olarak sağlayan yerel bilgi merkezidir.

Halk kütüphanesi hizmetleri; yaş, ırk, cinsiyet, din, ulus, dil ya da toplumsal statüye bakılmaksızın herkese eşitlik temelinde sağlanır. Hangi nedenle olursa olsun dilsel azınlıklar, engelliler ya da hastane ya da cezaevinde olan insanlar gibi, düzenli hizmet ve materyalleri kullanamayan kullanıcılar için özel hizmetler ve materyaller sağlanmalıdır.

Bütün yaş grupları kendi gereksinimlerine uygun materyalleri bulmalıdırlar. Derme ve hizmetler geleneksel materyaller kadar uygun medya ve çağdaş teknolojilerin bütün çeşitlerini içermelidir. Yerel gereksinimlere ve koşullara uygunluk ve yüksek kalite temeldir. Materyaller; insan çabası ve hayal gücünün belleği olmaları yanında çağdaş eğilimleri ve toplumun evrimini yansıtmalıdır. Derme ve hizmetler; herhangi bir ideolojik, siyasal ya da dinsel sansürün bir biçimine ya da ticari baskılara maruz kalmamalıdır.

Halk kütüphanesinin görevleri

Bilgi, okuryazarlık, eğitim ve kültürle ilgili aşağıdaki temel görevler halk kütüphanesi hizmetlerinin çekirdeğini oluşturmalıdır:

1 küçük yaşlardan itibaren çocuklarda okuma alışkanlığı yaratma ve bunu geliştirme;

2 bireysel ve kendi kendine eğitimin yanı sıra her düzeyde örgün eğitimi de destekleme;
3 kişisel yaratıcı gelişim için fırsatlar sağlama;
4 çocukların ve gençlerin hayal gücünü ve yaratıcılığını harekete geçirme;
5 kültürel miras duyarlılığı, sanatsal, bilimsel başarı ve yeniliklere değer vermeyi artırma;
6 bütün gösteri sanatlarının kültürel anlatımlarına erişimi sağlama;
7 kültürlerarası diyalogu geliştirme ve kültürel çeşitliliği hoş görme;
8 sözlü geleneği destekleme;
9 vatandaşların, topluluk bilgisinin her türüne erişimini garanti etme;
10 yerel girişimci, dernek ve çıkar gruplarına uygun bilgi hizmetlerini sağlama;
11 bilgi ve bilgisayar becerilerinin geliştirilmesini kolaylaştırma;
12 bütün yaş grupları için edebi etkinlikleri ve programları destekleme ve ayrıca gerekli olursa bu etkinlikleri başlatma.

Mali kaynaklar, yasal düzenleme ve ağlar

Halk kütüphanesi ilke olarak ücretsiz olmalıdır. Halk kütüphanesi yerel ve ulusal yetkililerin sorumluluğundadır. Özel yasalarla desteklenmeli, ulusal ve yerel yönetimler tara-

fından finanse edilmelidir. Halk kütüphanesi kültür, bilgi sağlama, okuryazarlık ve eğitim için her uzun dönemli stratejinin en önemli bileşenlerinden birisi olmalıdır.

Kütüphane ulusal düzeyde eşgüdüm ve işbirliğini sağlamak için yasal düzenlemeler ve stratejik planlarla belirlenen hizmet standartlarına dayanan ulusal bir kütüphane ağı tanımlamalı ve bu ağı desteklemelidir.

Halk kütüphanesi ağı ulusal ve bölgesel kütüphaneler, araştırma kütüphaneleri ve özel kütüphanelerin yanı sıra okul ve üniversite kütüphaleriyle de ilişki içinde tasarlanmalıdır.

İşletme ve yönetim

Yerel topluluğun gereksinimleriyle ilgili olarak amaçları, öncelikleri ve hizmetleri tanımlayan açık bir politika oluşturulmalıdır. Halk kütüphanesi etkin bir biçimde düzenlenmeli ve işletmede mesleki standartlar korunmalıdır.

İlgili taraflarla, örneğin, yerel, bölgesel, ulusal olduğu kadar uluslararası düzeydeki kullanıcı grupları ve diğer mesleklerle işbirliği sağlanmalıdır.

Hizmetler yerel topluluğun bütün üyelerinin fiziksel olarak ulaşabilecekleri biçimde olmalıdır. Bu, iyi konumlandırılmış kütüphane binaları, iyi okuma ve çalışma yerlerini gerektirdiği kadar, ilgili teknolojileri ve kullanıcılara uygun yeterli hizmet saatlerinin olmasını da gerektirir. Bu, kütüphaneye gelemeyenlere "ayağa hizmet" verilmesini de içerir.

Kütüphane hizmetleri kırsal ve kentsel alanlardaki yerel toplulukların farklı gereksinimlerine uyarlanmalıdır.

Kütüphaneci, kullanıcılar ile kaynaklar arasında etkin bir aracıdır. Yeterli hizmet vermek için kütüphanecinin mesleki ve sürekli eğitimi kaçınılmazdır.

Kullanıcıların bütün kaynaklardan yararlanmasına yardımcı olmak için "ayağa hizmet" ve kullanıcı eğitimi programı sağlanmalıdır.

Bildirgenin yaşama geçirilmesi

Ulusal ve yerel düzeydeki karar vericiler ve dünya kütüphane topluluğu bu vesile ile bu Bildirgede anlatılan ilkelerin yaşama geçirilmesi için zorlanmalıdırlar.

Bu Bildirge Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kuruluşları Federasyonu'nun (IFLA) işbirliği ile hazırlanmıştır.

Bildirgenin yirmi dilden fazla çevirisi IFLA web sitesinde görülebilir: http://www.ifla.org/VII/s8/ unesco/manif.htm

Ek 2

Fin Kütüphane Yasası (904/1998)

4 Aralık 1998'de Helsinki'de yayımlandı.
Parlamento kararı gereğince aşağıdakiler yasalaştırılmıştır.

Bölüm 1 Amaçlar

1. Bu yasa, kütüphane ve bilgi hizmetlerinin belediye halk kütüphaneleri tarafından sağlanmasını ve bu hizmetlerin hem ulusal hem bölgesel olarak geliştirilmesini emreder.

2. Halk kütüphaneleri tarafından sağlanan kütüphane ve bilgi hizmetlerinin amacı, vatandaşlar arasında kişisel kültürlenme, edebi ve kültürel uğraşlar, bilginin, kişisel ve sivil becerilerin sürekli gelişimi, uluslararasılaşma ve yaşam boyu öğrenim için eşit olanaklar sağlamaktır.

Kütüphane etkinlikleri, ayrıca, sanal ve etkileşimli ağ hizmetlerinin ve bunların eğitimsel ve kültürel içeriklerinin gelişimini artırmayı da amaçlar.

Bölüm 2 Kütüphane ve bilgi hizmetlerinin düzenlenmesi

3. Bu yasada söz edilen kütüphane ve bilgi hizmetlerinin düzenlenmesinden belediye sorumlu olacaktır.

Belediye, kütüphane ve bilgi hizmetlerini bağımsız olarak ya da diğer belediyelerle kısmen ya da bütünüyle işbirliği içinde ya da başka biçimlerde sağlayabilir. Belediye bu yasa ile getirilen hizmetlerden sorumludur.

Kütüphane kullanıcıları kütüphane ve bilgi uzmanlarından ve sürekli olarak yenilenen kütüphane materyal ve donanımından yararlanma olanağına sahip olacaklardır.

İki dilli topluluğun bulunduğu bir belediyede her iki dil grubunun gereksinimleri de eşit düzeyde göz önüne alınmalıdır.

Saami ana bölgesindeki belediyelerde, hem Saami hem de Fin dil gruplarının gereksinimleri eşit düzeyde göz önüne alınmalıdır.

Bölüm 3 Kütüphane ve bilgi hizmet ağı

4. Bir halk kütüphanesi, ulusal ve uluslararası kütüphane ve bilgi hizmetleri ağlarının parçası olarak, diğer halk kütüphaneleri, araştırma kütüphaneleri ve eğitim kurumlarındaki kütüphanelerle işbirliği içinde çalışacaktır.

Merkez kütüphane ve eyalet [bölge] kütüphaneleri olarak çalışan kütüphaneler diğer halk kütüphanelerinin hizmetlerine katkıda bulunurlar.

Halk Kütüphaneleri Merkez Kütüphanesi bir belediyede, ilgili bakanlığın kararı ve belediyenin onayıyla kurulan halk kütüphanesidir. Bu kütüphanenin çalışma alanı bütün ülke olacaktır.

Eyalet Kütüphanesi, bir belediyede, ilgili bakanlığın kararı ve belediyenin onayıyla kurulan halk kütüphanesidir. Bu kütüphanenin çalışma alanı ilgili bakanlık tarafından hazırlanacaktır.

Merkez kütüphanesi ve eyalet kütüphanelerinin görevleri bir kararname ile yasallaştırılacaktır. İlgili bakanlık belediyeye başvurduktan sonra merkez ya da eyalet kütüphane kararını iptal edebilir.

Bölüm 4 Ücretsiz kütüphane hizmetleri

5. Kütüphanenin kendi dermelerinin kütüphane içinde kullanımı ve bunların ödünç alınması ücretsiz olacaktır.

Merkez kütüphanesi ve eyalet kütüphanelerince halk kütüphanelerine yapılan kütüphanelerarası ödünç verme işlemleri ücretsiz olacaktır.

Diğer kütüphane işlemleri için belediye en fazla işlemin üretim maliyeti kadar ücret isteyebilir.

Normalde üretim maliyeti toplamı kadar olan ücret özel bir neden için bunu aşabilir.

Bölüm 5 Değerlendirme

6. Belediye, sağladığı kütüphane ve bilgi hizmetlerini değerlendirecektir.

Değerlendirmenin amacı, kütüphane ve bilgi hizmetlerine erişimi artırmak ve bu hizmetlerin gelişimini tanıtmaktır. Değerlendirme, kütüphane ve bilgi hizmetlerinin gelişimini, bu hizmetlerin niteliğini ve mali durumunu gösterecektir.

Her belediye bu maddede söz edilen değerlendirmede yer almak zorundadır.

Ulusal değerlendirme ve uluslararası değerlendirmelerde ulusal katılım hakkındaki karar, değerlendirmeyi Eyalet Hükümet Ofisi ile birlikte yapacak olan ilgili bakanlık tarafından verilecektir.

Bu alt bölümde söz edilen değerlendirmeye belediye katkıda bulunacaktır.

Değerlendirmede dikkat çeken bulgular halka duyurulacaktır.

Bölüm 6 Kütüphane ve bilgi hizmetlerinin idaresi

7. İlgili bakanlık kütüphane ve bilgi hizmetlerinin ulusal idarecisi olacaktır. Eyalet Hükümet Ofisi bölgesel idarede yetkili olacaktır. Eyalet Hükümet Ofisinin görevleri bir kararname ile yasallaştırılacaktır.

Bölüm 7 Çeşitli düzenlemeler

8. Kütüphane sistemi kütüphane ve bilgi hizmetinde yeterli sayıda nitelikli elemana ve diğer personele sahip olacaktır.

Kütüphane elemanları için gerekli nitelikler bir kararname ile yasallaştırılacaktır.

İlgili bakanlık, özel bir nedenle, gerekli resmi niteliklerin dışında bir istisnaya onay verebilir.

9. Eğitimsel ve Kültürel Koşulların Finanse Edilmesi Hakkındaki Yasa çerçevesinde, belediye, kütüphane hizmetlerini gerçekleştirme maliyeti için yasal devlet yardımı alacaktır (635/1998).

Eğitimsel ve Kültürel Koşulların Finanse Edilmesi Hakkın-

daki Yasa çerçevesinde, belediye, kütüphanenin inşasının ve yenilenmesinin maliyeti için hükümet ödeneği alacaktır. Gezici bir kütüphane otobüsü ya da gemisinin satın alınması da kütüphane inşası olarak değerlendirilecektir.

10. Kütüphane, kütüphane kullanımı hakkındaki koşullar ve kütüphane kullanıcısının hakları ve sorumluluklarını içeren kütüphane kurallarını yayımlayabilir. Kütüphane kurallarının çiğnenmesi ihlale orantılı olarak cezalandırılacaktır.

11. Bu yasanın uygulanması hakkında daha ayrıntılı koşullar kararname ile belirlenecektir.

FİN KUTUPHANE KARARNAMESİ (1078/998)

18 Aralık 1998'de Helsinki'de yayımlanmıştır.

Bölüm 1 Halk Kütüphaneleri Merkez Kütüphanesinin İşlevleri

Halk Kütüphaneleri Merkez Kütüphanesi,

1 kütüphanelerarası ulusal ödünç verme merkezi olarak çalışacaktır
2 halk ve araştırma kütüphaneleri arasındaki işbirliğini artıracaktır
3 kütüphane ve bilgi hizmetlerinin düzenlenmesi için gerekli ortak yöntem ve araçlar geliştirecektir
4 yetkili bakanlık tarafından verilen diğer görevleri de yerine getirecektir.

Bölüm 2 Eyalet Kütüphanesinin İşlevleri

Bir eyalet kütüphanesi;

1 bölgesinde halk kütüphanelerinin bilgi ve kütüphanelerarası ödünç verme hizmetlerini destekleyecektir
2 kendi çalışma alanı ile ilgili bilgi hizmetleri geliştirecektir
3 çalışma alanındaki personele kütüphane işlerindeki yeni

oluşumlar ve gelişim projeleri hakkında eğitim sağlayacaktır

4 yetkili bakanlık tarafından verilen diğer görevleri de yerine getirecektir.

Bölüm 3 Eyalet Hükümet Ofisinin İşlevleri

Eyalet Hükümet Ofisi;

1 yetkili bakanlıkla işbirliği içinde, toplum tarafından gereksinim duyulan kütüphane ve bilgi hizmetlerini tanıtacak, izleyecek ve hizmetlerin niteliğini ve erişilebilirliğini değerlendirecektir
2 kütüphane ve bilgi hizmetleri alanında bölgesel, ulusal ve uluslararası gelişim projelerini artıracaktır
3 yetkili bakanlık tarafından verilen diğer görevleri de yerine getirecektir.

Bölüm 4 Gerekli Nitelikler

Bölüm 8'de ve Kütüphane Yasası (904 / 1998) nın 1. alt bölümünde söz edilen personelin en az üçte ikisi üniversite ya da yüksekokul diplomasına, ya da bir üniversitede ve/ve ya mesleki kurumda kütüphane ve bilgi çalışmaları üzerine alınmış en az 20 krediyi içeren mesleki niteliğe sahip olmalıdır.

Bir belediyedeki kütüphane ve bilgi hizmetlerinden sorumlu kişiden istenen nitelik, kütüphane ve bilgi çalışmaları üzerine alınmış en az 35 krediyi içeren daha yüksek bir üniversite diplomasıdır.

Bölüm 5 Yürürlüğe Giriş

Kararname 1 Ocak 1999'da yürürlüğe girecektir.

4. Bölüm ve 1. Altbölümdeki koşullar, bu kararname yürürlüğe girene kadar kütüphane tarafından işe alınmış olan personele uygulanmayacaktır.

Bu kararname yürürlüğe girdiğinde bir karara bağlanmamış olan boş bir görevi ya da pozisyonu doldurma süreci, bu kararname yürürlüğe girmeden önce geçerli olan gerekli niteliklere uygun olmalıdır.

Bu kararname yürürlüğe girmeden önce uygulanması için gerekli önlemler alınabilir.

Bölüm 6 Personeli İlgilendiren Değişik Koşullar

Ayrıntılandırılmamıştır.

Bölüm 7 Çalışmaları Bitirmeyi İlgilendiren Değişik Koşullar

Ayrıntılandırılmamıştır.

Ek 3

Kullanıcı Sözleşmesi

Bir grup halk kütüphanesi müşteri/kullanıcı sözleşmeleri hazırlamıştır.

Aşağıdaki örnek İngiltere'deki Buckinghamshire İlçe Kütüphanesinden alınmıştır.

Buckinghamshire İlçe Kütüphanesi, Kütüphane Hizmetleri Kullanıcı Sözleşmesi

Biz, Buckinghamshire'daki kütüphane kullanıcılarının yüksek nitelikli hizmet almalarını istiyoruz.

Bu sözleşme bütün kütüphanelerimizde başarmayı amaçladığımız ve sizin bekleme hakkınız olan standartları ortaya koyar. Bu sözleşme, ayrıca, hizmetimizin değişmesini ya da gelişmesini istediğinizde ne yapacağınızı da anlatır.

Kütüphanemizin sözü

- Buckinghamshire'da şube ve gezici kütüphaneler ağımız vardır. Hizmet saatlerinin olanaklı olduğu kadar bölge halkının gereksinimlerine uygun olmasını sağlamak için

onlara danışacağız.

- Bilgisayar kataloglarımız her şubede kullanıcılara kütüphane hizmet alanımızın bütün ayrıntılarını sağlayacaktır.
- Ödünç alınan materyaller için sadece alınan kütüphanede değil, herhangi bir kütüphanemizde geri verme ya da uzatma işlemi yapılabilir.

Hizmette sözümüz

- Kullanıcı hizmeti konusunda eğitim almış olan ve kimlik rozeti taşıyan personelimizden hizmet alacaksınız.
- Personelimiz size yardımcı ve saygılı ve işlerini iyi yapmak için becerikli ve deneyimli olacaktır.
- Araştırma ve hizmet masalarında, en hareketli olduğu dönem hariç, normalde 3 dakikadan fazla beklemeyeceksiniz.
- Siz beklerken sorularınıza yanıt sağlayacağız ya da ne kadar zaman alacağını size bildireceğiz.
- Mektup ve telefonlarınızı hemen ve verimli bir biçimde 3 iş günü içinde yanıtlayacağız. Gerekirse, tam ayrıntılı bir yanıt 10 iş günü içinde verilecektir.
- İstenen materyallerin %70'ini 15 gün içinde, %80'ini 30 gün içinde sağlayacağız. Çok popüler materyaller için ya da ilçe dışından getirtilecek materyaller için bekleme süresi daha uzun olabilir. Sorduğunuz anda isteğinizin süresi hakkında sizi bilgilendireceğiz.

Eşitlik ve yararlanma olanağı hakkındaki sözümüz

- Yerel toplulukların kültürel ve dilsel çeşitliliğini yansıtan hizmetler sağlayacağız.
- Engelli insanlara olanak ve hizmetlerin sağlanması için her türlü çabayı göstereceğiz.
- Eve bağlı ve mahalle korumasındakiler gibi özel kullanıcı gruplarının gereksinimlerini karşılamak için kütüphane hizmeti sağlayacağız.
- Ayırım yapmadan, bütün kullanıcılarımızın gereksinimlerini karşılamaları için personelimize uygun danışma eğitimi vereceğiz.

Dinleme ve danışmadaki sözümüz

- İstediğinizde hizmetimiz hakkında daha fazla bilgi sağlayacağız.
- Kütüphane hizmeti hakkındaki görüşlerinizi dinleyeceğiz. Bizimle paylaşmak istediğiniz yorum ya da düşünceleriniz olursa bölge kütüphane müdürümüzle konuşunuz ya da Yorum, Şikayet ve Beğeni Formunu doldurunuz.
- En az üç yılda bir her kütüphanemizde tam bir kullanıcı memnuniyeti anketi yapacağız ve sonuçları yayımlayacağız.
- Hizmeti etkileyen büyük sorunlar için kullanıcılarımıza danışacağız ve değişiklikler ve gelişmeler hakkında sizi bilgilendireceğiz.

Bu sözleşmedeki sözlerimize karşın gösterdiğimiz performans yakından izlenecektir. Standartlarımız her yıl gözden geçirilecek ve sonuçlar yayımlanacaktır.

Ek 4

Kütüphane Bina Standartları —Ontario, Kanada ve Barselano, İspanya

Halk kütüphanesi binaları için evrensel bir ölçüm standartı yoktur. Standartlar bazı ülkelerde ya da bölgelerde geliştirilmektedir. Örneğin, bir kütüphane binasını planlarken yararlı olabilecek; Ontario, Kanada, Barselona, İspanya'da kullanılan standartlar bu ekte belirtilmiştir. Kütüphane için alanları belirlemede en önemli etken herhangi bir topluluğun temel gereksinimlerini ortaya koymak olmalıdır. Bu ekteki örnekler, paragraf 3.10 Kütüphane Binası'nın bütün bölümleri ile ilgili bir biçimde kullanılmalıdır.

Kütüphane planlayıcıları, otomasyonun kütüphane hizmet modellerini, kütüphanenin tasarımını ve boyutunu değiştirdiğini unutmamalı ve günümüz teknolojisiyle gelecekteki teknolojiyi göz önünde bulundurmalıdırlar.

Ontario Halk Kütüphanesi Rehberi 1997

Aşağıdaki yöntemler Ontario Halk Kütüphanesi'nde kat alanı gerekliliklerini belirlemede kullanılır.

1 **Kişi başına düşen ortalama alan:** 100.000 nüfustan az bir topluluk için 1000 kişiye düşen uygun standart alan 56 metre kare (600 sq.ft)

2 **Binanın boyutu temel bileşenleriyle belirlenir.**

(1) Derme alanı: Derme alanı metre kare başına 110 cildi içeren ortalama standartı kullanarak belirlenir (10.8 sq. ft). Bu da çocukların ve danışma dermelerinin alanları gibi özel alanlarda alçak rafları ve geniş araları; edebiyat dışı geniş alanda ise düzenli raflama ara tahsisini gerektirir.

İstenilen alan= Her 110 cilt için 1 metre kare (10.8 sq.ft)

(2) Kullanıcı alanı: Nüfustaki 1000 kişi başına kütüphanede 5 kullanıcı alanı kabul edilebilir bir standarttır. Bu da yetişkin ve çocuk bölümlerinde bireysel çalışma alanlarının yanında gayri resmi oturma, danışma masaları, A/V alanları, İnternet alanları sağlar.

Her okuyucu istasyonu için 2.8 metre kare (30 sq.ft)'lik bir alan kabul edilebilir bir standarttır.

(3) Personel alanı: Personel sayısını belirlemede kullanılması önerilen standart, 2000 kişiye 1 personeldir. (Ayr. bkz. Bölüm 5.6). Personel alanı, personel başına 16.3 metrekarelik (175 sq.ft) alan kullanılarak belirlenir. Bu rakam,

çalışma alanlarını, okuyucu hizmet masalarını, ödünç verme alanlarını, bekleme odasını, dolap alanlarını vb. içerir.

İstenilen alan: Personel başına 16.3 metrekare (175sq.ft). @ 2000 kişiye bir personel.

(4) Çok amaçlı odalar: Her kütüphane, topluluk hizmeti ve program amaçlarına yönelik bu odalar için yer ayırmalıdır.

(5) Başka amaç için tahsisi olanaklı olmayan alanlar: Bu alanlar, tuvaleti, kapıcı alanını, mekanik, asansör, merdiven vb. alanları içerir. Başka amaçlar için tahsisi olanaklı olmayan alanlar gereksinimini; kütüphane, eğer başka bir kiracı ile ortak olarak kullandığı bir binada tuvalet, mekanik alanlar vb. varsa azaltabilir.

İstenilen alan= Net alanın %20'si (yani, (1) den (4) e kadar sıralanan maddelerdeki) toplam birimlerin %20'si

(6) Minimum toplam ölçü
Bağımsız bir kütüphane için ayrılan minimum alan 370 metrekare (4000 sq.ft) den az olmamalıdır.

Çok şubeli bir sistemde, şube büyüklüğü 230 metrekare (2500 sq.ft) den az olmamalıdır. Dermelerindeki 3000

cildin üstüne eklenen her 1000 cilt için 14 metrekarelik (150 sq.ft) zemin alanı eklenmelidir.

Ontario Halk Kütüphanesi Rehberi : küçük, orta ve şehir kütüphaneleri için bir gelişim aracı Sutbury, Ontario, Kuzey Ontario Kütüphane Hizmeti, 1997

Barselona Kütüphane Hizmeti: Halk Kütüphanesi Temel Standartları Gözden geçirilmiş Mart 1999

	Şube Kütüphanesi	Halk Kütüphanesi			Merkez Kütüphanesi		İlçe Kütüphanesi	
Nüfus	Şehirler 3000–5000	Şehirler 5000–10 000	Şehirler 10–20 000	Şehirler 20–30 000	Şehirler 30–50 000	Şehirler 50 000 üzeri	Şehirler 50 000 kadar	Şehirler 50 000 üzeri
BÖLÜMLER, m^2								
Kullanıcı Alanları								
Koridor	15–15	15–30	30–40	40–60	60–110	110–150	60–110	110–150
Çok-amaçlı Salon:	–50	50–60	60–80	80–100	100–150	150–200	100–150	200
Genel Alan: Ödünç verme	130–200	200–270	270–410	410–645	645–930	930–1450	580–930	930–1450
Referans								
Dergiler/Görsel işitsel materyaller	60–90	90–100	100–115	115–140	140–250	250–400	110–250	250–400
Çocuklar için Alan	60–90	90–120	120–160	160–225	225–300	300–360	180–300	300–360
Personel için Ayrılan Alanlar								
Ofis	15–15	15–20	20–20	20–30	30–40	40–100	50–65	65–180
Depo	20–30	30–40	40–60	60–80	80–150	150–230	115–210	210–350
Dinlenme alanı	–10	10–10	10–15	15–20	20–30	30–35	20–35	35–40
Otopark					–40	40–75	75–150	150–170
Program Alanı	300–500	500–650	650–900	900–1300	1300–2000	2000–3000	1300–2200	2200–3300
Hizmet Alanları								
Temizlik	)							
Koridorlar, vb.	)	Toplam bina alanı program alanı artı %30'dur						
Tuvaletler	)							
Toplam Bina Alanı	390–650	650–845	845–1170	1170–1690	1690–2600	2600–3900	1690–2860	2860–4290
OLANAKLAR								
Okuma, Görsel-işitsel Materyaller ve Bilgisayar işi (yerlerin sayısı)								
Genel Alan	20–30	30–40	40–60	60–85	85–115	115–145	50–115	115–145
Çocuklar için Alan	15–20	20–25	25–35	35–50	50–65	65–75	40–65	65–75
Dergiler: Masa	2–4	4–4	4–6	6–10	10–15	15–20	6–15	15–20
Gayriresmi	6–8	8–10	10–10	10–15	15–20	20–25	10–20	20–25
Görsel-işitsel Materyaller		6–8	8–12	12–16	16–20	20–25	16–20	20–25
PC'ler-Genel	4	6–8	8–10	10–14	14–18	18–27	14–18	18–27
PC'ler-CD-ROM		1–2	2–2	2–4	4–5	5–9	5–6	6–9
Çok amaçlı salon	–35	35–45	45–60	60–75	75–115	115–150	75–115	115–150
Raf Alanı: 33 kitap x m	300	395–760	760–1090	1090–1515	1515–2120	2120–2725	1820–2425	2425–3335
CD Rafları: 225 CD/60x90 cm birim	5–7	7–10	10–13	13–17	17–25	15–20	20–30	

Kaynak listesi

Genel

An Chomhairle Leabharlanna (The Library Council), *Joining forces: delivering libraries and information services in the information age*, Dublin, The Library Council, 2000.

Associazione Italiana Biblioteche, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche Italiane*, Rome, Associazione Italian Biblioteche, 2000.

Baro i Llambias, M and Mana i Terre, T., *Formar-se per informar-se: propostes per a la integracio de la biblioteca a l'escola*, Barcelona, Edicions 62, Rosa Sensat, 1994.

Benton Foundation, *Buildings, books and bytes: libraries and communities in the digital age*, published by the Benton Foundation at the request of the W.K. Kellogg Foundation, 1996.
www.benton.org/Library/Kellogg/buildings.html

Benton Foundation, *Local places, global connections: libraries and communities in the digital age*, published by the Benton Foundation and Libraries for the Future, 1999.
www.benton.org/Library/Libraries/home.html

Bibliotheken '93. Strukturen–Aufgaben–Poisitionen, Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbande(BDB), Berlin, Goettingen, BDB, Berlin, Deutsches Bibliotheksinstitut, 1994.

Calenge, Bertrand, *Les petites bibliotheques*, Paris, Cercle de la librarie, 1993.

Council for Cultural Co-operation, Culture Committee, *Council of Europe/EBLIDA guidelines on library legislation and policy in Europe*, 2000.

Dominguez Sanjurjo, Maria Ramona, *Nuevas formas de organizacion y servicios en la biblioteca publica*, Gijon, Spain, Trea, 1997.

England. Culture, Media and Sport Committee (UK), *Culture, Media and Sport – sixth report– pubblic libraries*, London, House of Commons, 2000.
www.parliament.the-stationery-office.co.uk/pa/cm199900/cmselect/ cmcumeds/241/24102.htm

England. Department of Culture, Media and Sport, *Comprehensive, efficient and modern public libraries–standards and assessment*, London, Department of Culture, Media and Sport, 2001.

England. Libraries, Information and Archives Division, *Libraries for all: social inclusion in public libraries: policy guidelines for local authorities in England*, London, Department for Culture, Media and Sport, 1999.

England, Library and Information Commission, *New Library: the people's network*, London, Department for Culture, Media and Sport, 1998.

Finland. Ministry of Education, *Public libraries in Finland – gateways to knowledge and culture*, Helsinki, Ministry of Education, 1999.
www.minedu.fi/minedu/culture/libraries_gateways.html

Firsov, V.R., *Gosudarstvennoye zakonodatelnoye regulirovanie dejatelnosti bibliotek*, St Petersburg, Rossijskaja natsional naja biblioteka, 2000.

Florida Library Association, *Standards for Florida public Libraries: a*

vision for the 21st century, Florida, Florida Library Association, 1995.

www.dos.state.fl.us/dlis/Standards/index.html

Germany. Working Party Joint Career Profile of the BDB, *Career profile 2000: the changing roles of libraries and librarians,* Berlin, Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbande eV, 2000.
www.bdbverband.de/index2.html

Greeenhalgh, Liz and Worpole, Ken with Landry, Charles, *Libraries in a world of cultural change,* London, UCL Press, 1995.

Hayes, Robrt M. And Walter, Virginia A., *Strategic management for public libraries: a handbook,* Westport, Conn., Greenwood Press, 1996.

Himmel, Ethel and Wilson, William James, with the ReVision Committee of the Public Library Association, *Plannig for results: a public library transformation process —the guidebook,* Chicago, American Library Association, 1998.

Himmel, Ethel and Wilson, William James, with the ReVision Committee of the Public Library Association, *Plannig for results: a public library transformation process —the how-to manual,* Chicago, American Library Association, 1998.

IER Planning, Research and Management Services, *The library's contribution to your community: a resource manual for libraries to document their social and economic contribution to the local community,* Gloucester, Ontario, Canada, Southern Ontario Library Services, 1998.

Illinois Library Association, *Serving our public: standards for Illinois public libraries,* Chicago, Illinois Library Association, 1997.

Information Centre for Information Ethics
www.infoethics.net

Information on guidelines and standards in Spain
www.fundaciongsr.es/documentos/default3.htm

Ireland. Department of Environment and Local Goverment, *Branching out: a new public library service*, Dublin, Stationery Office, 1998.

ISO 11620, *Information and documentation. Library performance indicators*, Geneva, ISO, 1998.

King Research Ltd, *Keys to success: performance indicators for public libraries: a manual of performance measures and indicators*, London, HMSO, 1998.

Kulicova, L. V., *Publichnaja biblioteka v uslovijah mestnogo samoupravlenija, Posobie*, St Petersburg, Rossijskaja natsionalnaja biblioteca, 2000.

La biblioteca escolar en el contexto de la reforma educativa: documento marco, Madrid, Ministerio de Educacion y Ciencia, 1995.

La biblioteca publica, un compromiso politico: primeras jornados "Biblioteca publica y politicas culturales", Barcelona, Fundacion bertelsmann, 1997.

Library Association, *Code of professional conduct and guidance notes*, 3rd edn, London, Library Association, 1999.

Library Association, *Model statement of standards for public library services*, London, The Library Association, 1995.

Library Association, *Public Library Charter Working group, A charter for public libraries*, London, Library Association, 1993.

Library Board of Queensland, *Guidelines and standards for Queensland public libraries*, Brisbane, Library Board of Queensland, 1997.

McClure, Charles R., et al., *Planning and role setting for public libraries: a manual of options and procedures*, Chicago, American Library Association, 1987.

Le metier de bibliothecaire, Paris, Cercle de la librarie, 1996.

Modelnij standart dejatelnosti publichnoj biblioteki, Proekt 9 vinositsja na obsugdenie Sektsiej po bibliotechnoj politike i zakonoda-

tel stvu RBA, St Petersburg, 2000.

Moore, Nick, *Measuring the performance of public libraries*, Paris, UNESCO, 1989.

Ontario Library Service North, *Ontario public library guidelines: a devolopment tool for small, medium and county libraries*, Sudbury, Ontario, Canada, Ontario Library Service North, 1997 (with updates to June 2000).

Oregon Library Assocation, *Standards for Oregon Public libraries* 2000.

www.olaweb.org/pld/standards.html

Ot massovoj k publichnoj biblioteke, Materiali seminara (10-11 Nojabrja 1992 Moskva), Moscow, 1993.

Performance measurement and quality management in public libraries, Proceedings of IFLA Satellite Meeting, Berlin, 25-28 August 1997, Berlin, Deutsche Bibliothekinstitut, 1998.

Rural information provision in developing countries: measuring perforance and impact, prepared for UNESCO on behalf of IFLA by Antoinette F. Correa, Kingo J. Mchombu, Djibril Ndiaye, Gloria M. Rodriguez, Diana Rosenberg and N. U. Yapa, Paris, UNESCO, 1997.

www.unesco.org/webworld/highlights/ rural_250399.html

Salaberria, Ramon, *Bibliotecas publicas y bibliotecas escolares: una colaboracion imprescindible*, Madrid, Ministerio de Educacion y Cultura, 1997.

Scotland. Convention of Scottish Local Authorities, *Standards for public library services in Scotland: a report by a working party appointed by the Arts and recreation Committee of the Convention of Scottish Local Authorities*, Edinburg, Convention of Scottish Local Authorities, 1995.

Singapore. Library 2000 Review Committee, *Investing in a learning nation: report of the Library 2000 Review Committee*, Singapore,

SNP Publishers, 2000.

Sturges, Paul and Neill, Richard, *The quiet struggle: information and libraries for the people of Africa*, 2nd edn, Mansell, London, 1998.

Taesch-Wahlen, Danielle, *Concevoir, realiser et organiser une bibliotheque: memento a l'usage des elus, des responsables administratifs et des bibliothecaires*, Paris, Cercle de al librarie, 1997.

Texas Library Association, *Public Libraries Division, Standards Committee, Guidelines for Texas public libraries*, Austin, Texas, Texas Library Association, 1992.

Turner, Bridget, *Research document of the lack of study facilities in Gauteng Province and its impact on community libraries*, Gauteng Provincial Library and Information Services, South Africa, 1999.

Wisconsin Department of Public Instruction, *Wisconsin public library standars*, 3rd edn, Madison, Wisconsin, State of Wisconsin Department of Public Instruction, Public Library Development, 2000.

www.dpi.state.wi.us/dlcl/pld/standard.html

Zweig, Douglas, Wilcox Johnson, Debra, Robbins, Jane, et al., *The TELL IT! manual: the complete program for evaluating librart performance*, Chicago, American Library Association, 1996.

Binalar

Brawner, Lee B., and Beck, Donald K. Jr, *Determining your public library's future size: a needs assesment and planning model*, Chicago, American Library Association, 1996.

Dahlgren, Anders, *Planning the small library facility*, 2nd edn, Small Libraries Publication, #23, Chicago and London, Library Administration and Management Assocation, 1996.

http://www.dpi.state.wi.us/dlcl/pld/pldspace.html

IFLA Section on Library Buildings and Equipment, *Intelligent library buildings: proceedings of the tenth seminar of the IFLA section on Library Buildings and Equipment, The Hague, Netherlands, 24-29 August, 1997,*

Marie-Françoise Bisbrouck and Marc Chauveinc (eds), IFLA Publication – 88, Munich, K. G. Saur, 1999.

Koontz, Christine M., *Library facility siting and location handbook*, Westport, Conn., Greenwood Press, 1997.

McCabe, Gerard, *Planning for a new generation of public library buildings*, Westport, Conn., Greenwood Press, 2000.

Prototipo de bibliotecas publicas, Madrid, Ministerio de Culture, 1995.

Sannwald, William W., *Checklist of library building design considerations*, 3rd edn, Chicago, American Library Association, 1997.

IFLA/UNESCO bildirgileri

IFLA, Section of Public Libraries, *The IFLA/UNESCO Public Library Manifesto*, The Hague, IFLA, 1995. Available in various languages at:
www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm

IFLA, *The IFLA/UNESCO School Library Manifesto*, Ottawa, National Library of Canada, 1999.

IFLA standartları ve ilkeleri

IFLA, Mobile Libraries Round Table, *Mobile library guidelines*, Professional Report #28, By Robert Pestell, The Hague, IFLA, 1991.

IFLA, Section of Libraries for the Blind, Standards Development

Committee, *Approved recommendations on working out national standards of library services for the blind*, F. Cylke, W. Byrne, H. Fiddler, S.S. Zharkov (eds), The Hague, IFLA, 1983.

IFLA, Section for Libraries for Children and Young Adults, *Guidelines for library services for young adults*, The Hague, IFLA, (n.d.).

IFLA, Section for Libraries Serving Disadvantaged Person, *Guidelines for library services to deaf people*, 2nd edn, Professional Report # 62, By John Michael Day, The Hague, IFLA, 2000 [also available in French, German, Russian and Spanish].

IFLA, Section for Libraries Serving Disadvantaged Person, *Guidelines for library services to prisoners*, Professional Report # 34, Frances E. Kaiser (ed.), The Hague, IFLA, 1995 [also available in German].

IFLA, Section for Libraries Serving Disadvantaged Person, *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities*, Professional Report #61, The Hague, IFLA, 2000.

IFLA, Section for Libraries Serving Multicultural Populations, *Multicultural communities: guidelines for library services*, 2nd edn, The Hague, IFLA, 1998 [also available in French and Spanish].

IFLA, Section of Public Libraries, *The public library as the gateway to the information society: the revision of the IFLA guidelines for public libraries, proceedings of the IFLA/UNESCO Pre-Conference Seminar on Public Libraries, 1997*, The Hague, IFLA, 1998.

IFLA, Section for Libraries: website of public library acts (various) **www.ifla.org/V/cdoc/acts.htm**

IFLA, Working Group, *Guidelines for libraries serving hospital patients and disabled people in the community*, Professional Report #2, The Hague, IFLA, 1984.

Gelişim için IFLA ilkeleri Şubat 2001

IFLA, Section of Libraries for the Blind, *National standards of library services for the blind* [anticipated publication date 2002].

IFLA, Section of Libraries for Children and Young Adults, *Guidelines for childen's services* [anticipated publication date 2002].

IFLA, Section of Libraries for Disadvantaged Persons, *Guidelines for dyslexia* [anticipated publication date 2001].

IFLA, Section of School Libraries and Resource Centres, *Guidelines for school libraries* [anticipated publication date 2002].

Dizin

ağlar
  elektronik 82
  genel 60, 80, 127, 131, 132
  kaynak paylaşımı 80
  topluluk 82
amaçlar 130
araçlar
  elektronik 75, 76, 88, 89, 92-93,
  genel 69-71, 75-76
  görsel-işitsel (AV) 88-89, 92-93
ayıklama 97-99, 102-104, 107-109, 110-112
azınlık grupları 34-35, 69-71
bibliyografik kayıtlar 80-81
bilgi
  erişim 27-28, 67-69, 96-100, 108-109
  gereksinimler 27-31, 65-66
kaynaklar 27-28
kılavuz 77-78, 83-84
  politika 116-117
  sağlama 27-31, 58-61, 66-68
bilgi özgürlüğü 34, 96-97
bilgi ve iletişim teknolojisi (BİT)
  genel 27-28, 35-38, 58-60, 66-69, 82-84, 105-109, 116-117, 121-123, 128-129, 136-137
  hizmet 66-69
  mali kaynaklar 51
çocuklar için hizmetler 31-33, 60-62, 105-106, 111-112
danışma hizmeti 58
değerlendirme bkz. izleme ve değerlendirme
değişimin yönetimi 128-131, 136-137
dermeler
  çeşitlilik 99
  gelişme 101, 107-109
  kategoriler 99-100
  ölçü 102
  ölçüt 102
  özel 111-112

yaşatma 102-103
yedek derme 104
yönetim politikası 96, 99
eğitim için destek 24-27, 65-66
erişim
fiziksel 85, 88-91
genel 29, 34-36, 59-60, 66-71, 80, 82-84, 141, 143
uzaktan 34-36, 83
etik ilkeler 119
etik standartlar 119
etkinlikler 38, 58-64, 72-741, 145-146
finans
yönetim ve planlama 133-134
formatlar 34-35, 39-40, 58-59, 61-64, 72-74, 99-103
genç yetişkinler için hizmetler 62-64, 105-106, 111-112
gönüllüler 126
görsel işitsel (AV) materyal 60-64, 69-71, 76, 88-89, 100-101
güvenlik 93, 124-125
halk kütüphanesi
amaçlar 24-33
bina ve tasarım 39, 85-93
gelişme 37-38, 129-130
gezici 111, 116-117
idare 52-54
işlevler 58-60, 87-89
kaynaklar 39-40, 127
materyaller 96-101
tanım 23-24
toplumsal rol 33
yasal yapı 43-46
yönetimle ilişki 41-43
hizmet
dağıtım 37-40, 71-74
sağlama 37-39, 58-60
yolları 85
hizmet saatleri 86, 125
idare 53-54, 116-117
insan kaynakları bkz. personel
İnternet 27-28, 65-70, 76-77, 82-84, 92-93, 102-104, 146-148
istatistikler 47, 139-144
işaretleme 87, 91
işbirliği 79-81
izleme ve değerlendirme 116-117, 131, 138, 139-140, 150
katalog, elektronik 69-70, 76-77, 83-84, 92-93, 141
kaynakların yönetimi 39-40, 128-129, 134
kişisel gelişme 29-31, 32-33
kitap ödünç alma hakkı 47-48
kullanıcı
eğitimi 27-30, 60-61, 66-68, 72, 77-78
grupları 145-148
hizmetleri 58-69
katılımı 52, 76-78
kullanıcı memnuniyeti 75-77
kullanıcı sözleşmesi bkz. söz-

leşme, halk kütüphanesi
kullanıcılar
anti-sosyal davranış 125-126
potansiyel 56-57
kültür, yerel 36-37
kültürel kaynaklar
gelenekler 32-33, 36-37, 58-59, 66
gelişim 32-33, 36-37, 66
kütüphanelerarası ödünç verme 80-81, 104, 107, 111-112
liderlik 127-129
mali kaynaklar
genel 47-50, 127-131
kaynaklar 49-53, 129
medya
beceriler 60, 146-147
elektronik 62-64, 66-67, 145-146
kategoriler 99-100
mesleki gelişim 124
müşteri bkz. kullanıcı
OPAC bkz. kataloglar, elektronik
okumayı artırma 60-61, 72-74
ortaklıklar 32-33, 49, 79-80, 132-134
okuryazarlık 25-27, 29-32, 58-59, 65-66, 72-74, 145-146
öncelikler 49, 56-57
özel kullanıcı grupları için hizmetler34-36, 56-57, 69-72, 111, 116, 145
pazarlama ve promosyon
genel 54, 72-73, 116-117
planlama 145-146
politika 145-146
performans
göstergeler 141-143
ölçüm 138, 143-144
personel
beceriler 113-116, 134-135
bileşim53-54, 70-71, 118
çalışma koşulları 124-126
eğitim 122
erişim 120
izleme 123
kategoriler 115
kütüphane yardımcıları 115-119
kütüphaneciler 115-119, 120
sorumluluklar115-119, 120
uzman ve destek 115, 118, 121-1123
yetiştirme 75, 83-84, 115-119, 123, 134-135, 136-138
yetki verme 137
yönetim 113, 115-119, 127-129, 134
planlama
genel 49, 116-117, 127, 129-131
işletimsel 131
kütüphane sistemleri 135
stratejik 129-130

programlama bkz. etkinlikler
promosyon bkz. pazarlama ve promosyon
rafa yerleştirme 87, 90
sağlama102-112, 116-117
sansür34, 58
saydamlık 52, 141
sözleşme, halk kütüphanesi 52-53, 167-170
sözlü gelenek 36, 58
standartlar
dermeler 105, 107-109, 111-112
eğitim bütçesi 122-123
elektronik bilgi hizmetleri 105-107
kütüphane binaları 86-87, 90, 171-175
personel düzeyleri 120-122
stok bkz. dermeler
taraftar 128-129, 146-149
telif hakkı 46-18
toplantı yeri 32-33, 66
topluluk
destek 147
gereksinimler 35, 96-97
gereksinimlerin analizi 63-64 67-68, 96-97, 131-132, 137-140
topluluk bilgi hizmeti 59-60
topluluk grupları için hizmetler 68-72
ücretlendirme 50-51
ulaşım 37-40, 69-71
ulusal bilgi politikaları 43, 82
UNESCO Halk Kütüphanesi Bildirgesi 50, 97, 151-155
uzaktan öğrenim 65-66
yasal yapı
boş zaman ve eğlenme 64-68
Fin Kütüphane Yasası (1998) 157-165
kütüphane 44-45, 58-59
kütüphane bkz. halk kütüphanesi
telif hakkı 47
yaşam boyu öğrenim 62-66
yerel tarih 36-37, 66-67, 111-1112
yetişkinler için hizmetler 64
yönetim
araçlar 137-138
beceriler 127-129
yönetsel organlar 52-53, 127-129, 148-149

ISBN 975-6351-01-2