

Belediyelerde Yenilikçilik (İnovasyon) Kültürü

Araş. Gör. Erdinç Alaca

Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Türkiye, alacaerdinc.61@hotmail.com

Prof. Dr. Bülent Yılmaz

Hacettepe Üniversitesi, Türkiye, byilmaz@hacettepe.edu.tr

Öz

Her kurum kendi içerisinde kültürel bir dokuya sahiptir. Bu doku kurum kültürü olarak nitelendirilmektedir. Kurum kültürü, kurumun amaçları doğrultusunda şekillenir ve uygun bir yönetim anlayışı ile desteklenmesi gerekmektedir. Kurum kültürü bazen bir araç, bazen de amaç niteliği taşır. Kurumsal işleyiş açısından değişiklik yaşayan ya da ilk kez ortaya çıkan kurumlarda amaç niteliği taşıyan kurum kültürü, hizmet yaklaşımını belirli bir düzene göre şekillendiren kurumlar için daha çok araç niteliği taşımaktadır. Bu bağlamda, yeni bir oluşum olarak nitelendirilebilecek belediye kütüphanelerinin kurumsal bir kültüre sahip olması gerektiği ve yenilikçi kurum kültürünün belediye kütüphaneleri için uygun bir yaklaşım olacağı düşünülmektedir. Bu çalışma kapsamında yenilikçi kurum kültürünün belediye kütüphaneleri açısından önemi üzerinde durularak, Türkiye'den ve dünyadan yenilikçi hizmet örnekleriyle konu pekiştirilmeye çalışılmaktadır. Belediye kütüphaneleri için yenilikçi hizmet geliştirme ve yenilikçiliğin hizmet kültürüne dönüştürülmesi kapsamında yol haritası çıkarılması çalışmanın amacını oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: *Halk kütüphaneleri, belediye kütüphaneleri, inovasyon, yenilikçilik, yenilikçilik kültürü, yenilikçi hizmet.*

Giriş

Tarım ve sanayi toplumundan sonra, yaşanan çağ bilgi çağı olarak nitelendirilmektedir. Ancak bu yaklaşımla birlikte teknoloji çağının etkileri ve buna bağlı olarak yenilikçilik çağının belirtileri göz ardı edilmemelidir. Yenilikçilik kavramına ilişkin dört yüzün üzerinde tanım yapılmasına rağmen, bilgi

merkezleri açısından özellikle belirli aşamalardan oluşan bir süreç olarak değerlendirilmesi gerektiğine dikkat çekilmektedir. Çalışma kapsamında, yenilikçiliğin işletmeler ve kuruluşlar için hayati önem taşıdığına, her kurumun kendi hizmet yaklaşımı ve hedef kitlesine uygun bir yenilikçilik tanımı yapmasının mümkün olduğuna, yenilikçiliğin belediye kütüphaneleri açısından bir süreç olarak ele alınması gerektiğine ve bu yaklaşımın hizmet kalitesini artıracığına ilişkin bulgular elde edilmiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre, yenilikçiliğin hizmet kültürüne dönüştürülmesi belediye kütüphanelerinin amaç, işlev ve görevlerinin yenilikçilik ekseninde değerlendirilmesi gerekmektedir. Hizmet geliştirme stratejisinin kullanıcı odaklı ve değişen gereksinimlere karşılık verebilecek şekilde düzenlenmesi önem taşımaktadır. Sürekli değişen kullanıcı ilgi, beklenti ve ihtiyaçları karşısında kütüphane yönetimi ve kütüphanecilerin hizmet algılarını değiştirmeleri ve kendilerini geliştirerek değişime ayak uydurabilmeleri gerekmektedir. Bu sayede, belediye kütüphaneleri kullanıcı ilgisini canlı tutabilmek ve kurumsal varlığını sürdürebilmek için yenilikçi yaklaşım ve uygulamaları benimseyerek hizmet kültürüne dönüştürebilme şansı yakalayacaktır. Bu bağlamda, Türkiye’de ve dünyadaki halk ve belediye kütüphanelerinde gerçekleştirilen yenilikçi yaklaşım ve uygulamaların takip edilmesi ve bu hizmetlerin şartlara uygun hale getirilerek kullanıcıya sunulması özellikle yönetici ve kütüphanecilerin algı ve farkındalık seviyesini yükseltirken mesleğe bakış açılarını değiştirerek görev ve sorumlulukların ciddiyetine varılmasını sağlayacaktır.

Amaç, Kapsam ve Yöntem

Bilgi merkezleri, konu kapsamında belediye kütüphaneleri açısından yenilikçilik yaklaşımı ele alınırken yenilikçiliğin ve yenilikçi hizmetin ne olduğu, nasıl bir sürecin sonucunda ortaya çıktığı, bu sürece etki eden faktörler, Türkiye’den ve dünyadan yenilikçi hizmet örnekleriyle bu yaklaşımın kurum kültürü açısından önemine değinilmeye çalışılmaktadır. Bu kapsamda, belediye kütüphanelerinde hizmet kalitesinin artırılması ve kurumsal varlığın devamlılığı açısından yenilikçilik yaklaşımının hizmet kültürüne dönüştürülmesi gerektiğine dikkat çekilmesi araştırmanın temel amacı olarak belirlenmiştir. Çalışma kapsamında betimleme yöntemi kullanılmıştır. Yenilikçilik yaklaşımı literatüre bağlı olarak incelenmiş, bulgular nitel veriler doğrultusunda ortaya konularak konu, teorik bir yaklaşımla açıklanmıştır.

Yenilikçilik ve Yenilikçi Hizmet Yaklaşımına Kavramsal Bakış

Her geçen gün bireylerin ilgi, istek ve geleceğe yönelik beklentileri değişmektedir. Konumuz itibariyle bireylerin kültürel anlamda ve bilgi odaklı ihtiyaç ve beklentilerinde de birtakım değişikliklerin yaşandığı ve ilgili kurumlar aracılığıyla bu istek ve beklentilerin belirli ölçüde karşılanabildiği bilinmektedir. Bu kurumların başında özellikle geniş bir kullanıcı kitlesine sahip olan halk kütüphaneleri ve son zamanlarda önem kazanan belediye kütüphaneleri gelmektedir. Her iki kütüphane türü tarafından söz konusu ihtiyaçların karşılanabilmesi, hizmet verilen yöre halkının gereksinimlerini iyi analiz etmeye ve sürekli yeni fikirler geliştirerek değişime karşı durulabilmeye bağlıdır. Kütüphanelerin değişime ayak uydurabilmesi hizmet yaklaşımında birtakım değişikliklere gidilmesi ve yenilikçilik (inovasyon) kültürünü hizmet kültürüne dönüştürmesi zorunlu görülmektedir.

İnovasyon (yenilikçilik) kavramı yeni ve değişik bir şey yapmak, yenileşmek, başkalaşmak anlamında kullanılan Latince *innovatus* fiilinden türetilmekle birlikte, son yıllarda özellikle bilim ve teknoloji dünyasında ön plana çıkan, bilgi ve teknoloji çağının birbiriyle etkileşimli bir şekilde yaşanması sonucunda önemini her geçen gün artıran ve Türkçe’de yenilikçilik, yenilenme ve yenileşim gibi karşılıklar bulan bir kavram olarak dikkat çekmektedir (Yamaç, 2001). Yenilikçiliğe ilişkin en geniş kapsamlı tanımlardan birinde yenilikçilik; “Yeni veya önemli derecede iyileştirilmiş bir ürün (mal veya hizmet) veya süreç, yeni bir pazarlama yöntemi ya da yeni bir organizasyonel yöntemin gerçekleştirilmesi” olarak tanımlanmaktadır (Organisation, 2005, s. 50). Yenilikçilik kavramı için onlarca tanımın yapılması mümkün olmakla birlikte bu tanımların üç temel ortak noktasının olduğu anlaşılmaktadır. Bu ortak noktalar; ortaya yeni bir ürün, hizmet, yöntem çıkarılması, pazarlanabilir olması ve sürdürülebilirliktir. Her kurum ya da işletme için farklı bir yenilikçilik tanımının geliştirilmesi ve yaklaşımının benimsenmesi mümkün olabileceği gibi belediye kütüphaneleri açısından da yenilikçiliğin farklılık göstereceği ancak yine de belirli sınırlar içerisinde yenilikçiliğin gerektiği göz ardı edilmemelidir. Bu bağlamda yenilikçiliğin ne olduğuyla birlikte ne olmadığının bilinmesi sürece olumlu katkı sağlayacaktır. Yenilikçilikle ilgili; Sadece teknolojiyi kapsayacağı, birden çok hedefinin

olamayacağı, sadece büyük şirket ve kurumlara uygun olduğu, kurumu zora sokacak riskler içerdiği, yenilikçiliğin pazarlamasının olmayacağı ya da gereksiz olduğu, farklı yapmanın yenilikçilik olmadığı, yenilikçiliğin tek başına yapılması gerektiği, küçük fikirlerin yenilikçi sayılmayacağı, yenilikçiliğin sadece yeni ürün ve hizmet geliştirmek olduğu gibi yanlış bilinen ve uygulanan yaklaşımlar söz konusudur (Ateş, 2008).

Kavramsal yaklaşımın ardından konumuz itibariyle uygulamada belediye kütüphaneleri açısından kolaylık sağlayacağına inanılan yenilikçi hizmetlere ilişkin yaklaşımlara değinilmektedir.

“Yenilikçi Hizmet” kavramını halk ve belediye kütüphaneleri açısından şu şekillerde tanımlamak mümkündür;

- “Tamamıyla yeni bir hizmet,
- Var olan bir hizmetin yeni bir yöntemle sunulması,
- Yerel bölgenin ihtiyacına yönelik geliştirilen yeni bir hizmet,
- Var olan bir hizmetin geliştirilmesi/genişletilmesi ile ortaya çıkan hizmet” (Alaca, 2015, s. 32).

Belediyelerin, hizmet politikaları kapsamında farklı tanımları benimsemesi ve uygulaması mümkündür. Her bölgenin ihtiyaç ve beklentileri bir olmayacağı gibi, her belediye kütüphanesinin de yenilikçilik sürecinde aynı yaklaşımı sergilemesi beklenmemelidir. Belediye kütüphaneleri yerelin ihtiyaç ve beklentilerine, sahip olunan yeterlilikler kapsamında cevap vermek durumundadır. Bu bağlamda, birinci ve üçüncü tanım daha önce yapılmamış ve orijinal olan hizmetlere işaret ederken, ikinci ve dördüncü tanımlar ise var olan hizmetler üzerinden birtakım değişikliklere gidilmesini dolayısıyla var olan üzerinden ortaya yeni hizmetlerin çıkarılması gerektiğine işaret etmektedir. Yenilikçi hizmet kapsamında çizilen geniş çerçeve, kütüphane hizmetlerinin daha sağlıklı gerçekleştirilmesi konusunda kullanıcı gereksinimlerinin dikkate alınmasının yanında kütüphaneci yeterliliklerini de göz önünde bulundurmaktadır.

Yenilikçilik kültürünün belediye kütüphaneleri için hizmet kültürüne dönüştürülmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve dolayısıyla kurumsal varlığın sürekliliği açısından önemlidir. Bu bağlamda, çalışma kapsamında yenilikçiliğin ve yenilikçi

hizmetin, kurum kültürlerinin ve özellikle yenilikçilik kültürünün ne olduğuna, yenilikçi kurum kültürünü oluşturan bileşenlere, yenilikçiliğin işletmeler için önemine ve Türkiye’den ve dünyadan yenilikçi hizmet kapsamında örneklerle yenilikçilik kültürünün belediye kütüphaneleri için önemine değinilmektedir.

Kurum Kültürü Türleri: Yenilikçilik Kültürü ve Bileşenleri

Bireylerin sahip oldukları karakter ve kimlikler gibi kurumlarında kendilerine özgü karakter ve kimlikleri bulunmaktadır. Karakter yapısı kurumun kültürünü yansıtan önemli bir etkidir. Her kurum belirli bir kültür anlayışını özümseyebileceği gibi, birden fazla kültür yapısını bir arada tutarak esnek bir anlayışın benimsenmesi de mümkündür. Önemli olan, stratejiye hizmet eden birleşimi yaratmak ve bu birleşimi, uygun bir liderlik yaklaşımı ile destekleyebilmektir (Motiva, 2016).

Kurum kültürü türlerine bakıldığında özellikle belirli türlerin ön plana çıktığı görülmektedir. Bunlar; Muhafazakâr, direnç, hiyerarşi, piyasa, klan, süreklilik, yenilikçi/değişimci kültürlerdir. Muhafazakâr kültür, muhafazakâr inanç ve değerlere sahip bir kurum kültürü anlayışıdır. Kültürün yaşaması ve sonraki nesillere devretmesi esas alınmaktadır. Değişime tedbirle yaklaşılan bir kültürel anlayıştır. Süreklilik kültürünü benimseyen kurumlar, muhafazakâr ve değişimci kültür türünü aynı anda benimsemiş olmaktadır. Bu kültür anlayışında, geçmişe bağlı kalındığı ölçüde geleceğe uzanmanın daha kolay olacağı varsayılmaktadır. İstikrar ve denge ile değişimin her zaman bir arada olması gerektiğine inanılmaktadır. Direnç kültürüne sahip olan kurumlar değişim karşısında değişimci davranmamakta, aksine çevresel değişime karşı durağan tutum göstermektedir. Bu kültür tipinin egemen olduğu kurumlarda değişim baskıları kurumun dış çevresinden gelmekte, ancak içeridekiler değişime direnç göstermektedirler (Aktan ve Tutar, t. y.). Hiyerarşi kültürü, resmi ve yapılandırılmış bir modeldir. Yapılacak olana prosedürler karar vermektedir. Kurumun düzgün çalışmasını sağlamakta en önemli etken sürece bağlılıktır. Resmi kurallar ve politikalar kurumu bir arada tutmaktadır. Sınırların net bir şekilde çizildiği bu yapıda, esneklik ve özgür hareket edebilme ikinci plandadır ve bu yaklaşım yenilikçiliğin kurum kültürüne dönüşmesini güçleştirmekte, süreci uzatmaktadır. Piyasa

kültürü, sonuç odaklı bir kültürdür. Çalışanlar rekabetçidir ve hedeflere odaklıdır. Kazanmaya yapılan vurgu kurumu bir arada tutmaktadır. Saygınlık ve başarı en önemli kriterler olarak dikkat çekmektedir. Pazar payı başarının tanımını oluşturmaktadır. Kurumsal tarz rekabete dayanmaktadır. Klan kültürü, arkadaş ilişkilerinin ağır bastığı bir kurum kültürü anlayışıdır. Kurum, bağlılık ve gelenek ile bir arada tutulmaktadır. Başarı, müşterilerle empati kurma, ihtiyaçlarını karşılama ve insanlara sağlanan ilgi çerçevesinde tanımlanmaktadır. Kurum takım çalışmasını, katılımı ve uzlaşımı teşvik etmektedir. Yenilikçi/Değişimci kültür, dinamik ve yaratıcı bir çalışma ortamını temsil etmektedir. Girişimcilik ve risk alma yaklaşımları bu kültürel anlayışın içerisinde bulunmaktadır. Yenilikçi girişimler kurum içerisinde birliği sağlayan malzemeler olarak nitelendirilmektedir. Yeni ürünlerin veya hizmetlerin mevcudiyeti başarı olarak algılanmaktadır. Bu kültür yapısı, bireysel inisiatifleri ve özgürlüğü teşvik etmektedir (Motiva, 2016).

Kurum kültürü, kurumun amaçları doğrultusunda şekillenmekte ve kurumsal varlığın sürekliliği açısından önem taşımaktadır. Dolayısıyla, her kurum kendi yapısına uygun olan kültür anlayışını benimserken riskli yanları da göz önünde bulundurmamak durumundadır. Bu bağlamda, bilgi merkezi olarak nitelendirilen ve yerele hizmet sunmakla sorumlu olan belediye kütüphanelerinin gerek varlığını ispat edebilmesi gerek kullanıcı beklentilerine karşılık verebilmesi ve sonucunda kurumsal varlığını sürdürebilmesi adına dinamik, özgür ve girişimci bir kurum kültürü anlayışıyla yönetilmesi ve bu anlayışı sürdürmesi gerekmektedir. Bu bağlamda, yenilikçi/değişimci kurum kültürünün belediye kütüphaneleri için en ideal yaklaşım olduğu düşünülmektedir.

Kurum kültürü, farklı bileşenlerin bir araya gelmesi ve birbirleriyle etkileşime girmeleri sonucunda oluşmaktadır. Her kurum kültürünü oluşturan birtakım bileşenlerden söz etmek mümkündür. Konumuz itibariyle yenilikçi kurum kültürünün bileşenleri; Personel, kullanıcı, bütçe, bina, derme ile birlikte yönetim, üst kurumlarla ilişkiler, pazarlama, bölge yüz ölçümü, bölge nüfusu, kamuoyu tepkisi ve etkileşim olarak ayrı başlıklar halinde ele alınmaktadır.

Personel, kullanıcı, bütçe, bina ve derme bütün bilgi merkezleri açısından önemli sayılan 5 temel bileşen olarak bilinmektedir. Yenilikçilik sürecinde, kurumda çalışan personelin yenilikçiliğe

karşı ilgisi, bu konudaki algı ve bilgisi, merak duygusuna sahip olması, grup çalışmasına yatkınlığı gibi alt etkenler dikkate alınmalı ve analiz edilmelidir. Eksik kalınan yanların giderilmesine ilişkin sorumluluk yöneticilere düşmekte ve bu eksikliklerin giderilmesi için hizmet içi eğitimler ya da kurum içi eğitim etkili yaklaşımlar olarak dikkat çekmektedir. Belediye kütüphanelerinde çalışan ya da çalışacak olan her kütüphanecinin mesleki eğitim almış olmayacağı, mesleki eğitim almış olsa da yenilikçilik konusunda yeterli seviyede olamayacağı göz ardı edilmemelidir. Bütçe, yenilikçilik sürecinde önemli bir diğer etkidir. Kaliteli ve dikkat çekecek hizmetler için gerekli olacağı gibi hizmetlerin sürdürülebilmesi adına da önem taşımaktadır. Sürekli bir bütçeye sahip olunmadığında, bir sonraki hizmet için soru işaretleri ve endişe çoğalacak, bütçe yaratma konusunda farklı arayışlara girilmesi kaçınılmaz olacaktır. Bina, hizmetlerin sergilenmesi için önemli bir bileşendir. Fiziki açıdan uygunluk ya da elverişsizlik geliştirilen hizmetleri şekillendirici bir etkiye sahiptir. Bu bağlamda, hizmete göre fiziki alan, fiziki alana göre hizmet esnekliği göz ardı edilmemelidir. Kullanıcı bileşeni, hizmetlerin ortaya çıkarılış sebebi olarak değerlendirilebilir. Hizmetler kullanıcı odaklı geliştirildiğinde gerçek etki ortaya çıkarılmış olacaktır. Aynı zamanda, isteyen, sorgulayan ve daha yeniyi, daha iyiyi bekleyen bir kullanıcı kitlesinin yaratılması ise kütüphane hizmetlerinin kalitesinin artıracığı gibi, kütüphane-kullanıcı etkileşimine olumlu yansıtacaktır. Bu sayede, kullanıcı kendisini geliştirirken, kütüphane de kendisini geliştirmek durumunda kalacaktır. Derme, yenilikçilik sürecinde aracı niteliği taşıyan bir bileşen olarak dikkat çekmektedir. Kaynaklara erişim için kütüphaneyi kullanan kullanıcıların hizmetlere karşı farkındalık kazanma ve kendilerine yönelik geliştirilen hizmetlere yönelme ihtimalleri artacaktır.

5 temel bileşenin yanında, yönetim anlayışı, üst yönetimle ilişkiler, pazarlama, bölge yüz ölçümü, nüfus, kamuoyu tepkisi ve etkileşim de diğer bileşenler olarak dikkat çekmektedir. Yönetim anlayışının yenilikçilik kültüründe önemli bir yere sahip olduğuna değinilmişti. Bu kültürel yapının özümsemesinde, uygun bir yönetim anlayışının benimsenmesi hayati önem taşımaktadır. Karar vericilerin, kırılğan bir yapıya sahip olan yenilikçilik sürecine olumlu ve olumsuz yönde çok rahat şekil verebileceğini tahmin etmek güç değildir. Bunun yanında, üst yönetimle ilişkilerin güçlü olması sürece olumlu yansıtacaktır. Üst yönetimin,

kurumun amaçlarını anlaması ve hizmetleri benimseyebilmesi, kütüphane ve yönetiminin maddi manevi desteklenmesine ortam hazırlayacaktır. Pazarlama bileşeni, bu süreçte yenilikçiliğe can veren önemli bir bileşen olarak değerlendirilmektedir. Ortaya çıkan ürün, hizmet veya yöntemin kullanıcı ve benzer kurumlara yansıtılabilmesi hizmet, ürün veya yöntemin önemi ve gerekliliğinin anlaşılmasına yardımcı olacaktır. Yüz ölçümü ve nüfus hizmetlerin ne kadar geniş bir kitleye ya da alana hitap edeceği konusunda fikir veren bileşenlerdir. Bu bağlamda, alan ve kitle daraldıkça kullanıcıya erişim ve etkileşim artacaktır. Ancak yüz ölçümü ve kullanıcı kitlesi geniş olan bölgeler için bu yaklaşım olumsuz olarak algılanmamalıdır. Hizmetlerin nüfusa ve yüz ölçümüne göre geliştirilmesi, genişletilmesi, sunulması mümkündür. Kamuoyu tepkisi kullanıcıların, konuyla ilgili benzer kurum veya kuruluşların, değerlendirme ve eleştirileriyle birlikte hizmetlere şekil vermesiyle doğrudan ilgilidir. Hizmetin gerek planlanma aşamasında gerekse sunulduğu andan itibaren kısa süre içerisinde alınacak geri bildirimler hizmetin geleceği açısından önem taşımaktadır. Kütüphanecilerin, gerek yurt içi gerekse yurt dışında kendi alanlarıyla ilgili yaşanan gelişmeleri takip edebilmesi ve ortaya çıkarılan hizmetleri örnek alarak kendi yerinde hayata geçirebilmesi ise etkileşim bileşeniyle açıklanmaktadır. Etkileşimin verimli bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, meraklı, ilgili, araştırmacı ve ön yargılardan uzak olunması gerekmektedir. Aksi takdirde, iyi uygulama örneklerinin örnek alınmamakla kalmayıp olumsuz eleştiriler sayesinde sayıca azalma eğilimi göstermesine ortam hazırlamak da mümkündür.

Yenilikçilik kültürünün oluşmasında yukarıda değinilen ve açıklanan bileşenlerin iyi analiz edilmesi ve sürece dahil edilmesi oldukça önemlidir. Bu bileşenler, kaliteli bir süreç yönetimi için gerekli olmakla birlikte yenilikçilik kültürünün sürekliliği açısından ayrıca öneme sahiptir.

Yenilikçilik Kültürünün Belediye Kütüphaneleri Açısından Önemi

Yenilikçilik kültürü, farklı bileşenlerin birbiriyle etkileşime girmesi ve yenilikçilik aşamalarının her hizmet için en baştan başlayarak takip edilmesinin sürekli hale dönüştürülmesiyle oluşan ve sürdürülebilir bir yaklaşımdır. Bu kültür yapısını oluşturan bileşenlere daha önce değinildiği için çalışmanın

bu bölümünde yenilikçi hizmet aşamalarına ve buna bağlı olarak yenilikçiliğin belediye kütüphaneleri için önemine değinilecektir.

Yenilikçilik kültürünün oluşmasında etkili olan yenilikçi hizmet aşamaları genel hatlarıyla 9 adımdan oluşmakta ve her bir adım kendi içerisinde önemli alt alanlara ayrılmaktadır. Bu aşamalar sırasıyla; Tespit, fikir geliştirme, analiz, sunuş, geri bildirim, şekillendirme, memnuniyet oluşturma, sonuçlandırma ve örnek teşkil etme adımlarından oluşmaktadır. Tespit, yenilikçi hizmet geliştirme aşamasının ilk adımudur. Kullanıcı ilgi, beklenti ve gereksinimlerinin yazılı, sözlü, gözlem vb. yollarla ortaya çıkarılması gerekmektedir. Geliştirilen hizmetlerin kullanıcı odaklı olması bu kültür yapısı içerisinde oldukça önemlidir. Tespit edilen duruma yönelik yönetici ve personel fikir alışverişinde bulunmaktadır. Bu fikir alışverişi demokratik bir ortamda gerçekleştirildiği müddetçe etkili olacaktır. Kütüphanenin personel, derme, bina, bütçe, kullanıcı açısından mevcut durumun analiz edilmesi, fikirlerin hayata geçirilme aşamasında hayati önem taşımaktadır. Yeterli bütçenin hazırlanması, fiziki alanın fikre göre ya da fikrin fiziki alana göre şekillenmesi, personelin konuyla ilgili farkındalık düzeyinin artırılması, dermenin kullanıcı odaklı düzenlenmesi ve kullanıcıların fikre verebileceği tepkilerin her yönüyle göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Analiz aşamasından sonra, fikirlerin tartışılması sonucu ortaya çıkarılan hizmet belirli bir süreliğine kullanıcıya sunulacak geri bildirim alınması sağlanmalıdır. Geri bildirimlere göre hizmetin şekillendirilmesi söz konusudur. Olumsuz görüşler hizmetin şekillendirilmesine hatta hizmetin tamamen kaldırılmasını neden olabilir. Olumlu görüşlere ilişkin oranın yüksekliği ise hizmetin olduğu gibi sürdürülebilmesi için önemli bir gösterge olarak değerlendirilebilir. Kullanıcıdan alınan tavsiyeler eşliğinde hizmetin kısmen değiştirilerek sunulması ise üçüncü yaklaşım olarak göz önünde bulundurulabilir. Son şekli verilen ve kullanıcıya sunulan hizmetin kullanıcıda memnuniyet oluşturmaya beklenmektedir. Bu memnuniyet, beklenti ve gereksinimlerin sürekli değişebileceğinden kısa, orta ve uzun vade planlanmalıdır. Hizmete karşı memnuniyet duygusunun azaldığı algılandığında, hizmete son verilmelidir. Sonuçlandırılan hizmet, farklı bir yöntemle tekrar sunulabileceği gibi, geliştirilerek/genişletilerek kullanıcıyla tekrar buluşturulabilir. Dolayısıyla her hizmetin bir sonraki hizmete hatta benzer amaçları olan diğer kurumlara örnek olabileceği düşünülebilir. Bu yaklaşımın, her hizmet

için en başından itibaren adım adım ve sürekli olarak uygulandığında kurum kültürüne dönüşmesi muhtemeldir.

Yenilikçilik kültürü, farklı bileşenlerin etkileşime girdiği ve aşamaların kullanıcı odaklı olarak takip edildiği bir yapı olarak dikkat çekmektedir. Yenilikçi hizmet geliştirme aşamasının iyi organize edilmesi, yenilikçiliğin kurum kültürüne dönüşümünü kolaylaştıracağı gibi kurumsal sürekliliği olanaklı kılacaktır.

Yaşanılan çağda, şirketlerin ya da kurumların, hizmetlerini etkili, kurumsal varlığını sürekli kılabilmesi, çağa ayak uydurulabilmesi için etkinlik/yeterlilik, adapte olabirlik/uyum ve esneklik gibi üç temel özelliğe sahip olması gerekmektedir. İşletmelerin değişen şartlara adapte olabilmesi ve bu şartlar karşısında yeni hizmetler, ürünler geliştirmesi ya da yollar belirleyebilmesi için yenilikçiliği göz ardı etmemesi gerekmektedir. Yenilikçi bakış açısı kazanmış şirketlerin problem veya fırsatları önceden görebilmesi ve duruma göre hareket edebilmesi daha mümkün görünmektedir (Basadur ve Gelade, 2006).

Belediye kütüphaneleri açısından yenilikçi hizmet geliştirme yaklaşımının benimsenmesi, kültürel ve toplumsal kurumlar olan belediye kütüphanelerinin kurumsal varlığını ve işlevselliğini sürdürebilmesi, kullanıcı gruplarının bilgi ve kültür temelli beklenti ve gereksinimlerini karşılayabilmesi adına önem taşımaktadır. Bu bağlamda, yenilikçi olarak geliştirilen hizmetlerin kullanıcıda “yeni” ve “farklı” algısını oluşturarak kullanıcıyı kütüphane kullanmaya teşvik etmesine, bunun yanında hizmetlerin pazarlanabilir olması ve süreklilik göstermesine dikkat edilmesi gerekmektedir.

Belediye kütüphaneleri tarafından hayata geçirilecek yenilikçi hizmetlerin kütüphanelere birtakım olumlu yansımaları olacaktır. Bu bağlamda; mesleki alanda yaşanan değişimlere ayak uydurmak ve yenilikçiliğe öncülük etmek, bireylerin beklentilerini karşılayabilen bir kurum olmak, kurumsal etkinlik ve etkililiği artırarak kurum performansını yükseltmek, verimliliği artırmak, potansiyel kullanıcı kitlesini etkin kullanıcı kitlesine dönüştürmek, yönetim ve kütüphanecilerin düşünce gücünü geliştirmek, kurumun niteliğini artırmak, kurumun hizmet sunduğu çevreye uyumunu sağlamak, kurumsal devamlılığı sağlamak, hizmet sunulan bölgede sürükleyici bir güç olabilmek ve kullanıcılar açısından cazibe merkezi

haline dönüşebilmek yenilikçi hizmetlerin belediye kütüphaneleri üzerindeki olumlu yansımaları olarak değerlendirilebilir (Göker, 2009, s. 31). Bu yansımalara; Üst yönetime kendini ispat etmek, kurumu pasif yapıdan uzaklaşarak kuruma hareket kazandırmak, farklı fikirlerin ortaya çıkmasına ortam hazırlamak, fark ve farkındalık yaratmak, kurumlararası etkileşime önem kazandırmak, çalışanlara ve kuruma prestij kazandırmak ve kütüphanenin örnek alınması sağlamak gibi yaklaşımların ilave edilmesi mümkündür.

Türkiye’de ve Dünyada Yenilikçi Halk Kütüphanesi Hizmet Örnekleri

Yenilikçi hizmet konusunda, Türkiye’de ve dünyada sunulan ve sunulmakta olan, belediye kütüphaneleri tarafından örnek alınabilecek, uyarlanabilecek ve yerele sunulabilecek çok sayıda kütüphane hizmeti bulunmaktadır. Bu hizmetler Türkiye’den ve dünyadan olmak üzere iki grupta verilmektedir.

Türkiye’den yenilikçi kütüphane hizmetleri;

- Adıyaman İl Halk Kütüphanesi’nde Adıyamanlı şair ve bilim adamlarının eserleri toplanarak 250 kaynaktan oluşan, “Adıyamanlı Şairler Standı” hizmete sunulmaktadır.
- Bilecik İl Halk Kütüphanesi tarafından “Anneler okuyor çocuklar anlatıyor masal anlatma yarışması” düzenlenmektedir.
- Bitlis İl Halk Kütüphanesi tarafından kütüphane haftasında kullanıcılara tabletler hediye edilerek kütüphane-kullanıcı etkileşimine katkıda bulunulmuştur. Kurum kültürünün önemli bir parçası olan ve şehrin kültürünü de yansıtan bir logo geliştirilerek kütüphane logosu olarak kullanılmaktadır.
- Burdur Bucak İlçe Halk Kütüphanesi, gönüllü bir kullanıcıyla işbirliği yaparak kullanışlı ve kolay anlaşılabilir bir kütüphane otomasyon sistemi geliştirmiştir.
- Manisa İl Halk Kütüphanesi tarafından yerel basınla işbirliği yapılarak kütüphaneye dikkat çekmek adına kamu spotu hazırlanmıştır.
- Ankara Gölbaşı İlçe Halk Kütüphanesi’nde kullanıcılara sınırsız çay ve su ikramı verilerek kullanıcı dikkati çekilmeye çalışılmaktadır.

- İzmir Atatürk İl Halk Kütüphanesi tarafından görme engelli bireylere üniversite, kpss vb. sınavlara yönelik gönüllü eğitim verilmektedir.
- Zonguldak İl Halk Kütüphanesi'nde salonlara yerleştirilen ekranlarda kütüphane ve hizmetlerine ilişkin her türlü duyuru ve bilgilendirme amaçlı slayt geçişlerine yer verilmektedir.
- Isparta Halil Hamit Paşa İl Halk Kütüphanesi, Isparta Valiliği'nin yürüttüğü "Mahalle Anneleri projesi" sorumlularıyla işbirliği yaparak proje paydaşı olmuştur. Serbestlik Müdürlüğü ile işbirliği yapılarak dezavantajlı yükümlülerle kütüphane içerisinde okuma etkinlikleri gerçekleştirilmiştir. Denetimli Ruh Sağlığı ile işbirliği yapılarak tedavi gören bireylere bilgisayar eğitimi verilmiştir.
- Trabzon İl Halk Kütüphanesi tarafından 5 farklı okul ve 10 sınıfa "karikatür nedir " karikatür nasıl çizilir" başlıkları altında kurs hizmeti verilmiştir. Trabzon kültürünü yansıtan 61 adet boyama kartonu hazırlanarak ilköğretim okullarına gönderilmiştir (Alaca, 2015, s. 60-71).

Bu hizmetlerin yanında, yenilikçilikle ilgili olarak Türkiye'de geçmiş yıllarda sunulan farklı örnekler de bulunmaktadır.

- Bartın İl Halk Kütüphanesi'nde model uçak yapımı kursu, bilgisayar ve doküman kursu, huzur evi ziyareti, tiyatro gösterimleri vb. etkinlikler düzenlenmesi ve üç aylık periyotlarla kütüphane bülteni yayınlanması,
- Bilecik İl Halk Kütüphanesi'nde özellikle çocuklara yönelik masal okuma yarışmaları, boyama etkinlikleri, el becerisi kazanma etkinliklerinin düzenlenmesi,
- Çanakkale İl Halk Kütüphanesi'nde "çocuk şenliği" etkinliğinin düzenlenmesi,
- Diyarbakır İl Halk Kütüphanesi'nde gençlere yönelik, bağlama, gitar, tiyatro, diksiyon vb. kursların verilmesi,
- Yalova İl Halk Kütüphanesi'nde gençlere yönelik geziler organize edilmesi,
- İstanbul Orhan Kemal İl Halk Kütüphanesi tarafından çocuklara yönelik güzel masal okuma yarışması düzenlenmesi,

- İstanbul Beyoğlu Belediyesi Turabibaba Kütüphanesi'nde çocuk ve gençlere yönelik film ve belgesel gösterimlerinin düzenlenmesi, ayrıca geleneksel “karagöz ve hacivat” gösterimlerinin yapılması,
- Sinop İl Halk Kütüphanesi'nde çocuklara ve gençlere yönelik ulusal düzeyde karikatür yarışması düzenlenmesi
- Trabzon İl Halk Kütüphanesi'nde çocuklara yönelik “küçük yazarlar” isimli projenin gerçekleştirilmesi vb. hizmetler yenilikçi hizmetlere örnek olarak verilebilir (Altay, 2013, ss. 196-198).

Aşağıda, “Halk Kütüphaneleri Bölge Seminerleri” çalışmaları kapsamında kütüphanecilerin kendi kütüphanelerinde hayata geçirdikleri ve yenilikçi olarak nitelendirilen hizmetler belirtilmektedir:

- Kütüphane kullanım broşürü hazırlanması,
- Ödünç kitapları taşınmak için kütüphanenin adını taşıyan materyallerin verilmesi,
- İlan panosu oluşturulması, şehirdeki etkinliklerin burada duyurulması,
- Film gösterimlerinin düzenlenmesi,
- Yerel kültürel maketlerin sergilenmesi,
- Yerel gazete, televizyonda kütüphaneyi tanıtıcı programlar yapılması,
- Doğada safari düzenlenmesi,
- Kütüphaneye üye olana sinema bileti hediye edilmesi,
- Kütüphane üyeliği karşılığı dershaneye %10 indirimli kayıt yaptırılması,
- Yöredeki yaşlıların anılarının derlenmesi,
- Toplu taşıma araçlarında kütüphane hizmetleri ile ilgili duyuruların yapılması,
- Üniversite sınavı öncesi moral gecesi düzenlenmesi (Yılmaz, 2007, s. 80-81).

Yukarıda değinilen ve halk kütüphaneleri tarafından hayata geçirilen hizmetlerin yanı sıra, örnek alınabilecek, farkındalık yaratabilecek, farklı kapsamlarda hayata geçirilen yenilikçi olarak nitelendirilebilecek uygulamalarda bulunmaktadır.

- Manisa'nın Saruhanlı ilçesinde, berber dükkânında sıra beklerken okuyucuların sıkılmalarını önlemek,

kitap okuyarak vakti daha değerli kullanmalarını sağlamak adına berber dükkânı kitaplarla tamamlanarak kullanıcıda farkındalık oluşturulmaya çalışılmaktadır.

- Atatürk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü öğrencilerinin kurduğu Bilgi Kulübü her yıl bir okula bir kütüphane projesi kapsamında kütüphane kurmaktadır. Artvin ve Erzurum'un ilçelerinde bu proje kapsamında kütüphaneler kurulmuştur.
- Adıyaman'da TÜBİTAK desteğiyle yürütülen 'Sanat Kütüphanesi' projesiyle, unutulmaya yüz tutmuş Anadolu gelenekleri, kıyafetler, mutfak ve tarım aletleri ile tarihi alanların maketleri, okullarda kurulacak sanat köşeleriyle yeni nesle aktarılmaya çalışılacaktır.
- Kocaeli'de kitap okumaya meraklı gençler çöpten topladıkları eşyalarla kütüphane kurarak okumaya dikkat çekmek ve bu alanda farkındalık oluşturmaya çalışmaktadırlar.
- Bu yıl 52.si düzenlenen Kütüphane Haftasında Heybeliada Kütüphanesi için bisiklet turu düzenlenerek kitaba ve kütüphaneye karşı farkındalık oluşturulmaya çalışılmıştır.
- Tarsus Belediyesi tarafından Kütüphane Haftası nedeni ile kent meydanında bulunan bütün ağaçlara kitap asılarak farkındalık yaratılmaya çalışılmıştır.
- Nevşehir'in Avanos ilçesinde Avanos Belediyesi'nin başlattığı "Her Yer Kütüphane" projesi kapsamında ilçedeki otobüs durakları ve bankamatik yanlarına kitaplar yerleştirilmiştir. Ayrıca aynı proje kapsamında Türkiye'nin ilk yel değirmeni kütüphanesinin de açılışı yapılmıştır.
- Hatay'ın Erzin ilçesinin Başlamışlı köyünde Bakanlıktan emekli bir esnaf bölgede kitaba, kütüphaneye ve okumaya karşı farkındalık yaratabilmek için dükkânını kütüphaneye dönüştürmüştür.
- Bursa Büyükşehir Belediyesi ve Uludağ Üniversitesi ortaklığı ile "Gezici-Eğitimi Oyuncak Kütüphanesi" projesi kapsamında Bursa'ya gezici ve eğitici bir oyuncak kütüphanesi kazandırılmaya çalışılmaktadır.
- Türk Kütüphaneciler Derneği Bursa Şubesi üyeleri tarafından, kitap paylaşımını yaygınlaştırmak ve okuma alışkanlığının ve kültürünün artırılmasına

katkı sağlamak amacıyla, “Özgür Kitap Dolapları” isimli proje hayata geçirilerek 7/24 açık olan dolaplar vatandaşların hizmetine sunulmuştur.

- 48. Kütüphane Haftası’nda kente 2 yeni kütüphane kazandıran Nilüfer Belediyesi, Üçevler Kütüphanesi’nden sonra Nilüfer Şiir Kütüphanesi’ni de hizmete açmıştır. Şiir Kütüphanesi çok sayıda şairin kendi şiirlerini seslendirdiği keyifli bir uygulama olarak dikkat çekmektedir.
- Bursa Sağır Dilsizler Himaye ve Yardım Derneği Başkanlığı’nın önderliğinde Bursa’da Türk işaret dili kütüphanesi açılmıştır. Bu sayede, kütüphaneyi kullanan işitme engelliler, tercüman vasıtasıyla bilmedikleri kelimelerin anlamlarını öğrenebilmekte, okuma-yazma bilmeyenler ise işaret diliyle hazırlanan CD’ler vasıtasıyla okumayı ve yeni şeyler öğrenmeyi başarmaktadırlar.
- Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu Sağlık Yönetimi Bölümü Bilge Gençlik Kulübü öğrencileri ve Bölüm Başkanlığı önderliğinde geliştirilen “Okumak Hiç Bitmeyen Bir Yolculuktur” projesi kapsamında şehirlerarası yolcu taşımacılığında kullanılan iki otobüse kitaplıklar yerleştirilerek yolculuk sırasında kullanıma açılmıştır.
- Kilis’te, ortaokullarda ve liselerde hayata geçirilen “Al Götür, Oku, Getir” projesi kapsamında öğrencilerde farkındalık oluşturulmaya çalışılmaktadır.
- Ankara’da ODTÜ’lü araştırmacıların geliştirdiği kitapmatikler, kütüphanelere monte edilerek kullanıcı tarafından aranan kaynağın kolaylıkla bulunmasını ve kaynağın kullanıcıya doğrudan ulaştırılmasını sağlamaktadır.
- Antalya Büyükşehir Belediyesi tarafından hayata geçirilen “Antalya’da Kitaplar Dolaşıyor” projesi kapsamında, vatandaşlara kitap okuma alışkanlığı kazandırmak için klimalı duraklara kitap rafları yerleştirilmiştir (Bilgi ve Belge Yönetimi, t. y.).

Türkiye’deki örneklerin yanında, kütüphanelerde hayata geçirilen ve yenilikçi olarak nitelendirilebilecek dünyadan örnekler de bulunmaktadır. “Dünyada Bilgi Toplumunu Şehirleri” kapsamında yer alan halk kütüphanelerinde 2015 yılı itibariyle sunulmakta olan yenilikçi bilgi hizmetleri;

- Geleneksel şarkı programları ve dans gösterileri,
- Yerel mirası dijital ortama aktarma,
- Akıllı telefon ya da dizüstü bilgisayar ödünç verme,
- Yazarlar ya da film yönetmenleriyle tanışma,
- İnternet sitesi (ülkenin resmi dilinde ve İngilizce) oluşturma,
- E-kaynaklarla dermeyi zenginleştirme,
- Sağlık kuruluşlarını davet ederek tıbbi danışma hizmetleri verme,
- Emeklileri kitap okumaları için eğitime,
- Sıkça sorulan sorular (SSS) listeleri hazırlama,
- Kütüphane başvurusunu e-posta, kısa mesaj vb. aracılığı ile gerçekleştirme,
- Çocuklar ve gençler için okuma listeleri hazırlama,
- Gençlerin proje yapmalarına, sunum hazırlamalarına, özel uzmanlık araçlarını kullanmalarına ve oyun oynamalarına uygun ortamlar sağlama,
- Ödünç alınan materyalleri mümkün olan her yerde iade etme imkânı,
- Kütüphanede yiyecek ve içecek ortamları,
- Simge haline gelmiş bir yapıyı kütüphane mekânı olarak kullanma gibi hizmetlerdir (Önal, 2015, s. 167-168).

“Dünyanın mükemmel halk kütüphaneleri” başlıklı bir gezi kapsamında ziyaret edilen kütüphanelerde sunulan ve yenilikçi olarak nitelendirilen yaklaşımlar da aşağıda sıralanmaktadır;

- Beş yaş altı çocuklara hikâye okunabilecek özel ve geniş odaların ayrılması,
- Kütüphane iç tasarımında tiyatral bir görüntü sergilenmesi,
- Rafların etrafına kullanıcının ilgisini çekecek ışıklandırma sistemi yerleştirilmesi,
- Kullanıcılar için kolayca yükseltilep alçaltılabilen kullanışlı masaların kullanılması,
- Kütüphane içerisinde kafe ve restoran hizmeti verilmesi,
- Kullanıcıların müzikle ilgili çalışmalarını yürütebilecekleri, kayıt yapıp başkalarına dinletebilecekleri stüdyo hizmeti sunulması,
- Çocuk bölümü camlarına trafik ışıklarının andıran ışıklar yerleştirilerek kütüphane dolduğunda kırmızı ışığın yakılmasıyla dışarıdan gelecek kullanıcılara mesaj verilmesi (Rosenfeldt, 2009).

Yukarıda sıralanan hizmetlerin yanı sıra, dünyada, farklı zamanlarda sunulan ve sunulmakta olan, yenilikçi olarak nitelendirilebilecek farklı birçok hizmette aşağıda sıralanmaktadır:

- Almanya’da Köln Halk Kütüphanesi ücretsiz olarak iş bulma hizmeti sunmaktadır.
- Stuttgart Halk Kütüphanesi iş, kariyer ve ekonomik bilgileri içerisinde barındıran bir web sitesi hazırlayarak kullanıcılarına hizmet sunmaktadır.
- Fransa’da Montpellier Kütüphanesi sanal kütüphane turu hizmeti sunmaktadır.
- Hırvatistan’da Rijeka Halk Kütüphanesi “Gençlerden gençlere” hizmeti sunarak genç kullanıcıların buluşarak bilgi alışverişinde bulunmalarını sağlamaktadır.
- İngiltere’de Borough of Tower Hamlets Kütüphanesi kullanıcı fikirlerine ulaşmak ve bu kapsamda yeni ve farklı düşünceleri ortaya çıkarmak adına “düşünce dükkânları” uygulamasını başlatmıştır.
- Norveç’te halk kütüphanesi ortaklığıyla yüzen kütüphane fikri geliştirilmiş ve bir kitap gemisi ile birlikte Norveç kıyılarındaki kasaba ve adalara hizmet sunulmuştur.
- Sırbistan’da Jagodina Halk Kütüphanesi’nde haftanın belirli bir günü ve saatinde her kesimden bireylerin bir araya gelebildiği, fikir alışverişinde bulunulan çay partisi hizmeti sunulmaktadır.
- Yunanistan’da Veria Kütüphanesi küçük işletmeler için web sayfası tasarımı hizmeti sunmaktadır (Bayter, 2012, ss. 76-78).
- Cansas City’de Mid-Continent Halk Kütüphanesi kullanıcılarına elektronik kitap okuyucu ve tablet ödünç vermektedir.
- Almanya’da Hamburg Şehir Kütüphanesi yaş gruplarına göre kitap sepetleri hazırlamaktadır.
- Dortmund Şehir Kütüphanesi’nde araştırma yöntemleri, veri tabanı kullanımı, çevrimiçi katalog taraması gibi kütüphane eğitimleri verilmektedir.
- New York Halk Kütüphanesi üyelik işlemleri konusunda video hazırlayarak bu filmi You Tube’da yayınlamıştır. Kütüphane etkinliklerine ilişkin duyurular Facebook ve Twitter aracılığı ile bireylere duyurulmaktadır (Turan, 2012).

- Danimarka'da Aalborg Halk Kütüphanesi'nde kütüphaneciler belirli bir saat boyunca kütüphane girişinde görevlendirilerek kullanıcılara belirli konulardaki kaynak ve filmlerin tanıtımını yapmaktadır. Kullanıcıda görsel farkındalık yaratılması adına kütüphaneciler kütüphaneye özgü tasarlanan üniformalarla hizmet sunmaktadır (Johannsen, 2014, s. 472-475).
- İsveç Malmö Şehir Kütüphanesi bireyler arasındaki din, ırk, mesleki statü gibi engelleri ortadan kaldırmak ve bireyleri bir araya getirip paylaşımında bulunmalarını sağlamak adına 45 dakikalık iletişim oturumları karşılığında katılımcılara geri ödemesiz şekilde ücret vermektedir.
- Avustralya Ontorio Halk Kütüphanesi "kütüphaneciye sor" hizmeti ile kullanıcılarına 7/24 bilgi hizmeti sunmaktadır.
- Amerika Ann Arbor Halk Kütüphanesi blog oluşturarak yerel halkın sürekli iletişim halinde olabileceği, fikir alışverişinde bulunabileceği ortak bir platform hizmeti sunmaktadır (Newman, 2008, s. 12-14).

Yukarıdaki örneklere bakıldığında, halk kütüphaneleri kapsamında yenilikçiliğin birçok farklı alanda hissedildiği anlaşılmaktadır. Örneklerden bazıları bölgesel anlamda yenilikçi sayılabileceği gibi bazılarının yenilikçilik kapsamında genel kabul görme durumu söz konusudur. Konumuz itibariyle belediye kütüphaneleri kapsamında yukarıdaki birçok hizmetin aynen uygulanabileceği, bazılarının değiştirilerek, geliştirilerek uygulanabileceği düşünülmektedir. Belediye kütüphanelerinde yenilikçiliğe ve yenilikçi hizmetlere karşı bakış açısı geliştirilmesi ve personel algısının artırılması adına bu hizmetlerin başlangıç olarak yeterli ve etkili olacağı ön görülmektedir.

Sonuçlar ve Öneriler

Çalışma kapsamında elde edilen sonuçlar ve sonuçlara ilişkin geliştirilen önerilere aşağıda değinilmektedir.

- Yaşanılan çağ, bilgi çağı olmakla birlikte, teknolojinin etkisiyle yenilikçilik çağı olarak da nitelendirilmektedir.

- Yenilikçilik kurum ve işletmeler için hayati önem taşımaktadır.
- Yenilikçilik öznel olarak değerlendirildiğinden her kurumun kendi yapısına özgü bir yenilikçilik tanımı yapması mümkündür.
- Yenilikçilik bir süreç olarak değerlendirilmektedir.
- Yenilikçilik, kullanıcı memnuniyeti ve kurumsal devamlılık açısından hayati önem taşımaktadır.
- Yenilikçilik, pazarlanabilirlik, sürdürülebilirlik ve kullanıcıda memnuniyet yaratma ile ilişkilendirilmektedir.
- Hizmetlerin kullanıcı gereksinimlerine göre, kullanıcı ile iletişim kurularak geliştirilmesi gerekmektedir.
- Yenilikçilik, kütüphane-kullanıcı etkileşiminin olumlu bir şekilde yaşanmasına olanak sağlamaktadır.
- Yenilikçilik, kütüphanenin farklı amaçlar için farklı gruplar tarafından kullanılabilmesi algısının oluşturulmasına yardımcı olmaktadır.
- Geliştirilen yenilikçi hizmetlerin hem kurum içinde hem de kurum dışında örnek teşkil edeceği ve yenilikçiliğin bu sayede yaygınlaşacağı ön görülmektedir.
- Başarılı bir yenilikçilik süreci, kütüphanecilerin özgüven ve yaratıcılıklarını olumlu etkilemektedir.
- Yenilikçilik belediye kütüphanelerinin hizmet kalitesini artırıcı bir yaklaşım olarak değerlendirilmektedir.
- Yenilikçilik kültürünün belediye kütüphaneleri açısından benimsenmesi ve hizmet kültürüne dönüştürülmesi hizmette süreklilik ve kalite açısından zorunlu görülmektedir.

Çalışma kapsamında belediye kütüphanelerinde yenilikçilik kültürünün gelişmesi ve benimsenmesi adına aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir;

- Yazılı bir yenilikçi hizmet geliştirme politikası hazırlanmalıdır.
- Yenilikçiliğin kişisel çaba olarak kalmasının önüne geçilmeli ve genele yayılması sağlanmalıdır.
- Yenilikçilik belirli bir düşünce yapısına göre değil daha evrensel bir yapıda geliştirilmelidir.
- Yenilikçilik, yenilikçi hizmet yaklaşımı kütüphane yönetimi ve personeli tarafından özümsemelidir.

- Geleneksellikten yenilikçiliğe geçiş için yurt içi ve yurt dışındaki gelişmeler ve hizmetler takip edilmelidir.
- Kullanıcı profili, beklenti ve gereksinimleri iyi tanımlanmalıdır.
- Kullanıcılarda kütüphane ve hizmetlerine karşı farkındalık oluşturulmalıdır.
- Kullanıcı, kurumsal varlığın sürekliliği açısından önemli bir etken olarak algılanmalıdır.
- Yenilikçi hizmet geliştirme sürecinde kullanıcı ile etkileşime girilmelidir.
- Yenilikçilik konusundaki tecrübelerin diğer kütüphanelerle paylaşılması gerekmektedir.
- Proje temelli girişimlerin artırılması gerekmektedir.
- Üst yönetimler/yerel yönetimler yenilikçilik konusunda ikna edilmesi ve sürece dahil edilmesi gerekmektedir.

Yenilikçiliğin kurum kültürüne dönüştürülmesi için öncelikle belediye kütüphanelerinin amaç, işlev ve görevleri bu bağlamda şekillendirilmelidir. Buna bağlı olarak, hizmet geliştirme stratejisinin kullanıcı odaklı ve değişen gereksinimlere karşılık verebilecek şekilde düzenlenmesi önem taşımaktadır. Sürekli değişen kullanıcı ilgi, beklenti ve ihtiyaçları karşısında kütüphane yönetimi ve kütüphanecilerin de hizmet algılarını değiştirmeleri ve kendilerini geliştirerek değişime ayak uydurabilmeleri gerekmektedir. Bu sayede, belediye kütüphaneleri kullanıcının ilgisini canlı tutabilmek ve kurumsal varlığını sürdürebilmek için yenilikçi yaklaşım ve uygulamaları benimseyerek hizmet kültürüne dönüştürebilme şansı yakalayacaktır.

Türkiye’de ve dünyada, özellikle halk kütüphanelerinde gerçekleştirilen yenilikçi yaklaşım ve uygulamaların takip edilmesi ve bu hizmetlerin şartlara uygun hale getirilerek kullanıcıya sunulması özellikle yönetim ve kütüphanecilerin algı ve farkındalık seviyesini yükseltirken mesleğe bakış açılarını değiştirerek görev ve sorumlulukların ciddiyetine varılmasını sağlayacaktır. Yenilikçilik kültürü kurumların konumuz itibarıyla belediye kütüphanelerinin hizmet yaklaşımını doğrudan etkileyeceği için mesleğe cazibe kazandırmakla birlikte mesleğin sürdürülebilirliğini de mümkün kılacaktır. Mesleğin sürdürülebilirliği ise kurumsal varlığın sürdürülebilirliği ile doğru orantılıdır.

Kaynakça

- Aktan, C. C. ve Tutar, H. (t. y.). Kurum kültürü türleri. Erişim adresi: <http://www.canaktan.org/yonetim/kurumsal-kultur/turler.htm>
- Alaca, E. (2015). *Halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet geliştirme süreci*: Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi halk kütüphanesi örneği. (Yüksek lisans tezi).
- Altay, B., Todorova, T. ve Dursun, B. (2013). Halk kütüphanelerinde çocuklara ve gençlere yönelik yenilikçi bilgi hizmetleri: Türkiye’de durum. *Gençlik Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 186-201.
- Ateş, M. R. (2007). *İnovasyon hayat kurtarır*. İstanbul: Doğan Kitap.
- Basadur, M. ve Gelade, G. A. (2006). The role of knowledge management in the innovation process. *Creativity and innovation management*, 15(1), 45-62.
- Bayter, M. (2012). Halk kütüphanelerinde yaratıcı faaliyetlere örnekler. B. Yılmaz (Ed.), 2. *Halk Kütüphaneciliği Sempozyumu: Değişen dünyada halk kütüphaneleri: Bildiriler, posterler ve çalıştay raporları* içinde (ss. 69-79). Ankara: KTB.
- Bilgi ve Belge Yönetimi (BBY) Haber portalı. (t. y.). Erişim adresi: <https://www.facebook.com/groups/bbyhaber/?fref=ts>
- Göker, Ş. (2009). *Şirketlerde inovasyon stratejisinin önemi ve Türkiye’nin inovasyon kapasitesinin analizi*. (Yüksek lisans tezi).
- Johannsen, C. G. (2014). Innovative public library services – staff-less or staff-intensive?. *Library Management*, 35 (6/7), 469-480.
- Motiva Uluslararası Eğitim ve Koçluk Hizmetleri. (2016). Kurumsal kültür değerlendirme anketi. Erişim adresi: <http://motivainternational.net/hizmetlerimiz/kurumsal-kultur-degerlendirme-anketi/>
- Newman, W. (2008). *Third generation public libraries: Visionary thinking and service development in public libraries (to 2020) and potential application in Ontario*. Erişim adresi: http://www.mtc.gov.on.ca/en/publications/third_gen_libraries.pdf

- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2005). *Oslo Kılavuzu: Yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler*. Erişim adresi: http://www.tubitak.gov.tr/tubitak_content_files/BTYPD/kilavuzlar/Oslo_3_TR.pdf
- Önal, İ. (2015) Yaratıcı kütüphanelerde yenilikçi bilgi hizmetleri. U. Al ve Z. Taşkın (Yay. Haz.). *Prof. Dr. İrfan Çakın'a armağan* içinde (ss. 162-174). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.
- Rosenfeldt, D. (2009). Great public libraries of the world: A tour summary. *Australasian Public Libraries and Information Services (APLIS)*, 22(1), 26-40.
- Turan, A. (2012). Metropollerde kalk kütüphanesi uygulamaları ve toplumda farkındalık yaratacak yenilikçi fikirler. B. Yılmaz (Ed.). *2. Halk kütüphaneciliği sempozyumu: Değişen dünyada halk kütüphaneleri: Bildiriler, posterler ve çalıştay raporları* içinde (ss. 80-84). Ankara: KTB.
- Yamaç, K. (2001). Nedir bu inovasyon? *Bilim, Eğitim ve Düşünce Dergisi*, 1(3), 6. Erişim adresi: <http://www.universite-toplum.org/text.php3?id=38>
- Yılmaz, B. (2007). Hedef gruplara yönelik yaratıcı kütüphane hizmetleri ve proje geliştirme: Halk kütüphaneleri Gaziantep, Bartın ve Antalya bölge seminerleri değerlendirme raporu. *Türk Kütüphaneciliği*, 21 (1), 75-87.