

Yaratıcı Kütüphanelerde Yenilikçi Bilgi Hizmetleri

H. İnci Önal

Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Beytepe, 06800 Ankara.
onal@hacettepe.edu.tr

Öz: Çağdaş insanlara yaratıcı kütüphanelerde yenilikçi bilgi hizmetleri vermek son derece olağan ve alışılabilir hizmetler olarak düşünülür. Ancak bu durumun tersi olarak, ilgili ortamda eğer bir kütüphane yoksa ya da kütüphane kapatılmışsa, insanlar bu olumsuz durumu hemen fark edeceklerdir. Bilgi toplumlarında kütüphanelerin hizmetlerinde yenilik yönetimini başarıyla gerçekleştirdikleri ve yaşamı olumlu yönde etkiledikleri görülür. Bu çalışmada öncelikle yenilik yönetimiyle ilgili kavramlar ortaya konmuştur. Bilgi ve belge merkezlerinin kuruluş ve hizmet verme sürecini oluşturan temel unsurlar belirtilmiştir. Başarılı uygulamalar tanıtılmıştır. Bilgi toplumu olma yolundaki Türkiye'nin çağdaş gelişmeler, ulusal kararlar ve belgeler kapsamında yenilik yönetimine nasıl baktığı ortaya çıkarılmıştır. Bir başka deyişle yeniliklere yol açması beklenen ulusal belgeler, projeler ve kurumlar incelenmiştir. Kapsamlı değerlendirmelerle ve varılan sonuçlarla çalışmalarımız tamamlanmıştır.

Anahtar Sözcükler: Yenilikçi bilgi hizmetleri, yenilik yönetimi, yaratıcı kütüphaneler, bilgi ve belge merkezlerini kurma ve geliştirme.

Giriş

Dünyamız pek çok alanda büyük ve hızlı değişimler yaşamaktadır. Yirminci yüzyılın başından sonuna büyük hızla devam eden, 21. yüzyıldan itibaren daha büyük hız kazanan değişimler, özellikle teknoloji, ekonomi ve haberleşme alanlarında kendini göstermektedir. Ulaşılan ilerlemeler beklentileri bile aşacak şekilde önemli ve görkemli olmuştur.

Bilgi toplumu olma hedefini benimseyen ülkeler sahip oldukları bütün kurum, kuruluş, örgüt, üniversite, işletme ve benzeri yönetsel organizasyonları oluşturan, hatta oluşturamayan insanlarıyla birlikte gelecekte de var olmak isterler. Kişisel nitelikleri geliştirmek, yenilikleri izlemek, üretmek, kullanmak, aktarmak, verimi etkilemek ve her alanda yenilikleri başarıyla yönetmek insanlığın geleceğini garanti altına alarak koruyan en önemli unsurlar arasındadır. Yaşam genellikle güzel olsa da, çoğu kez mutlulukları yaşamak üzere belirsizlikleri, karmaşıklıkları ve sorunları yenmek gerekir.

Bilgi ve belge hizmetlerini kapsayan çalışmalar yaşamın içinde gerçekleşmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinde sürekli yenilikler yaşanmıştır. Kişisel bilgi gereksinimlerinden başlayarak kurumsal, bilimsel ve toplumsal bilgi gereksinimlerine kadar uzanan yapıda çeşitlenen bilgi hizmetleri sunulmuştur. Bilgi edinme ve araştırma gereksinimindeki değişiklikler her ortamda bilgi ve belgeye ulaşımı kolaylaştıracak yönetsel değişimlere yol açmıştır. Tarihsel sürece bakıldığında 1960'lı yıllardan bu yana büyük hız kazanan yenilik ve değişim çalışmaları kütüphanecilik ve arşivcilik alanında çeşitli soruları gündeme getirmiştir. Mesleki yayınlarda bilgi merkezlerinin yapıları, kullanıcı beklentileri, hizmet ortamları, bilgiyle birlikte onların yayınlandığı ortamlardaki çeşitlilik, sadece günlük sorunları çözmekle kalmayıp gelecekte de neler yapılması

gerektiğine yönlendirmiştir. Genellikle her araştırmanın değişime ve yeniliğe yol açması beklenmiştir.

Bu çalışmada öncelikle yenilik yönetimiyle ilgili kavramlar ortaya konmuştur. Bilgi ve belge merkezlerinin kuruluş ve hizmet verme sürecini oluşturan temel unsurlar belirtilmiştir. Başarılı uygulamalar tanıtılmıştır. Bilgi toplumu olma yolundaki Türkiye'nin çağdaş gelişmeler, ulusal kararlar ve belgeler kapsamında yenilik yönetimine nasıl baktığı ortaya çıkarılmıştır. Bir başka deyişle yeniliklere yol açması beklenen ulusal belgeler, projeler ve kurumlar incelenmiştir. Kapsamlı değerlendirmelerle ve varılan sonuçlarla çalışmalarımız tamamlanmıştır.

Yenilik Yönetimi Kavramları

Küresel rekabet ortamında başarılı olmak isteyen kurumlar yenilik yapmak zorundadır. Yenilik yönetimi yeni teknolojileri uygulamak, yaratıcılık, araştırmak, geliştirmek, keşfetmek, düşünceleri kazanca dönüştürmek ve buluşları hizmet ve ürünle bütünleştirmek kavramlarıyla ilişkilidir. Yenilik her kurumun uzun vadeli başarısı için hayati derecede önemlidir. Yenilik yönetimi anlayışına sahip olmakla kalmayıp, bu anlayışla teknolojik gelişmeleri izleyen, hizmet geliştiren, ürün hazırlayan ve bunları uygun pazarlama teknikleriyle sunanlar amaçlarını daha hızlı olarak gerçekleştireceklerdir. Yenilik yönetimi kurumun bütün bölümlerini ilgilendiren ve kurumun büyümesi için sürekli olarak yapılması gereken çalışmalar bütünüdür. Kurumsal amaçların uygun ve somut faydalara dönüştürülmesidir.

Yeni temel teknolojileri icat etmek değişik sürelerde çalışmayı gerektirse de, değişmeyen kural çalışmaların temelinde bilimsel araştırmaların yer almasıdır. Teknolojik yenilikler ve ekonomik gelişmeler kolay olmamakla birlikte erişilmez değildir. Önemli olan bütün çabaların başarıyla yönetilmesidir (Betz, 2010).

Bugün dijital bilgi ve iletişim teknolojisi mekân ve zamanın yok edilmesine kadar uzanan derin etkilerin yaratılmasını sağlamaktadır. Teknolojiler ne için tasarlanmış olursa olsunlar toplum, eğitim, kültür, yaşam, bilim, bireyler ve sayılamayacak kadar çok unsuru etkilemektedirler. Kişiler giderek yeni dijital teknolojileri örgün eğitim dışındaki yaşamlarında kullanmakta olup, bu onların deneyimlerini doğal ve yararlı hale getirmektedir. Yenilikler, kurumun iç ve dış yapısındaki değişimlere karşı tepkileri, hizmetleri etkilemeye yönelik kararları ve faaliyetleri olarak değerlendirilmektedir (Damanpour, 1991). Kurumsal yenilikler aynı zamanda, ilgili kurumun içeride ve dışarıda bağlantı içerisinde olduklarıyla bilgi alışverişine, öğrenme yeteneğine, iş verimliliğine ve kalitesine önemli katkı sağlayan bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yönüyle yenilik kurumların performansına önemli kazanımlar sağlayacaktır. Kazanımlar aşağıda sayılan işlemler yapılarak gerçekleştirilebilir:

- Yönetim maliyetlerini düşürerek,
- İşlem ve işgücü maliyetlerini azaltarak,
- Hizmet alanlarını çeşitlendirerek,
- Çalışanların işyeri memnuniyetini artırarak,
- Çalışanların verimliliğini artırarak,
- Üretim süreçleriyle birlikte ürün ve hizmetlerin kalitesini iyileştirerek,
- Pazar payını koruyarak ve artırarak,

- Çevreyi koruyacak ve enerji tasarrufu sağlayacak önlemler olarak,
- Ürünlerin ve ortamın görsel çekiciliğini artırarak,
- Duyuru ve dağıtımını genişleterek (Demirci ve diğerleri, 2015; Oslo Manual, 2005; Uz Kurt, 2008, s. 94).

Yenilikçi kurumun bazı temel özelliklere sahip olduğu anlaşılmaktadır. Bu özellikler arasında liderlik başta gelmektedir. Bunu kurumun yenilikçi vizyonu, yenilikçi örgüt yapısı ve yenilikçi bireylerden oluşan kurum çalışanlarının varlığı izlemektedir. Ayrıca kurumun eğitim ve gelişmeye verdiği önem, takım çalışmaları ve yaratıcı bir örgütsel iklimin varlığı gerekli olmaktadır. Yenilikçi çalışmaların başarıyla sonuçlanmasına katkıda bulunanlar arasında fikir üreticileri, denetleyiciler, dönüştürücüler, sponsorluk yapanlar ve proje yöneticileri girmektedir (Tidd, Bessant ve Pavitt, 2005, s. 502).

Yenilik, önemli ölçüde farklı bilgi yapılarının anlamlı olarak bir araya getirilmesiyle gerçekleşen süreç olarak görülmektedir. Yeniliğe esas oluşturacak bilgiler, daha önceki deneyimlerden, pazar ortamından, rakiplerden, teknolojiyle ilgili araştırmalardan, tartışmalardan ve transferlerden ortaya çıkabilecek açık ve henüz sözlü olarak ifade edilmemiş bilgilerden oluşmaktadır. Yenilik sürecinin etkili yönetimiyle kurum içinde ve dışında farklı kaynaklardan üretilen bilgiler anlamlı bir şekilde bir araya getirilmektedir. Sağlanan bilgiler bütünü önemli bir değere dönüştürülerek ortaya katma değeri yüksek yeni ürün, hizmet ve çözümlerin çıkması sağlanmaktadır (Tidd, Bessant ve Pavitt, 2005, s. 502).

Her bir kuruma önerilebilecek belirli bir yenilik yönetiminden söz etmek doğru bir yaklaşım olmayacaktır. Çünkü kurumların pazar yapısı, sektörü, bütçesi, mali kaynakları ve teknolojik altyapısı gibi özellikleri farklılık göstermektedir. Sayılan bu özellikleri dikkate alarak her bir kuruma özgü yenilik yönetimini geliştirmek daha doğru olacaktır. Bilgi ve belge merkezlerine yönelik kuruluş, hizmet verme ve yenilik yönetimi süreci de farklı olacaktır. Yenilikle ilgili bütün belirsizliklere rağmen bilgi ve belge merkezleri ayakta kalmak istiyorlarsa yenilik yönetimiyle ilgili stratejileri belirlemek zorundadırlar. Genel olarak sahip oldukları maddi kaynaklarına, manevi kaynaklarına, geçmişlerine, yönetim tutumlarına ve biraz da talihlerine bağlı olarak kurumlarına yönelik yöntemler ve izleyebilecekleri çeşitli alternatif stratejiler geliştirmelidirler.

Bilgi ve Belge Merkezlerinin Kuruluş ve Hizmet Verme Süreci

Hızla gelişen teknolojiler, kullanıcıların bilgi arama davranışları, bilgiye erişim yöntemleri, hizmet beklentileri bilgi ve belge merkezlerini doğrudan etkilemektedir. Bilgi ve belge merkezleri kurulurken ve hizmet verirken kullanıcıların gelmelerini beklemek yerine hizmetleri onların bulunduğu ortama taşımak yeniliklerin sadece biri olarak görülmektedir.

Genel olarak bilgi ve belge merkezlerinin kuruluş ve hizmet verme süreci kapsamında düşünülen unsurlar şunlardır:

Yasalar: Bilgi merkezlerinin var olmasını sağlayan üst kurallar ve yasal dayanaklardır.

Bilgi merkezi kurulacak kurumun kuralları: Kurumun özel kuralları ve yönetmelikleridir.

Kurum tarihi: Kurumun ortaya çıkmasını sağlayan kişiler, olaylar, çeşitli kurumlardır.

Çevre özellikleri: İstekler, gereksinimler, beklentiler, ortamın temel özellikleridir.

Kaynakları belirleme: Kullanılacak kaynakların saptanması ve nasıl kullanılacağına dair temel bilgilerin ortaya konulmasıdır.

Amaçlar: Çalışma amaçlarının belirlenmesi ve bunları gerçekleştirmek için uygulamaya geçilmesidir.

Mekân: Çalışma ortamının seçilmesi ve gereksinimler doğrultusunda yeni ortamlara geçilmesidir.

Koleksiyon: Hizmet amacına uygun basılı kitapları, elektronik kitapları, basılı dergileri, elektronik dergileri, görsel işitsel malzemeyi, veri tabanlarını kapsayan koleksiyon oluşturulması, değerlendirilmesi ve geliştirilmesidir.

Özel koleksiyonlar: Sanat, müzik, nadir ve yazma eserler, özel konular, özürülere yönelik hazırlananlar, özel formlardaki bilgi kaynaklarını içeren özel koleksiyonların oluşturulmasıdır.

Koleksiyonun korunması: Bilgi kaynaklarının ve belgelerin korunmasını ve restorasyonunu içeren çalışmalar yapılmasıdır.

Bütçe: Maddi kaynakların sağlanmakla kalınmayıp, zamanla geliştirilmesidir.

Hizmetler: Okuyuculara yönelik ödünç verme, referans ve kütüphaneler arası işbirliği çalışmalarının gerçekleştirilmesidir. Sağlamayı, kataloglamayı, süreli yayın hizmetlerini, otomasyon çalışmalarını, fotokopi hizmetlerini kapsayan çalışmaların yürütülmesidir.

Personel: Tam zamanlı personelin, yarı zamanlı personelin, konu uzmanlarının, öğrencilerin, stajyerlerin, yurt dışından gelen kütüphanecilerin görevlendirilmesidir.

Personel gelişimi: Yüksek lisans ve doktora eğitimi ile birlikte yabancı dil, bilgisayar, teknoloji, hobi ve kişisel gelişim kurslarını kapsayan personel gelişiminin desteklenmesidir.

Okuyucular: Herkese hizmet amacıyla geniş kapsamlı çalışmaların sürdürülmesidir.

Hizmet verme saatleri: Amaçlar çerçevesinde en fazla hizmet saatine sahip olunmasıdır.

Sosyal ağların kullanımı: Gelişen Web teknolojilerinin olanaklarından yararlanmayı kapsamaktadır. Etkin hizmet verebilmek için sosyal ağlar aracılığıyla kütüphanelere erişmek ve sosyal ağlardaki alışkanlıkları kütüphanelerde uygulamak mümkündür. RSS besleyiciler, bloglar (günlükler), wiki'ler ve sosyal ağları kullanarak haberlerin sunulması, kullanıcıların kütüphane kaynakları için yorum yapabilmesi ve kütüphane personeli ile iletişim kurabilmesidir.

İşbirliği: Kütüphaneler arası personel değişimini, kaynak değişimini ve okuyucu hizmetleri sunmayı kapsayan çalışmalardır.

Yenilikçi hizmetler: Verimli, başarılı ve sorun çözümüne odaklanan hizmetleri kapsamaktadır.

Mesleki faaliyetler: Personelin ulusal ve uluslararası kapsamda eğitim odaklı mesleki faaliyetlere katılarak, gerektiğinde bu faaliyetleri bilgi merkezinde düzenlemesidir.

Toplantılar: Mesleki derneklerin, mesleki çalışma gruplarının ve eğitim kuruluşlarının toplantılarına katılarak mesleki bilgi ve görgünün geliştirilmesidir. Bunlar bilgi merkezlerinde yeniliklere yol açacaktır.

Mesleki kurumlarla ilişkiler: Mesleki derneklerle, mesleki çalışma gruplarıyla ve eğitim kuruluşlarıyla sürekli bağlantı kurulmasıdır.

Sosyal etkinlikler: Sanat, tiyatro, müzik günleriyle birlikte spor turnuvaları, geziler, yeni yıl partileri ve doğum günü partileri düzenleyerek kurumsal iletişimin güçlendirilmesidir.

Değerlendirme: Standart değerlendirme sistemlerine göre somut değerlendirmelerin yapılmasıdır.

Değişim ve gelişim: Değerlendirme sonucunda ortaya çıkması beklenen durumdur. Herkesin bu sürece aktif olarak katılması beklenir.

Başarının sürekliliğinin sağlanması: Başarıda sonsuzluk vardır. Bilinende, yapılanda, başarıda ve çalışmalarda en iyinin hedeflenmesidir.

Bilgi merkezlerinin kuruluş ve hizmet verme süreci: Hiçbir zaman bitmeyen süreçtir. Her zaman yenilenir ve gelişir. Çağdaş gelişmelerin uygulanmasına büyük istek duyulur.

Bilgi ve belge merkezleri kurulurken, hizmet verirken, kullanıcı memnuniyeti hedeflenirken ve hizmet kalitesi değerlendirilirken aktif görevler yüklenmek gerekmektedir.

Bilgi Çağında Kütüphanelerin Yenilik Uygulamaları

Yaşadığımız bilgi çağının bilgi toplumu olduğu kabul edilen şehirlerinde kütüphanelerin yenilik uygulamaları dikkat çekicidir. Öncelikle bilgi toplumu olma özelliğini taşıyan şehirlerin özelliklerinin neler olacağını belirlemek gerekir. Bilgi toplumu şehirlerinin niteliklerini saptamak üzere öncelikle teorik değerlendirmeler yapılmıştır (Stock, 2011; Khveshchanka ve Mainka 2011; Linde ve Stock 2011; Mainka, Khveshchanka ve Stock 2011). Bilgi toplumu olmada şehirleşme derecesinin ölçümüyle elde edilen sonuçlar, ilgili yerde çalışanların meslek dağılımı, iş ortamlarının çeşitliliği, siyasi güvence, bilgi kullanımı, fiziksel ve dijital kütüphanelerin rolü, mimari doku, altyapılar, çağdaş yaşama sağlanan olanaklar, boş zamanı değerlendirme ortamları, Singapur gibi örnek bilgi toplumu olan şehirlerin niteliklerine benzerlik önem kazanmıştır (Mainka ve diğerleri, 2013; Robertson, 2000, s. 246).

Bilgi toplumu şehirlerinde nüfus miktarı önemli değildir. Şehrin her yerinde bulunma olarak adlandırılan hizmetleri sunmak üzere bilgi ve iletişim teknolojilerinin işlemesine yönelik önemli altyapılar sağlanmak zorundadır (Hwang, 2009).

Bilgi toplumu şehri yüksek yaşam kalitesi olan ‘yeşil’ bir şehirdir (Shapiro, 2006; Hollands, 2008). Burada üniversiteler ve bilim parkları gibi çeşitli bilgi kurumları, yaratıcılığı teşvik eden politikalar, gelişmiş insan kaynakları, bilgi toplumunun gereksinimlerini karşılayacak olanaklar ve diğer dünya şehirleriyle rekabet edebilmek için önemli alt yapılar inşa edilmiştir (Ergazakis, Metaxiotis ve Psarras, 2004; Florida, 2005; Glaeser, Scheinkman ve Shleifer, 1995). Bilgi toplumu şehirlerini bulabilmek için Mainka ve arkadaşları (2013) *Web of Science*, *Scopus*, *Google Scholar*, ve *Wiley Online Library*’de literatür taraması yaparak “Dünya Bilgi Toplumu Şehirleri” olarak belirtilen, Şekil 1’de yerleri gösterilen 31 şehirle ilgili 126 kaynak elde etmişlerdir.



Şekil 1. Dünya Bilgi Toplumu Şehirleri (Mainka ve diğerleri, 2013)

Şekil 1’de yer alan “Dünya Bilgi Toplumu Şehirleri” şunlardır: Amsterdam (Hollanda), Barselona (İspanya), Berlin (Almanya), Boston (ABD), Chicago (ABD), Dubai (BAE), Frankfurt (Almanya), Helsinki (Finlandiya), Hong Kong, Kuala Lumpur (Malezya), Londra (İngiltere), Los Angeles (ABD), Melbourne (Avustralya), Milano (İtalya), Montreal (Kanada), Münih (Almanya), New York (ABD), Paris (Fransa), Pekin (Çin), San Francisco (ABD), Sao Paulo (Brezilya), Seul (Güney Kore), Şanghay (Çin), Shenzhen (Çin), Singapur, Stockholm (İsveç), Sydney (Avustralya), Tokyo (Japonya), Toronto (Kanada), Vancouver (Kanada), Viyana (Avusturya).

“Dünya Bilgi Toplumu Şehirleri” kapsamında yer alan halk kütüphanelerinde verilen hizmetleri Nisan ve Haziran 2015 tarihleri arasında web adresleri aracılığı ile incelediğimizde saptadığımız yenilikçi bilgi hizmetleri şunlar olmuştur:

- Halka yönelik bilgi okuryazarlığı;
- Halkla ilişkiler;
- Kurumlar ve şirketlerle işbirliği;
- Kent hafıza merkezleri ve arşivleri;
- Eğlendirici ve dinlendirici faaliyetler;
- Geleneksel şarkı programları ve dans gösterileri;
- Yerel mirası dijital ortama aktarma;
- Müze ve arşivlerle ilişkileri güçlendirme;
- İnternet erişimi;
- Günlük yaşam içinde sağlanan mekân;
- Kesintisiz 24 saat verilen hizmetler;

- Akıllı telefon ya da dizüstü bilgisayar gibi aletleri alamayan kişilere bunları ödünç vermek;
- Yazarlar ya da film yönetmenleriyle tanışma;
- İnternet sitesi (ülkenin resmi dilinde ve İngilizce) oluşturma;
- Web-OPAC (ülkenin resmi dilinde ve İngilizce) sağlama;
- E-kaynaklar (e-gazeteler, e-kitaplar, dijital görüntüler, sesli kitaplar, müzik, e-dergiler, videolar, gazeteler, bibliyografik veri tabanları ve diğer e-kaynaklar) desteğiyle zenginleştirilen koleksiyon;
- Dijital kütüphane ara yüzü kullanımına yönelik öğretimler;
- Geniş kapsamlı ücretsiz hizmetler;
- Sağlık kuruluşlarını davet ederek tıbbi danışma hizmetleri vermek;
- Emeklileri kitap okumaları için eğitmek;
- Hizmet kılavuzları olarak nitelenebilen video kılavuzları, ekran görüntülü metin belgeleri (EGMB), sıkça sorulan sorular (SSS) listeleri hazırlamak;
- Halk kütüphanelerinde Skype mevcut değildir. Bunun yerine, başvuru hizmetlerinin diğer türleri e-mail, internet formları, kısa mesaj ve sohbet ya da anlık mesajlaşma kullanımlarına olanak tanımak;
- Toplantılar ve seminerler düzenlemek;
- Hayallerdeki kütüphane hizmetlerini ortaya çıkarmak;
- Yabancı dil öğretim programları düzenlemek;
- Çocuklar ve gençler için okuma listeleri hazırlamak;
- Sinema günleri organize etmek;
- Sosyal medya kullanımı (bloglar, Facebook, Twitter, Sina Weibo, Flickr, YouTube) için gerekenleri yapmak;
- Mobil cihazlar için uygulamalar;
- Çocuklar için öğrenme, bir araya gelme, ders çalışma ve oyun alanları;
- Gençlerin proje yapmalarına, sunum hazırlamalarına, özel uzmanlık araçlarını kullanmalarına ve oyun oynamalarına uygun ortamlar sağlamak;
- Ödünç alınan materyalleri mümkün olan her yerde iade etme imkânı;
- Kütüphanede yiyecek ve içecek ortamları;
- Simge yapıyı kütüphane mekânı olarak kullanma;
- Çekici, cazip ve rahat iç mekân tasarımı;
- Kütüphane içinde ve dışındaki her ortamın akılcı kullanımı;
- Yeşil kütüphane uygulamaları;
- Rehberli turlar, sergiler, kitap satış merkezleri, hediye satış ortamları gibi etkinlikleri kapsayan pazarlama programları;
- Pazarlama tekniklerinin kullanımı.

Yukarıda sayılan yenilikçi bilgi hizmetlerinin kapsamında çeşitlilik ve süreklilik mevcuttur.

Bilgi ve Belge Hizmetlerinde Yenilikleri Etkileyen Ulusal Belgeler ve Projeler

Türkiye'nin ulusal belgeler ve projeler kapsamında bilgi-belge hizmetlerinde yenilikçi hizmetlerin nasıl geçirildiği incelenmiştir. Bilgi ve belge hizmetlerinde yenilikleri etkileyen ulusal belgeler ve projeler arasında şunlar bulunmaktadır:

Kalkınma Planları

Bilgi toplumu olma hedefine, kalkınma planları içerisinde ilk defa, Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda (1990-1994) yer verilmiştir (DPT, 1990). Araştırmacı personel sayısının artırılması, ar-ge harcamalarının Gayri Safi Milli Hâsıla içinde yükseltilmesi, yazılım konusuna özellikle ağırlık verilmesi gerektiği belirtilmiştir. Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda (DPT, 1996) (1996-2000), Altıncı Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda hedeflenenlere ulaşamadığı, sadece telekomünikasyon altyapısında belirli gelişmeler kaydedildiği belirtilmiştir. Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda (2001-2005) da, bilgi toplumuna geçişi sağlamak üzere devletin yeniden yapılandırılması, bilim ve teknoloji yeteneğinin güçlendirilmesi, yeni teknolojilerin geliştirilmesi, altyapı hizmetlerinde etkinliğin artırılması, yeni malzemelerin geliştirilmesi ve ar-ge faaliyetlerinin desteklenmesi beklenmiştir (DPT, 2000). Dokuzuncu Kalkınma Planı'nda (2007-2013), iletişim altyapılarının yaygınlaştırılacağı, Bilgi Toplumu Stratejisi (2006-2010) kapsamında öngörülen eylemlerin hayata geçirileceği ifade edilmiştir (DPT, 2007). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin derslerde yaygın olarak kullanılması hedeflemiştir. Onuncu Kalkınma Planı'nda (2014-2018), iletişim hizmetleri kullanımının arttığından hareketle Bilgi Toplumu Stratejisi ve Eylem Planı çerçevesinde yürütülen birçok e-devlet projesinin hayata geçirildiği belirtilmiştir (Kalkınma Bakanlığı, 2014). Yeniliklere yol açacak e-Devlet Kapısı uygulamaya alınarak yaklaşık 14 milyon kayıtlı kullanıcıya ulaşıldığı ifade edilmiştir.

E-Dönüşüm Türkiye Projesi

E-Dönüşüm Türkiye Projesinin koordinasyonu için Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) Müsteşarlığı görevlendirilmiş olup bu amaçla 2003 yılında DPT Müsteşarlığı bünyesinde Bilgi Toplumu Dairesi (BTD) ve sonra 3 Haziran 2011 tarihinde Kalkınma Bakanlığı kurulmuştur. Bu proje ile bilgi ve iletişim teknolojileri politikaları ve mevzuatının, öncelikle Avrupa Birliği kuralları çerçevesinde, vatandaşın, bilgi ve iletişim teknolojileri yardımıyla, kamusal alandaki karar alma süreçlerine katılımını sağlayacak mekanizmaların geliştirilmesi hedeflenmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılmasına yol gösterecek başlıca e-Devlet proje ve uygulamaları şunlardır: e-Devlet Ana Kapısı, Merkezi Nüfus İdaresi Sistemi (MERNİS), Kimlik Paylaşım Sistemi, Adres Kayıt Sistemi, Vergi Daireleri Otomasyonu Projesi (VEDOP I-II), Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP), Gümrük İdaresinin Modernizasyonu Projesi (GİMOP), Polis Bilgi Ağı (POLNET).

Bilgi Toplumu Stratejisi

Bilgi Toplumu Stratejisi'nde, vatandaşlar, işletmeler, kamu sektörü ve bilgi ve iletişim teknolojileri sektörünün mevcut durumları ve bilgi toplumuna dönüşme potansiyeli değerlendirilmiştir. TÜBİTAK tarafından yürütülen Vizyon 2023 çalışmaları ve Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu kararları esas alınarak Ar-Ge ve yenilikçilik stratejileri bütünleştirilmiştir.

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) Bilgi Toplumu İstatistikleri ve Yenilik Araştırması

TÜİK'in bilgi toplumu istatistikleri, girişimlerde ve hanelerde bilgi teknolojileri kullanımını ölçmeye odaklanmıştır. Bilgisayar ve internet kullanımı, web sitesi

sahipliği, hanelerde bilgisayar kullanımı, kadınların bilgisayar kullanımına yönelik teşvikler incelenmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, bilgi toplumu olma yolunda önemli bir gösterge olsa da, bilgi üretmek kritik unsurdur. Yeni bilgilerin kaynağı ar-ge faaliyetleridir.

Türkiye'nin Yenilik Sistemi ve Destekleyici Kurumlar

Türkiye'nin bilim, teknoloji ve yenilik alanında en üst düzeydeki politika belirleme organı Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu (BTYK)'dur. 1983 yılında kurulan ve başkanlığını Başbakan'ın yaptığı Kurul'un amacı, bilim ve teknoloji alanındaki ar-ge politikalarının belirlenmesi, yönlendirilmesi ve eşgüdümün sağlanmasıdır. Bilim, teknoloji, yenilik politikalarını ve uygulama araçlarını ulusal düzeyde belirleyip yürürlüğe koyma, uygulama ve eşgüdümü sağlamakla görevli kamu kurumları olarak tanımlanan ve Başbakanın başkanlığında oluşturulan bu kurulun üyeleri şunlardır (Demirci ve diğerleri, 2015):

- Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanı
- Enerji ve Tabii Kaynakları Bakanı
- Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanı
- Gümrük ve Ticaret Bakanı
- Maliye Bakanı
- Milli Eğitim Bakanı
- Milli Savunma Bakanı
- Sağlık Bakanı
- Orman ve Su İşleri Bakanı
- YÖK Başkanı ve YÖK'ün belirlediği bir üniversitenin seçeceği bir üye
- Hazine Müsteşarı
- Ekonomi Bakanlığı ve Kalkınma Bakanlığı Müsteşarları
- Türkiye Atom Enerji Kurumu Başkanı
- TÜBİTAK Başkanı ile bir yardımcısı
- TRT Genel Müdürü
- TOBB Başkanı

TÜBİTAK, Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulunun aldığı kararları ilgili kuruluşlarca uygulanmasını izlemek, değerlendirmek ve sonuçlarını anılan Kurula aktarmakla sorumludur.

Değerlendirme ve Sonuç

Günümüzde gelişmiş ülkeler, bilgi toplumları olarak anılmakta; gelişme yarışındaki ülkeler de bilgi toplumu olmayı hedeflemektedir. Ülkeler, bilgi toplumuna dönüşebilmek için büyük çaba göstermektedir. İşbirliklerinden faydalanmaya çalışılmakta, girişimlerin, hanelerin bilgi teknolojilerinden faydalanma düzeyi arttırılmak için çalışılmaktadır. Eğitim ve ar-ge harcamaları, yenilikçi çabalar ve girişimler ekonomik açıdan olduğu kadar hukuki ve idari düzenlemelerle de desteklenmektedir. Talep ve gelir esnekliklerinin yüksek olduğu, bilgi yoğun ürünler üretebilmek, bilgi toplumuna dönüşmenin özünü oluşturmaktadır. Yenilik konusunda tarihten çıkarılabilecek sonuçlar şunlar olmuştur:

- Geleceğin teknolojik gereksinimlerine önceden uyum sağlamaya istekli olmak gereklidir;

- Örgün ve yaygın eğitimle yeniliğe duyarlılık yaratılmalıdır;
- Her alanda gözlem çalışmaları başlatır, ileri aşamalarda ayrıntılı bilgi kullanılmalıdır;
- Yenilikler yeni fırsatlar, başarılar ve beklentiler yaratır;
- Yenilikler uzun ve zorlu çalışmaları gerektirir;
- Yenilikleri ortaya çıkartan unsurların başında girişimcilik gelmektedir;
- Tahminden planlamaya geçilmelidir;
- Öngörme, yaratma ve uygulama işlemleri bilgiyle bütünleşmelidir;
- Bilimsel araştırmaların sonunda yeni temel teknolojilerin icat edilmesi mümkün olmaktadır.

Bilginin sıradan kullanıcısı değil de üreticisi olmak, ondan verim alabilmek ve onu rekabette bir avantaja dönüştürebilmek uzun bir sürece dayanmaktadır. Bu süreçte kütüphanelerin çok önemli görev ve sorumlulukları bulunmaktadır.

Bilgi toplumunda kütüphaneler örnek alanlardır. Halk kütüphaneleri, bilgi toplumu şehirlerinin akıla, bilgiye, yaratıcılığa ve dijital alt yapıya dayanan parçası olarak önemli bir rol oynamaktadır. Uluslararası düzeyde kabul gören 31 dünya bilgi toplumu şehrinin halk kütüphanelerine ait ana hizmetleri, kütüphanelerin web sayfalarından incelediğimizde “yaratıcı kütüphanelerde yenilikçi bilgi hizmetlerinin varlığı” ortaya çıkmıştır. Yaptığımız bu çalışmaya göre bilgi toplumunda yer alan örnek halk kütüphanelerinin iki ana hizmet alanı bulunmaktadır:

1. Kütüphaneler şehirdeki vatandaşlara, kurumlara, çevreden kişilere, uzaktan bağlantı kuranlarla birlikte bütün isteklere e-kaynaklar ve sosyal medya aracılığıyla iletişim kurmakla başlayan geniş kapsamlı dijital bilgi hizmetleri sunarlar.
2. Kütüphaneler öğrenme, çalışma, dinlenme, eğlenme ve verimli zaman geçirme amaçlı kendi ortamlarına gelen her kişiye, yetişkinlere, çocuklara ve özel gruplara ayırım yapmaksızın şehrin simgesi olan binadaki fiziki gerçek ortamlarda bilgi hizmetleri sunarlar.

Halk kütüphanelerinin dijital ve fiziksel yönlerinin uyum içinde çalışması beklenmektedir. Kütüphanelere giriş hem fiziksel binadaki ön giriş kapısından, hem de kütüphane web sitesinin ana sayfasından yapılmaktadır. Fiziksel hizmetler ve olanaklar, web sitesi tasarımıyla uyumludur. İlgili 31 bilgi toplumu şehrinin halk kütüphaneleri hizmetleri çalışmamızın “Bilgi Çağında Kütüphanelerin Yenilik Uygulamaları” bölümünde özetlenmiştir. Bu hizmetlerin verilmesindeki temel dayanaklar şunlardır:

- Tarih boyunca yapılanlar ve hedefler ortaya konmuştur.
- Liderlik kavramı uygulamaya geçmiştir.
- Başarılı örgüt kültürü yaratılmıştır.
- Örgüt içi dinamikler, güç ve politika hem içsel gücü artırmak, hem de başarılı hizmetler vermek üzere başarıyla kullanılmıştır.
- Kullanıcılarla iletişim kurulmuş, kütüphane hizmetleri fark edilir, görünür ve kullanılabilir olmuştur.
- Sosyal medya kullanımı hizmetlerin etkisini artırmıştır.
- Kütüphaneler arasında işbirliği sağlanmıştır ve ortak çalışmalar kolaylaştırılmıştır.

- Çalışma alanları genişletilmiş, iyileştirilmiş ve yeni alanlar kullanıma açılmıştır.
- Çocuk ve genç yetişkinler, özellikle Google, Wikipedia ve Facebook kullanıcıları olan yeni nesil kütüphaneye çekilerek bilgi yönetimi başarılı bir şekilde gerçekleştirilmektedir.
- Kütüphaneler yenilik yönetimini başarıyla gerçekleştirmeleri sonucunda markalaşmıştır.

Türkiye'nin bilgi hizmetlerinde yenilikleri etkileyen ulusal belgeler, projeler ve kurumlar çerçevesinde değerlendirmelerimiz aşağıdaki noktalarda toplanmaktadır:

- Kalkınma planları 1990 yılından itibaren yenilik yönetimini öne çıkartmaktadır. Ancak, bilgi ve belge hizmetlerini destekleyici maddelerin kalkınma planlarında önem kazanamaması kütüphanelerde kesintisiz, engelsiz ve kapsamlı bilgi erişiminin sağlanmasına önemli etkisi olmamıştır.
- Fiziksel mekânlar gelişmiştir. Sanal ortamlar kullanılmaktadır. Yeni teknolojileri üretmek yerine satın alma ve aktarma tercih edilmektedir.
- Hizmetlerdeki yenilikler kullanıcıları etkilese de, toplumda kütüphaneler hakkında algılar ve farkındalık henüz yaratılamamıştır.
- E-Dönüşüm Türkiye Projesinin uygulanması kişileri hayatın her alanında yeniliklere ve teknoloji kullanımına alıştırmaya başlamıştır.
- TÜBİTAK tarafından yürütülen Vizyon 2023 çalışmaları ve Bilim ve Teknoloji Yüksek Kurulu kararları akademik ortamda yeni araştırma projelerinin gerçekleştirilmesine olanak tanımıştır.
- TÜİK'in bilgi toplumu istatistikleri ve araştırmaları toplumsal yapıyı tanımlayan durum saptaması yapmaktadır. Yenilik araştırmalarına yol açmaktadır.
- Türkiye'nin Yenilik Sistemini destekleyen kurumlar toplumun her kesimini bilgi kullanmaya özendirilmekte ve yeniliklere yol açacak çalışmalar yapmaktadır.

“Bilgi” yaşamın ve teknolojinin gelişmesini sağlayan yenilik sürecinin önemli bir göstergesidir. Kütüphanelerin bilgiyi toplama, iletme ve koruma merkezi olduğu bilinen gerçektir. Yeniliklerin doğuş merkezi olan kütüphanelerde yenilik yönetiminin başarıyla gerçekleşmesi beklenir. Türkiye’de kütüphanelere yönelik sorunlar çok ve çeşitlidir. Diğer ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de değişimler yaşanmaya başlanmıştır. Araştırmaya ve değerlendirmelere önem verilmeye başlanması kütüphanelerin kaynaklarını, olanaklarını, mekânlarını ve hizmetlerini geliştirmede yardımcı olmuştur. Kütüphaneler sınırsız ortamlarda, tam zamanında, aynı anda ve her yerde teknoloji kullanımıyla bilgiye erişim ve hizmetlere ulaşım imkânı sunması yenilik yönetimiyle gerçekleşecektir. Yeniliklerle dolu gelecek gelmiştir.

Teşekkür

Sayın hocam “Prof. Dr. İrfan Çakın” kazandırdığı bilgilerle, kişiliğiyle ve değerleriyle yolumuzu aydınlatmıştır. Yaşamımdaki her akademik derecede danışmanım olarak beni yüreklendirmiştir. Değerli hocama verdiği emekler için teşekkür ediyorum, nice sağlıklı ve mutlu yıllar geçirmesini diliyorum.

Kaynakça

- Betz, F. (2010). *Teknolojik yenilik yönetimi: Değişimle gelen rekabet avantajı*. P. Güran (Çev.). Ankara: TÜBİTAK.
- DPT. (1990). *Altıncı beş yıllık kalkınma planı (1990-1994)*. 8 Temmuz 2015 tarihinde <http://www.sp.gov.tr/upload/xSPTemelBelge/files/qSUF6+plan6.pdf> adresinden erişildi.
- DPT. (1996). *Yedinci beş yıllık kalkınma planı (1996-2000)*. 8 Temmuz 2015 tarihinde <http://www.kalkinma.gov.tr/Lists/Kalkinma%20Planlar/Attachments/3/plan7.pdf> adresinden erişildi.
- DPT. (2000). *Sekizinci beş yıllık kalkınma planı (2000-2005)*. 8 Temmuz 2015 tarihinde http://www.bilgitoplumu.gov.tr/wp-content/uploads/2015/01/Sekizinci_Kalkinma_Planı.pdf adresinden erişildi.
- DPT. (2007). *Dokuzuncu beş yıllık kalkınma planı (2007-2013)*. 8 Temmuz 2015 tarihinde <https://pbk.tbmm.gov.tr/dokumanlar/kalkinma-planı-9-genel-kurul.pdf> adresinden erişildi.
- Damanpour, F. (1991). Organisational innovation: A Meta-analysis of effects of determinants and moderators. *Academy of Management Journal*, 34(3), 555-590.
- Demirci, A.E., Uz Kurt, C., Işık, N., Aluftekin, N., Göktepe, H. ve Akdeve, E. (2015). *Yenilik yönetimi*. 8 Temmuz 2015 tarihinde <http://ds.anadolu.edu.tr/eKitap/ISY203U.pdf> adresinden erişildi.
- Ergazakis, K., Metaxiotis, K. ve Psarras, J. (2004). Towards knowledge cities: Conceptual analysis and success stories. *Journal of Knowledge Management*, 8(5), 5-15.
- Florida, R.L. (2005). *Cities and the creative class*. New York, NY: Routledge.
- Glaeser, E.L., Scheinkman, J. ve Shleifer, A. (1995). Economic growth in a cross-section of cities. *Journal of Monetary Economics*, 36(1), 117-143.
- Hollands, R.G. (2008). Will the real smart city please stand up? *City*, 12(3), 303-320.
- Hwang, J.S. (2009). U-City. The Next paradigm of urban development. M. Foth (Ed.), *Handbook of Research on Urban Informatics* içinde (s. 367-378). Hershey, PA: Information Science Reference.
- Kalkınma Bakanlığı. (2014). *Onuncu kalkınma planı (2014-2018)*. 8 Temmuz 2015 tarihinde https://pbk.tbmm.gov.tr/dokumanlar/10-kalkinma_planı.pdf adresinden erişildi.
- Khveshchanka, S. ve Mainka, A. (2011). Informational cities as urban centers of the knowledge era. S. Marini (Ed.), *My Ideal City. Scenarios for the European City of the 3rd Millennium* içinde (s. 117-122). Venice: Università Iuav di Venezia.
- Linde, F. ve Stock, W.G. (2011). *Information markets: A strategic guideline for the I-Commerce*. Berlin: De Gruyter Saur.
- Mainka, A., Hartmann, S., Orszulok, L., Peters, I. Stallmann, A ve Stock, W.G. (2013). Public libraries in the knowledge society: Core services of libraries in informational world cities. *Libri*, 63(4), 295-319.
- Mainka, A.S. Khveshchanka, S. ve Stock, W.G. (2011). *Dimensions of informational city research. digital cities 7 - Real World Experiences*. Brisbane: Australia. 11 Haziran 2015 tarihinde http://www.academia.edu/1263109/Dimensions_of_Informational_City_Research adresinden erişildi.
- Oslo Manual. (2005). *Guidelines for collecting and interpreting innovation data. OECD & Eurostat manual*. (Çev: TÜBİTAK, 2006, Oslo Kılavuzu, Yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler. 3. Baskı, Ankara).

- Robertson, S. (2000). The digital city's public library: Support for community building and knowledge sharing. *Lecture Notes in Computer Science*, 1765(2000), 246-260.
- Shapiro, J.M. (2006). Smart cities: Quality of life, productivity, and the growth effects of human capital. *Review of Economics and Statistics*, 88(2), 324-335.
- Stock, W.G. (2011). Informational cities: Analysis and construction of cities in the knowledge society. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 62(5), 963-986.
- Tidd, J., Bessant, J. ve Pavitt, K. (2005). *Managing innovation: Integrating technological, market and organizational change*. New York: Wiley.
- Uzkurt, C. (2008). *Pazarlamada değer yaratma aracı olarak yenilik yönetimi ve yenilikçi örgüt kültürü*. İstanbul: Beta.