

KÜTÜPHANELERDE KULLANICI EĞİTİMİ'NİN ÖNEMİ

Gülçin CRIBB

Söze bildirim'de "okuyucu" sözcüğü yerine "kullanıcı" sözcüğünü kullanmamın nedenini açıklamakla başlayacağım. Kütüphaneye gelen bir kişi salt yazılı belgeleri okumak için orada bulunmaz. Yani, kütüphaneyi kullanan herkes kütüphane'ye kitap okumak için gelmez. Başka ne için gidilir kütüphane'ye?

- a) Dizin ve öz dergileri, ansiklopediler, bibliyografyalar, sözlük, rehber gibi müracaat kitaplarını kullanmak için;
- b) Kütüphane materyalini ödünç almak için;
- c) Kütüphanecilere aranan bilgi için danışmak, yani bilgi almak için;
- d) Kütüphane materyalinin fotokopisini çekmek için;
- e) Kütüphane'de varolan kitap dışı materyali kullanmak için, örneğin film, slayt, video seyretmek, teyp, plak dinlemek, haritaları ve mikroformları kullanmak gibi; ve
- f) Kütüphane'nin sağladığı başka hizmetlerden yararlanmak için.

Bütün bu faaliyetler, kütüphaneyi kullanmak için gelen kişinin "okuyucu" değil de "kullanıcı" olduğunu göstermektedir. Kullanıcı sözcüğünün üzerinde durmamın nedeni, hizmet verdiğimiz ve vermek istediğimiz kişilerin, onların bilgi gereksinme ve isteklerinin ve bunların kütüphaneye karşılama biçimlerinin daha geniş bir çerçeve içerisinde görülmesini vurgulamak içindir.

Bildirimim ana konusu olan "kullanıcı eğitimi" ni şöyle tanımlıyacağım :

"Kütüphane'nin varolan ve potansiyel kullanıcılarını bilginin değerinden ve mevcut bilgi kaynaklarının varlığından haberdar etmek, bilgiye karşı olumlu davranışlar edinmelerini sağlamak, bilgi kaynaklarını kullanmaları için onlar güdülemek ve bu kaynakları bulup kullanabilmeleri için gerekli becerileri kazandırmaktır."

(*) 31 Mart 1981 günü TMO Konferans Salonunda, HÜSİBF Kütüphanecilik Bölümü Asistanı Gülçin Cribb tarafından verilmiş olan konferanstır.

Bu son derece geniş ve genel tanımdan da anlaşılacağı gibi kullanıcı eğitimi çok kapsamlı faaliyetleri içermektedir. Bu nedenle kullanıcı eğitimine genellikle iki düzeyde ya da aşamada bakılmaktadır. Bunlardan birincisi: a) Kullanıcıların varolan bilgi kaynakları konusunda haberdar edilip, bilinçlendirilmeleri; ikincisi ise b) Bilinçlendirilmiş kullanıcılara gereksinme duydukları bilgileri arayıp bulup kullanabilmeleri konusunda beceri kazanmaları için eğitim verilmesidir.

Bilgi gereksinmelerini saptamamış, bilginin değerini, önemini ve varolan bilgi kaynaklarını bilmeyen kişilere, Chemical Abstracts ya da ERIC gibi bibliyografik araçların nasıl kullanılacağını öğretmek oldukça yersiz ve yararlı olacaktır. Kalıcı eğitiminin bu iki düzeyine bazı uzmanlar, kütüphane organizasyonu ve bibliyografya eğitimi demektirler. Bazı kütüphaneciler, kullanıcı eğitimini sadece bilgiye ulaşım olarak ele almakta, bazıları ise bilginin organizasyonu ve nasıl kullanılacağını öğretmesini de kullanıcı eğitiminin kapsamı içine sokmaktadırlar.

Kullanıcı eğitimini yalnızca her kütüphanenin kendi çalışmalarını ilgilendiren bir faaliyet olarak görmemek gerekir. Her kütüphanenin kendine ait bir kullanıcı eğitimi programı ve politikası olması kaçınılmaz bir şey, fakat ben önce ulusal düzeyde kullanıcı eğitimi konusuna değinmek istiyorum. Daha sonra, farklı kütüphane türlerine göre, farklı kullanıcı eğitimi program ve yöntemlerinden sözedeceğim.

Kullanıcı eğitimi konusunun ulusal düzeyde ele alınıp planlanması, kütüphanelerin kendi kullanıcı eğitimi faaliyetlerini başarılı olarak yürütmelelerini büyük ölçüde etkileyecektir. Kütüphanecilik alanındaki hemen hemen tüm sorunların böyle olduğunu hepimiz biliyor ve hergün yaşıyoruz. Örneğin toplu katalogların ya da kütüphanelerarası ödünç verme/alma sisteminin, tüm kütüphanelerin etkili bir hizmet sağlamasında ne denli önemli ve gerekli olduğu özellikle son 10 yıldır ülkemizde sık sık tartışılmaktadır.

Bilimsel ve Teknik bilgi kullanıcılarının eğitimi konusunda, 1976 da İtalya'da yapılan UNESCO semineri raporundaki tavsiyelerden birisi de şudur: "Kullanıcı eğitimi ulusal politikası, ulusal enformasyon politikasının bir parçası olarak ve ulusal eğitimin politikasına koşut olarak belirlenmelidir" (1).

Kullanıcı eğitimi için bir ulusal politikanın saptanmasının ne denli gerekli olduğu, eğitimin genel işlev alanlarının belirlenmesi ile daha iyi anlaşılabilir. Bunlar :

1. Birinci olarak, ulusal planlama ve kalkınma alanında çalışan kişi ve grupların bilginin değeri konusunda bilinçlendirilmesi işlevi. Bu düzeyde çalışıp, karar verme yetkisine sahip kişiler, bilginin değerine inanırlarsa kütüphane ve enformasyon merkezlerinden etkin bir biçimde yararlanmanın ülkenin çıkarları için gerekli olduğunu anlayacaklar, plan ve kararlarında ona göre hareket etme eğiliminde olacaklardır.

(1) UNESCO, The recommendations of the seminar. Final report of UNISIST seminar on the education and training of users of Scientific and Technological Information, 18 - 21 Oct. 1976. Rome, Italy. Paris, UNESCO, 1977.

2. İkinci olarak, genel eğitim kesimindeki kişilerin eğitilmesi işlevi; İlk, orta, lise ve yüksek okul/üniversite düzeylerindeki öğrencilere hem eğitimleri süresince hem de tüm yaşamları boyunca gerekli olacak bilgi bilinçliliğinin kazandırılması.

3. Üçüncü olarak, bilimsel ve teknik araştırma alanında çalışanların eğitilmesi işlevi; Tüm alanlarda yürütülen araştırmaların etkili ve yararlı olabilmesi, bu alanlarda çalışan araştırmacıların gerekli tüm bilgilere ulaşabilmelerine bağlıdır. Bu nedenle, hükümete bağlı kuruluşlarda araştırma yapan ve bu araştırma kuruluşlarını denetleyen kişilerin yani, araştırma politikasını saptayanların ikna edilmeleri son derece gereklidir.

4. Dördüncü işlev, uygulama alanında kullanıcı eğitiminin yürütülmesi ile ilgilidir. Tüm meslek alanlarında, örneğin, mühendislik, ziraat, tıp, beslenme, kamu yönetimi, uygulamalı sosyal bilimler v.b alanlarda çalışanların, faaliyetlerini daha yararlı ve etkili kılabilmeleri, böylelikle topluma yararlı olabilmeleri için, gerekli bilgilere ulaşabilmeleri çok önemlidir.

5. Beşinci işlev ise, toplumdaki herkesin, tüm bireylerin yaşamlarını daha anlamlı, yararlı ve etkili olarak sürdürebilmeleri için bilginin değeri konusunda eğitilmeleridir. Sosyal yardım, yasal konular, tüketici olarak bilinmesi gereken, yani günlük yaşam ile ilgili tüm bilgiler, gelişmiş ülkelerde Citizen's Advice Bureau ya da Community Information Centre denilen, Yurттаş ya da Toplum Danışma Bürosu olarak dilimize çevrilebilecek, kuruluşlarca sağlanır. Örneğin, evimdeki yatalak yaşlı annem hangi sosyal yardımlardan yararlanabilir? Ya da liseden ayrılan kızım civarda nerede sanat öğrenebilir?

Toplum Danışma Bürosu, genellikle başvuran kişiye direkt olarak yardım edip, öğüt vermez, fakat ona sorununu çözümlenebilmesi için nasıl bir yol izleyeceği, kime, nereye, nasıl başvuracağı konularında yol gösterir. Hepimizin sık sık karşılaşmış, bunaldığımız konulardan birisi de bu değil midir? Bir sorunumuz olduğunda, devletin hangi dairesine, hangi kuruluşa başvuracağız? Genellikle başvurmamız gereken bölümü buluncaya kadar saatler, hatta günler, haftalar harcarız, boşu boşuna. Gelişmiş ülkelerde, son 10-20 yıldır uygulanmakta olan bu enformasyon merkezleri bizim gibi gelişmekte olan ülkelerde pek yok. Fakat bu tür merkezlerin ne denli yararlı olacakları ortada. Bizde ise, onların işlevini, ulusal ya da yerel hükümet kuruluşları ve halk kütüphaneleri yerine getirebilirler.

Kullanıcı eğitiminin işlevleri ulusal düzeyde bu kadar geniş bir alanı kapsıyor. Bununla birlikte, herhangi bir ulusal kullanıcı eğitimi politikasını belirler ve planlarken, yukarıda sıralanan işlevlerle ilgili amaçların hepsini aynı anda, aynı biçimde ele almak yanlış planlama olur. Kullanıcı eğitimi ulusal planlama olur. Kullanıcı eğitimi ulusal planlaması için bir planlama örgütünün varılması gerekir. Böyle bir örgütün ya da komisyonun kurulabilmesi ise, Devlet Planlama Teşkilatı'nın belli kesimlerdeki araştırmacı, yönetici gibi kişilerin olduğu kadar, tüm toplumun bilgi gereksinmelerinin ne denli önemli olduğunu takdir edip, bu konuya kalkınma planlarında yer vermesine büyük ölçüde bağlıdır. Ülkemizin kalkınma planlarında verilen öncelikler, geliştirilmesine ağırlık verilen alan ve kesimler, kullanıcı eğitimi planlarını son derece etkile-

yecektir. Yalnız, sözü edilen planlama komisyonunun öyle bir yapı ve statüye sahip olması gerekir ki hükümet bu örgütün ilgili kişi ve kuruluşları gerçekten temsil ettiğine inansın ve desteklesin. Gelişmiş ülkelerde, yasal ve mali açılarından oldukça güçlü olan meslek dernekleri ile bilimsel ve teknik dernekler ve millî kütüphaneler bu tür sorumlulukları üstlenmektedirler. Örneğin, İngiltere'de, Kütüphaneciler Derneği (Library Association), Araştırma Kütüphanecileri Derneği (ASLIB), Enformasyon Bilimciler Enstitüsü (IIS) ve İngiliz Millî Kütüphanesi (British Library) bazan ayrı ayrı, bazan da birbirleri ile eşgüdüm içinde, bu alanda faaliyetlerde bulunmaktadırlar. Şu anda, ülkemizde ulusal enformasyonu konusunda hükümete ve D.P.T.'ye destek olacak durumda ve bu konuda geliştirilmesi gereken birkaç kuruluşumuz var : Bunlar, Millî Kütüphane, TURDOK, Kütüphaneler Genel Müdürlüğü ve Türk Kütüphaneciler Derneğidir. Bu kuruluşların biraraya gelerek, yasal bir işbirliğine girmesi D.P.T. ve ilgili üst düzey hükümet kuruluşlarına kendilerini kabul ettirmeleri, yalnızca ulusal düzeyde kullanıcı eğitiminin planlanması ve uygulanması açılarından değil, enformasyon, dokümantasyon ve kütüphanecilik ile ilgili başka ulusal konuların düzenlenmesi için de yararlı olacaktır.

Ülke çapında, kullanıcı eğitiminin planlanıp uygulanması ile ilgili olarak gelişmiş ülkelerden bir kaç örnek vermek istiyorum. Amerikan Kütüphaneciler Derneği (A.L.A.) bünyesi içinde, 1967'de ilk kez Kütüphane Kullanıcısı Eğitimi Sürekli Komisyonu kurulmuştur. Şimdi ise, Derneğin, salt bu konu ile ilgilenen en az 8 ayrı alt komisyonu bulunmaktadır. Sürekli Komisyon, diğer alt komisyonların faaliyetlerini denetleyip, aralarında eşgüdüm sağlamaktadır (2). Amerika'da 1967'den bu yana bu alandaki faaliyetler o denli arttı ve ilgi çylesine çoğaldı ki, sürekli komisyon bu konu ile tek başına başa çıkamaz oldu, 1971'de Yüksek Okul ve Araştırma Kütüphaneleri Derneği (A.C.R.L.) Bibliyografya Eğitimi Geçici Komisyonunu kurdu. Bu komisyonun görevi uygulanmakta olan kullanıcı eğitimi programları hakkında tüm bilgilerin bir araya getirilebileceği bir toplama merkezi kurmak; mevcut programları ve materyalleri değerlendirme yöntemlerini araştırmak ve eğitim programları ile ilgili sorunları araştırmaktır.

Daha sonra, 1972'de, Eastern Michigan Üniversitesinde, Project LOEX adlı kütüphane oryantasyonu ve eğitimi ile ilgili materyallerin değişik tokuşu projesi anlamına gelen bir merkez kuruldu. Bu projenin başlamacı üzerine, Bibliyografya Eğitimi Geçici Komisyonu, üniversite düzeyinde kütüphane kullanıcısının eğitimi programları için eğitsel amaçları saptama görevini üstlendi. Bu amaçların, bibliyografya eğitimini planlayacak ve kütüphaneciler için bir rehber olması isteniyordu. Amaçları içeren belge, Temmuz 1973 de toplanan Amerikan Kütüphaneciler Derneği Genel Kurulunda kabul edildi. 1977 de Geçici Komisyon dağılır dağılmaz, Yüksek Okul ve Araştırma Kütüphaneleri Derneği (ACRL) içersinde Bibliyografya Eğitimi Bölümü olarak tekrar kuruldu. Bir bölümün içersinde ise, kullanıcı eğitiminin çeşitli yönleri ile ilgilenecek 5 sürekli komisyon oluşturuldu. Bütün bu bölüm ve alt komisyonların

- (2) HOGAN, Sharon A. Training and education of library instruction librarians. Library Trends, Summer 1980. sa. 107.

dışında, kullanıcı eğitiminin farklı kütüphanelerde uygulanması, eğitim programlarının düzenlenmesi, değerlendirilmesi, değiş tokuşu, kütüphanecilerin kullanıcı eğitimi alanında eğitilmeleri gibi konularda pek çok alt komisyon, birim ve kuruluş var. Bunların bir kısmı bölgesel, yani bir çok eyalette Amerikan Kütüphaneciler Derneğine bağlı Kullanıcı Eğitimi alt komisyonları etkin olarak çalışmaktadırlar. Bütün bu yoğun faaliyet ve çalışmaların sonucu olarak, yüzlerce rapor, kitap, makalenin ortaya çıkmasından başka, salt bu konuyu ele alan pek çok konferans ve seminer düzenlenmiş olup, ayrıca haber bültenleri ve dergiler de yayınlanmaktadır. Bunlardan birisi, LOEX News dir, Library Trends dergisinin yaz 1980 sayısı tümü ile kullanıcı eğitimi konusuna ayrılmıştı.

Amerika'da ulusal düzeyde yapılanlara ek olarak, bir kaç kütüphane ile ilgili istatistik bilgi vermek istiyorum. Ohio State Üniversitesinde, bir sömestre'de 8.600 birinci sınıf öğrencisine kullanıcı eğitimi verebilecek bir program düzenlenmiş. Iowa State Üniversitesinde ise, bibliyografya eğitimi programı 90 yıldır uygulanmakta ve mevcut kullanıcı eğitimi programına yılda 6.000 kişi katılmakta. Bu eğitim, tam gün görevli 5 eğitmen, bir bölüm başkanı ve bir sekreterin yardımı ile gerçekleştirilmektedir. Mezun olabilmek için, öğrenciler bu dersi geçmek zorundadırlar. (3).

İngiltere'de ise, İngiliz Millî Kütüphanesi Araştırma ve Geliştirme Birimi (British Library, Research and Development Department) kullanıcı eğitimi konusu ile ilgili bir çok araştırma ve eğitim projesine önyak olmuştur. Bunlardan birisi, kullanıcı eğitimi kütüphanecilerini eğitmek için hazırlanmış olan bir slayt - teyp-kitap programdır. İngiliz Millî Kütüphanesi'nin mali desteği ile Loughborough Teknoloji Üniversitesinde kurulmuş olan "Kullanıcı Eğitimi Enformasyon Bürosu" da oldukça dikkate değer bir atılımdır. Bu büro, İngiltere Kütüphanelerinde ve olabildiğince başka ülkelerde kullanılan kullanıcı eğitimi materyallerini toplayan bir merkezdir. Merkezin yılda üç kez mikro fiş biçiminde yayınlanıp sattığı bir Kütüphane Eğitimi Materyalleri Bankası (L.I.M.B.) vardır. Böylelikle, kullanıcı eğitimi materyali hazırlamak isteyen kütüphaneciler başka kütüphanelerde nelerin yapıldığı hakkında bilgi ve fikir edinebilirler. Bu merkezin yayınladığı bir de INFUSE adlı bir dergi vardır.

Avustralya'da da, İngiltere ve Amerika'dakilere benzer bir Kullanıcı Eğitimi Kaynakları Bilgi Merkezi (USER) var. Bu merkezin, her eyalette birer şubesi de kurulmuş ve merkez USER News adlı bir haber bülteni yayınlamaktadır.

Kütüphane ya da bilgi kullanıcılarının eğitilmesine gelişmiş ülkelerde ne denli önem verildiğini son bir örnekle belirtmek istiyorum. Temmuz 1981 de Oxford'da yapılacak İkinci Uluslararası Kütüphane Kullanıcısı'nın Eğitimi Konferansında verilecek bildirilerden bazıları şunlardır. 1. Kullanıcı eğitiminin düzenlenmesi, eğitim alanında yapılan araştırma ve gelişmelerin rehberliğinde.

(3) KIRKENDALL, C. (ed.) Library instruction : a column of opinion. Journal of academic librarianship. Sept. 1979. sa. 22 - 223.

2. Okullarda kullanıcı eğitimi politikası. 3. Yetişkinlerin kütüphane kullanma için eğitilmeleri. 4. İngiltere'de okuyan yabancı öğrencilerin kütüphane kullanımı eğitimi. 5. Halk kütüphanelerinde kullanıcı eğitimi.

Eu konuya bu denli önem verilmesi, kullanıcı eğitiminin temelindeki felsefe ile açıklanabilir. Kullanıcı eğitimi felsefesini belirleyen pek çok tümce var kütüphanecilik literatüründe, tabii ayrıca her kütüphanenin de kendi koşullarına uygun bir felsefe belirlemesi gerekir. Bu tümcelerden bir kaç örnek , "Bilgiye ulaşım her vatandaşın hakkıdır ve vatandaş bu hakından kullanıcı eğitimi yolu ile haberdar edilmelidir.", "Enformasyon sistemleri yeterince kullanılmazlarsa, hiç bir işe yaramazlar ve kullanıcı eğitimi, potansiyel kullanıcıları faal kullanıcılar haline getirir."; "Hayat boyu öğrenme, arzu edilen bir toplumsal amaç olup, bilgi kullanımı eğitimi bu amacın gerçekleştirilmesinde yardımcı olabilir". (4)

KULLANICI EĞİTİMİNİN PLANLANMASI :

Herhangi bir kullanıcı eğitimi programının nasıl planlanacağı, uygulanacağı ve değerlendirileceği konularında, her kütüphanenin kendi kaynakları — para, insan gücü, materyal, yer — ve bağlı olduğu üst düzey kuruluş ile hizmet verdiği ve vermek istediği kullanıcıları çerçevesinde bir politika belirleyip, kararlar alması gerekir. Bütün bu dış ve iç etmenlerden soyutlanarak, kullanıcı eğitimi faaliyetlerine girişmek yararsız bir uygulamadan başka bir şey olamaz.

Öncelikle, kütüphanenin kısa vadeli olmaktan çok, uzun vadeli amaçlarının, bu amaçlar içerisinde ise, kullanıcı eğitimi verilmek istenen kullanıcı gruplarının, önceden saptanmış kullanıcı eğitimi felsefesi çerçevesi içerisinde belirlenmesi gerekir. Amaçlardan sonra ise, kısa vadede ulaşılmak istenen hedeflerin saptanması gerekir. Hedefler, yapılmak istenen herşeyi zaman, yer, sorumlu personel, kullanılacak yöntemler ve değerlendirme ölçütleri açısından açıkça belirlerler. Saptanan hedeflerin genel amaç tümcelerine dayandırılması gerekir. Kullanıcı eğitimi faaliyetlerinde karşılaşılan başarısızlıkların büyük bir kısmı, a) bu eğitimin iyice düşünülüp, araştırılıp, planlamadan verilme-ye çalışılmasından; ya da b) salt kısa vadeli hedeflerle bu işin üstesinden gelineceği sanıldığından ortaya çıkmaktadır.

Bu son nokta, titizlikle planlanmadan uygulanmaya çalışılan bir kullanıcı eğitimi programı örneği ile şöylece açıklanabilir. Bu örnek, değişik kütüphanelerde, bir kaç farklı olayın iyileştirilmesi ile yapılmıştır. Bu üniversitenin birinci sınıflarına yeni gelen tüm öğrencilere, kütüphanenin eğitim vermesi bir kaç bölüm başkanı tarafından öneriliyor. O yıl, 2.000 kadar yeni öğrenci alınmış. Kütüphane yöneticisi bu görevi danışma kütüphanecisine veriyor.

Bu kişi, böyle bir eğitimi akademik yılın ilk ayı içerisinde verebilmek için harekete geçiyor. 200'er kişilik öğrenci gruplarına üniversitenin büyük anfasında 1-2 saatlik ders veriyor. Ve bu dersleri on kez tekrarlıyor. Katalog-

(4) WILSON, T. D. Guidelines for developing and implementing a national plan for training and education in library use. UNESCO, 1979, sa. 16.

ların, öz ve dizin dergilerinin nasıl kullanılacağını, bu araçların kütüphane'de nasıl düzenlendiğini ve kullanılan sınıflandırma sistemini anlatıyor. Böylelikle, bu öğrenciler, kütüphanenin nerede olduğunu, kaç kat olduğunu, neyin nerede bulunduğunu görüp algılamadan, belki bir ya da iki yıl gereksizama duymayacakları bilgilerle donatılıyorlar. Üstelik, eğer dersi veren kütüphaneci, konuşmasında, öğrencilerin hiç bir zaman anlayamayacakları kütüphaneciliğe has meslek dilini kullandı ise, örneğin, temel fiş, toplu katalog, yer dizini gibi kütüphanecilik terimlerine yer verdi ise, böyle bir dersin yararlı olabileceğini düşünmek çok zordur. Burada yanlış olan ne? Bir kez, kütüphanecinin planlama yaparken, şu tür sorulara yanıt bulması gerekirdi. Bu 2.000 öğrencinin ne öğrenmesi isteniyor? Kütüphane ile ilgili ne tür bilgilere ve becerilere, Üniversitenin birinci yılının başında gereksinimleri var? Verilmesi istenen bilgilerin, NEREDE, NASIL, NE ZAMAN ve KAÇ KİŞİLİK gruplara verilmesi uygun olacak? Bu işi kim yapacak? Bir tek kütüphanecinin böyle bir eğitimi vermesi ne denli etkili ve yararlı olabilir? gibi.

Genellikle, bu aşamada, öğrencilere kütüphanenin coğrafyasından ve koleksiyonun genel niteliklerinden başka bir şey öğretilmez. Bir de, kullanıcı ile kütüphaneci ve kütüphanecinin arasında iletişim kurulabilmesi için gerekli atmosferin yaratılmasına önem verilmelidir. Bu ise, en fazla 7-10 kişilik küçük öğrenci gruplarına kütüphane gezdirilerek verilir ki, buna oryantasyon turu denir. Bu tur sırasında, katalogların, öz ve dizin dergilerinin nasıl kullanılacağı gibi konulardan ayrıntı ile söz etmek yararsız olacaktır. Ayrıca, çok sayıda öğrenciyi küçük gruplara ayırarak bu tür turlar verebilmek için, kütüphanenin bu işi, bir bütün olarak çok iyi planlaması gerekir. Bir tek kütüphaneci ile böyle bir eğitimi gerçekleştirmeyi düşünmek bile çok zordur. Kütüphanedeki tüm profesyonel personelin, bu faaliyete katılması planlanabilir. Çünkü, kullanıcı eğitimi, her ne kadar danışma kütüphanecisini ilgilendiren bir konu olarak gözlükse de, gerçekte tüm kütüphanenin kullanımını, varolan tüm kaynak ve hizmetlerin kullanıcılara tanıtılması ve satılması işlevlerini içerdiğinden, bu faaliyette hem okuyucu hizmetleri hem de teknik hizmetler kütüphanecilerinin yer almaları yararlı olur.

PERSONEL :

İngiltere'de Information Officer, ya da Tutor Librarian, A.B.D. de Library Instruction ya da Bibliographic Instruction Librarian, Avustralya'da Readers Advisor ya da Reader Education Librarian unvanı verilen kütüphaneciler, kütüphanede salt kullanıcı eğitimi faaliyetlerini düzenlemek, planlamak ve uygulamak işi ile görevlendirmektedirler. Büyük akademik kütüphanelerde, bazan birden fazla personel salt bu işten sorumludurlar. Bu demek değildir ki, diğer kütüphaneciler kullanıcı eğitimi faaliyetleri ile hiç uğraşmıyorlar, tam tersine, kullanıcı eğitimi kütüphanecisi bu konu ile ilgili faaliyetler için, diğer kütüphaneciler arasında eşgüdüm sağlayıp, onlarla işbirliğine gitmektedir. Yani, bu kişi kütüphane'de sistem analizcisi gibi bir tür kurmay işlevi görmektedir.

Bir çok uzmanın, kütüphanecilik ve yönetim literatürlerinde sık sık vurguladıkları bir olgu var, bu da kütüphanenin çok sayıda kullanıcıyı ve sonuç

olarak yaşayabilirliğini etkileyecek faaliyetlerden hiç bir zaman tek bir kişinin sorumlu tutulmamasıdır. Bir kütüphane rehberinin hazırlanması, bir kullanıcı eğitimi seminerler dizisinin planlanması, kütüphaneye yönlendirici işaretlerin yerleştirilmesi, halkla ilişkiler faaliyetlerinin düzenlenmesi v.b. konularda, kütüphanede çalışan kişiler, değişik, yeni, yaratıcı ve yararlı fikirlerle katkıda bulunabilirler, bu tür çalışmalara değişik açılardan bakabilirler. Yalnız profesyonel değil. Profesyonel olmayan personelin de bu tür faaliyetlerin düzenlenmesi ve planlanmasında katkıları olabileceği düşünülmelidir. Örneğin, ödünç verme bankosunda çalışan yardımcı personel her gün karşı karşıya olduğu pek çok, farklı kullanıcıların sorunlarının neler olduğunu, ne tür zorluklarla karşılaştıklarını anlar. Personelin, böyle sorunları çekinmeden yansıtabilmesi ve önerilerde bulunabilmesi hem planlama işlevine yeni boyutlar kazandırır, hem de yardımcı personeli güdüler.

HANGİ YÖNTEM?

Kullanıcı eğitimi ile, kullanıcıya kütüphanenin fiziksel yapısı, koleksiyonun düzenlenme biçimi, hangi kaynakların mevcut olduğu, bu kaynaklara nasıl ulaşılacağı, nasıl kullanılacağı ve daha pek çok bilgi ve beceri, birden fazla biçimde, birden fazla araç yardımı ile öğretilir. Bütün bunların da ötesinde, kullanıcının bilgi ararken bağımsız olabilmesi, bilgiyi kendi kendine arayıp bulabilmesi ve bilgi bilinçliliğine erişmesi için çaba harcanır. Kullanıcı eğitiminin içerdiği ve içerebileceği bütün bu faaliyetlerin, o zaman, 15-20 dakikalık bir oryantasyon turu ya da 1-2 saatlik bir konferansla başarılabileceğini düşünmek pek gerçekçi olmaz. Kullanıcı eğitimi, sürekli, çok boyutlu, yani geniş kapsamlı bir faaliyet olarak düşünülmelidir. Bu faaliyet sırasında, yalnızca tur, ders, konferans, seminer gibi biçimsel yöntemlere başvurulmaz. Afişler, yönlendirici yazılar, işaretler, basılı kütüphane el kitapları, film, video, slayt - teyp gibi araçlar, biçimsel kullanıcı eğitimi programları ile birlikte, onları desteklemek için kullanılmalıdır. Örneğin, halk ve çocuk kütüphanelerinin başvurucağı yöntemler, akademik kütüphanelerinkinden biçim, içerik, yaklaşım ve sunuş açılarından farklı olacaktır. Halk Kütüphaneleri, yerel Halk Eğitimi kuruluşları ve yakındaki okullarla işbirliğine giderek, kütüphane eğitimi programları düzenleyebilirler. Kütüphane ile ilgili bilgileri, varolan kaynakları, sunulan hizmetleri, kütüphane el kitapları, afişler, bültenler hazırlayarak kullanıcılara iletebilirler. Ya da yerel gazetede ara sıra kütüphane ile ilgili haberler yayınlanmasına çalışabilirler. Fakat, bütün bunların ötesinde, yalnızca halk kütüphaneleri için değil, tüm diğer kütüphaneler için en önemli kullanıcı eğitimi araçlarından birisi, kullanıcıya kütüphanede kolayca yolunu bulmasını sağlayacak, dikkat çekici, yönlendirici işaret ve yazılardır. Bu işaretlerin, renklerinin, harflerinin, boyutlarının ve koyulacak yerlerin seçimi kütüphane kullanımının artmasını ya da azalmasını etkileyebilir. Kullanıcı eğitimi ile ciddi olarak ilgilenen tüm kütüphanelerin öncelikle, yönlendirici işaretlerini yeniden gözden geçirmeleri, hatta bu konuda kullanıcılarının görüşlerini almaları çok yararlı olur.

KULLANICI EĞİTİMİ, KİMİN SORUMLULUĞU?

Kullanıcı eğitimi sorumluluk dağılımı ve düzenleme açılarından üç biçimde olabiliyor. Bunlar;

1. Kütüphanecilerin kendi kendilerine planlayp, düzenledikleri eğitim,

2. Akademik kütüphanelerde öğretim görevlisi ve üyelerinin, diğer kütüphanelerde ise, kütüphane dışı personelin, kütüphaneden bağımsız olarak düzenleyip, yürüttükleri eğitim.

3. Kütüphanecilerle akademik personelin ya da araştırma kütüphanelerinde, kütüphanecilerle kuruluştaki eğitim ve halkla ilişkiler gibi birimlerin ortaklaşa planlayıp, düzenleyerek verdikleri eğitim.

Bu üç tür eğitimden, ilk ikisinin, eğitimin etkili, yararlı, sürekli ve popüler olabilmesi açısından pek çok sakıncaları vardır. Kullanıcıların düzeyde ve biçimde bir eğitim verebilmeleri için, kütüphanecilerin kullanıcılarını tanımaları, gereksinmelerinin neler olduğunu bilmeleri gerekir. Böylelikle, verilecek eğitim ile kullanıcıların ilgi alanları ve üzerinde çalıştıkları konu arasında bağlantı olacak, yani kullanıcının eğitim sonucu aldığı bilgileri, öğrendiği becerileri kullanabilmesi, uygulayabilmesi mümkün olacaktır.

Kütüphane personeli, kullanıcı eğitimi programlarını, akademik ya da kuruluş personelinin işbirliği olmaksızın düzenlemeye kalkarsa;

a) Verilen eğitimin içeriği, kullanıcıların gereksinmeleri ile ilgili ve bağlantılı olmayabilir.

b) Uygulama ve değerlendirme amacı ile eğitim sırasında ve sonunda verecekleri ödev, alıştırmaya ya da sınav gerçekçi olmayabilir.

c) Eğitimin verileceği gün ve saatler kullanıcılar için elverişsiz olabilir.

d) Akademik kütüphaneler için, öğrenciler hocalarından bu eğitimle ilgili olarak teşvik görmediklerinden, verilen seminerlere gereksiz ve yararsız gözle bakabilirler. Yani, öğrencileri güdülemek çok zor olabilir. Daha kötüsü, öğrencileri bu derslere getirmek ve devamlarını sağlamak olanak dışı olabilir.

e) Bu tür bir eğitim, kütüphanecinin müracaat bilgisini gösterdiği, bir mini-müracaat dersine gereksiz yere dönüşebilir.

Oysa, akademik ya da kuruluş personelinin kütüphanecilerle ortaklaşa düzenleyeceği bir kullanıcı eğitimi programı, eğitimin verileceği zaman, yer, eğitimi alacak öğrenci sayısı, eğitimin içeriği ve yönteminin eğitilecek kişilerin düzey ve ilgi alanına uygun olmasını sağlayacaktır. Örneğin, üniversite dördüncü sınıf psikoloji öğrencilerine verilecek bir kullanıcı eğitimi programını ele alalım; eğer kütüphaneciler önceden bu sınıfın öğretmenleri ile diyalog kurmuşlarsa, o yıl hazırlayacakları proje ya da tez için kütüphane'de nasıl araştırma yapılacağı somut örnekler ve psikolojiye ilişkin alıştırmaya ve uygulamaya koyabilecekleri ve yararlarını hemen anlayabilecekleri beceriler kazandırılmış olur. Yine, böyle bir işbirliği sayesinde, dersin öğretmeni kütüphanecilere bir kaç ders saatini verebilir, hatta kendisi de bu seminere katılarak kütüphaneci ile birlikte, eğitimi öğrencileri için daha yararlı ve etkili bir hale getirebilir. Oysa, kütüphanecilerin akademik personelden bağımsız olarak verecekleri bir eğitim programı için bu tür işbirliği ve destek sağlanmayacağından, örneğin seminer ders saatleri dışında olduğundan, öğretmen katılmaları için öğrencileri teşvik etmediğinden, önceki örnekte sözü edilen eğitim gibi kullanıcının ilgisini çeken, yararlı bir eğitim olmayacaktır. Böyle bir durumda, öğrencileri kütüphaneye getirmek bile imkânsız olabilir.

Bazı kuruluşlarda, kütüphane dışı personel kütüphanecilerden bağımsız olarak bir tür kullanıcı eğitimi programları düzenleyip, vermeye teşebbüs etmektedirler. Bu tür programların hepsi için yanlış, yararsız diyerek şöenistçe bir tutumla bir kenara itmek gerçekçi olmaz. Bu konu ile ilgili olarak olumlu ve olumsuz iki örnek vermek istiyorum. Olumsuz örneğim, üniversitelerde, özellikle, beşeri bilimler dallarında, öğretim üyelerinin genellikle bibliyografya ya da araştırma metodları adı altında verdikleri ders içersinde öğretmeye çalıştıkları kütüphane kullanımı ile ilgilidir. Bu tür programlar, kütüphanecilere danışılmadan onların işbirliği sağlanmadan uygulandığından, şu açılardan yeterince yararlı ve etkili olmayabilirler. Eğitimi veren akademik personel her ne kadar kendi konusunda uzman ise de (a) kütüphanenin düzenlenmesinden, (b) koleksiyondaki konu ile ilgili kaynakların hepsinden, (c) bilgi ulaşımı yöntemlerinden, (d) kütüphanenin sunduğu tüm hizmetlerden, yeterince haberdar olmayabilir ya da yanlış ve eksik bilgilere sahip olabilir. Örneğin, belli konularda, müracaat koleksiyonunda başlı bibliyografyalar varken, fakat öğretim sorumlusu bunu bilmediğinden, öğrencilere bundan söz etmez ve onların aynı konularda bibliyografya hazırlamalarını isteyebilir. Ya da, kütüphane'deki tez, konferans tutanakları, rapor, mikroform gibi değişik koleksiyonların varlığından ve bunlara nasıl ulaşılabileceğinden, eğer ilgi alanları için gerekli ise söz etmemesi büyük bir eksiklik olabilir.

İkinci ve olumlu örneğim ise, İngiltere'de son bir kaç yıldır başlatılmış bir proje ile ilgilidir. Projenin adı "Yapı Endüstrisinde kullanıcı eğitimi: yapı eğitimi programının bir parçası olarak bilgi kullanımı için kapsamlı bir rehberin geliştirilmesi ve tanıtılması". Bu proje, Strathclyde Üniversitesi Mimarlık ve Yapı İlimleri Bölümünce yürütülmekte ve mali desteğini de İngiliz Çevre Bakanlığından almaktadır. İngiliz Milli Kütüphanesinin değil de, Çevre Bakanlığı'nın böyle bir projeyi finanse etmesi önemli bir etmen, zira bu, bilgi kullanımının sadece kütüphanelerin sorunu olmadığına kanıtlamaktadır (5). Bu eğitim üç düzeyde kullanıcı grubunu hedef olarak almaktadır : profesyonel düzey, teknisyen düzeyi ve destek personel düzeyi, yani muhasebeci, avukat, sekreter v.b. Düzenlenen ders programı üniversite ve teknik okullarda yapı endüstrisi alanında verilen derslerin bir parçası olarak sunulmakta, ayrıca endüstri'de çalışan kişiler de yararlandırılmaktadır.

SONUÇ :

Verdiğim olumlu örneğe rağmen, şunu vurgulamadan geçemeyeceğim. Kütüphanecilerin, özellikle ülkemizde, el atmaları gereken o kadar çok alan var ki, bu alanlardaki enformasyon gereksinimleri öylesine büyük ki, çok yakınlarda bir gün bu çalışma alanlarının elimizden alınıp, treni kaçırdığımız günü görmeden, her tür kütüphane ve enformasyon alanında çalışan tüm profesyonel kütüphanecilerin hizmet vermekle yükümlü oldukları toplumun bilgi gereksinimlerine, bu gereksinimleri karşılama yöntemlerine ve varolan bilgi kaynaklarının kullanılmasına daha bilinçli olarak eğilmeleri gerekir. Biz yapmazsak, başkaları yapacaklar ve elimizden kaçırdığımız fırsatları tekrar elde etmemiz çok zor olacaktır. Çünkü, bu fırsatların mesleğimizizin tanınması saygınlık kazanmasına da büyük katkıda bulunacakları şüphesizdir.

(5) MALLEY, Ian. Educating the special library user. Aslib Proceedings, 30 (10-11), Oc. - Nov. 1978, sa. 371.