T.C.
ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE HİZMET KALİTESİNİN LibQUAL+® İLE ÖLÇÜMÜ: KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ FAİK AHMET BARUTÇU KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ

ÖZLEM ASLAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman
Doç. Dr. Mehmet Ali AKKAYA

Çankırı-2020

T.C.
ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE HİZMET KALİTESİNİN LibQUAL+® İLE ÖLÇÜMÜ: KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ FAİK AHMET BARUTÇU KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ

ÖZLEM ASLAN
ORCID: 0000-0001-9845-514X

Danışman
Doç. Dr. Mehmet Ali AKKAYA

Çankırı-2020

İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ iv
TEZ KABUL VE ONAY v
ÖNSÖZ vi
ÖZET viii
ABSTRACT ix
KISALTMALAR x
TABLO LİSTESİ xii
ŞEKİL LİSTESİ xiii
GRAFİK LİSTESİ xiv

1.BÖLÜM

GİRİŞ 1

1.1. Konu 1
1.2. Amaç 2
1.3. Hipotez 3
1.4. Kapsam 4
1.5. Yöntem ve Veri Toplama Teknikleri 6
1.6. Literatür Özeti 7
1.7. Düzen 11

2.BÖLÜM

KURUMLARIN YETERLİLİK GÖSTERGESİ/UNSURU OLARAK HİZMET VE HİZMET KALİTESİ KAVRAMLARI 13

2.1. Hizmet 13
2.2. Hizmetin Özellikleri 16
2.2.1. Soyutluk 17
2.2.2. Heterojenlik 18
2.2.3. Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim 18
2.2.4. Dayanıksızlık 19
2.3. Kalite 19
2.3.1. Kalitenin Tarihi 20
2.3.2. Toplam Kalite Yönetimi 22
2.3.2.1. Toplam Kalite Yönetiminin Unsurları 24
2.3.2.2. Toplam Kalite Yönetimi ve Halkla İlişkiler 26
2.3.2.3. Toplam Kalite Yönetimi ve Kütüphaneler 30
2.4. Hizmet Kalitesi 32
2.5. Hizmet Kalitesi Ölçümü 34

3.BÖLÜM

KURUMLARDA HİZMET VE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELLERİ 36

3.1. Kurumların Kullandığı Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri 36
3.1.1. Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli 38

3.1.2. Altı Sigma Hizmet Kalitesi Modeli 40
3.1.3. Lehtinen & Lehtinen Hizmet Kalitesi Modeli 41
3.1.4. Gummesson 4Q Hizmet Kalitesi Modeli 41
3.1.5. Grönroos-Gummesson Hizmet Kalitesi Modeli..... 42
3.1.6. Hiyerarşik Hizmet Kalitesi Modeli 43
3.1.7. Holdford ve Reinders Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Modeli..... 45
3.1.8. SERVQUAL Hizmet Kalitesi Modeli..... 45
3.1.9. SERVPERF Hizmet Kalitesi Modeli 51
3.1.10. E-Hizmet Kalitesi Modelleri 52
3.2. Kütüphanelerde Kullanılan Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri 53
3.2.1. PLUS (Public Library Usery Survey) 53
3.2.2. EQUINOX (Kütüphane Performans Ölçümü ve Kalite Yönetimi Sistemi) 53
3.2.3. IFLA Performans Ölçümü..... 54
3.2.4.LibQUAL+®..... 55

4.BÖLÜM

KÜTÜPHANELERDE HİZMET, HİZMET KALİTESİ, ÖLÇÜMÜ VE KURUMSAL KİMLİK AÇISINDAN ÖNEMİ 66

4.1. Kütüphane Hizmetleri 66
4.2. Üniversite Kütüphaneleri İçin Kütüphaneyi Oluşturan Öğelerin Önemi..... 68
4.2.1. Bina 69
4.2.2. Personel 70
4.2.3. Koleksiyon 70
4.2.4. Bütçe 71
4.2.5. Kullanıcı..... 72
4.3. Kütüphaneler İçin Toplam Kalite Yönetimi'nin Önemi 72
4.4. Kütüphaneler ve Hizmet Kalitesi Ölçümü 74
4.5. LİBQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Kütüphaneler 77

5.BÖLÜM

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ (KTÜ) FAİK AHMET BARUTÇU KÜTÜPHANESİNİN LibQUAL+® HİZMET KALİTESİ ÖLÇEĞİ İLE ÖLÇÜMÜ... 79

5.1. Karadeniz Teknik Üniversitesi..... 79
5.2. Karadeniz Teknik Üniversitesi Kalite Birimi 83
5.3. Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi..... 84
5.4.Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Anket Bulguları 86
5.4.1. LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği Temel Soruları..... 95
5.4.2. Ankete Katılan Kullanıcıların LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Boyutları..... 113
5.4.3.Kullanıcıların Ölçeği Bilimsel Araştırmalarla İlişkilendirmesinin Değerlendirilmesi..... 116
5.4.3. Kullanıcıların Kütüphane ve Web Kullanım Sıklıkları..... 120
5.4.4 Kullanıcıların Kütüphane Hizmetleri Hakkındaki Görüşleri 124

SONUÇ VE ÖNERİLER..... 131

KAYNAKÇA 142
EKLER 157
ÖZGEÇMİŞ 169

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek lisans tezi olarak hazırladığım *Üniversite Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin LibQUAL+® ile Ölçümü: Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi Örneği* adlı çalışmamın, bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içerisinde tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

23/09/2020

Özlem ASLAN

TEZ KABUL VE ONAY

ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Özlem ASLAN tarafından hazırlanan *Üniversite Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin LibQUAL+® ile Ölçümü: Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi Örneği* başlıklı bu çalışma, *23/09/2020* tarihinde yapılan tez savunma sınavı sonucunda oybirliği başarılı bulunarak jürimiz tarafından *Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı*'nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

TEZ JÜRİSİ ÜYELERİ (Unvanı, Adı ve Soyadı)

Danışman : Doç. Dr. Mehmet Ali AKKAYA İmza: ……..

Üye : Prof. Dr. Hüseyin ODABAŞ İmza: ……..

Üye : Doç. Dr. Gülten Alır DERBENT İmza: ……..

ONAY

Bu Tez, Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 10/09/2020 tarih ve 2020/36-01-A sayılı kararı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.

Dr. Öğr. Üyesi Erol KARCI

Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

Dijital dünyanın getirdiği yenilik ve ilerleme hemen her sektörde bir takım değişikliklerin oluşmasına neden olmuştur. Kâr amacı gütmeden hizmet veren kütüphanelerde de kütüphaneleri oluşturan temel unsurlarda önemli değişimler yaşanmıştır. Özellikle kullanıcı ve kullanıcı beklentilerinin ön planda olduğu hizmet anlayışı benimsenmeye başlamıştır. *Üniversite Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin LibQUAL+® ile Ölçümü: Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi Örneği* adlı çalışmada, KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi örneklemi üzerinden kullanıcı beklentileri ve verilen kütüphane hizmetleri kıyaslanarak naçizane yapılabilecekler hakkında öneriler sunulmuştur.

Çalışmanın ortaya çıkarılmasında birçok kişinin yardımları ve katkıları olmuştur. Çalışma boyunca her zaman rahatlıkla kendisine ulaşabildiğim, tüm yoğunluğuna rağmen fikir ve tecrübelerini paylaşarak tezin oluşumuna çok büyük katkısı olan değerli hocam *Doç. Dr. Mehmet Ali AKKAYA'*ya ne kadar teşekkür etsem azdır. Değerli görüş ve fikirlerini paylaşan jüri üyelerim *Prof. Dr. Hüseyin ODABAŞ'*a ve *Doç. Dr. Gülten Alır DERBENT*'e ayrıca teşekkür ederim.

Lisansüstü eğitime başlamam için beni cesaretlendiren ve bu süre boyunca her türlü fedakârlığı gösteren, bana her zaman güvenen ve yanımda olan çok değerli arkadaşım *Arş. Gör. Zarife YILDIRIM MERCAN'*a güveni ve desteği için çok teşekkür ederim. Sen olmasaydın bende bu süreci tamamlama gücü ve isteği olmazdı.

Uzaklarda olsalar bile her zor anımda yanımda olduğunu hissettiren ve tez boyunca her koşulda yardımıma koşan gönlü güzel arkadaşlarım *Canan PAKSOY*'a ve *Gülşah AZAT*'a çok teşekkür ederim. Farklı fikirleri ile bakış açımı zenginleştiren tezime yorumlarını katan değerli arkadaşım ve meslektaşım *Öznur ŞEKER'*e teşekkür ederim.

Tez çalışması boyunca bana her türlü konuda yardımcı olan değerli oda arkadaşım ve meslektaşım *Melahat KARSLI'*ya her türlü desteği ve güveni için çok teşekkür ederim. Anket dağıtımında fakülte ve bölümlerle kolaylıkla iletişim kurup bana yardımcı olan *Gönül TÜFEKÇİ'*ye ve *Çağla ORHANOĞLU'*na yardımları için çok teşekkür ederim.

Sıkıntılı zamanlar geçirmesine rağmen anket dağıtımında yardımcı olan Mert ÖZŞEKER'e çok teşekkür ederim.

Her zaman yanımda olan, bana güvenen, en büyük destekçilerim olan canım babam ve dualarını esirgemeyen canım anneme şükranlarımı sunarım.

23/09/ 2020

Özlem ASLAN

ÖZET

Tezin Başlığı: Üniversite Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin LibQUAL+® ile Ölçümü: Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi Örneği
Tezin Yazarı: Özlem ASLAN
Danışman: Doç. Dr. Mehmet Ali AKKAYA
Anabilim Dalı: Bilgi ve Belge Yönetimi
Tezin Türü: Yüksek Lisans
Kabul Tarihi: 23/09/2020

Kâr amacı olmadan hizmet veren kütüphaneler toplumsal olaylardan, değişimlerden bazen de mücbir nedenlerden etkilenen kurumların başında gelmişlerdir. Toplum içerisinde oluşan her türlü teknoloji, ekonomi, siyasi ve kültürel olaylar kütüphanelerin yeniden yapılanmasını gerekli hale getirmiştir. Kütüphanede ve toplumda oluşan bu değişimler kullanıcılar üzerinde de etkili olmaya başlayarak merkezinde kullanıcıyı alan kütüphane anlayışı benimsenmeye başlamıştır. Kütüphanelerin verdikleri hizmetlerin kullanıcılar tarafından değerlendirilebilmesi ve kullanıcı memnuniyetinin karşılanabilmesi için hizmet kalite ölçümünün de belirli aralıklarla yapılması gerekmektedir. Özellikle kullanıcı grubu çeşitliliği olan üniversite kütüphaneleri için hizmet kalitesi ölçümü ve değerlendirmesi kütüphane ve üniversite imajı için önemlidir.

Araştırmanın örneklemi olan Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi hizmet kalitesinin ölçüm değerlendirilmesinde, sadece kütüphaneler tarafından kullanılan ve uluslararası bir standart ölçek olan LibQUAL+® hizmet kalitesi ölçeği kullanılmıştır. 686 kütüphane kullanıcısına anket ölçümü uygulanmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler ışığında hizmet kalite düzeyinin ve kullanıcı memnuniyetinin istenen oranda sağlanamadığı sonucu elde edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet kalitesi, hizmet kalitesi ölçümü, kütüphane hizmet kalitesi, kütüphane hizmet kalitesi ölçümü, LibQUAL+®

ABSTRACT

Title of the Thesis: Measurement of Service Quality with LibQUAL+® in University Libraries: Model of Karadeniz Technical University Faik Ahmet Barutçu Library

Author: Özlem ASLAN

Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Mehmet Ali AKKAYA

Department: Information Management

Thesis Type: Master's Thesis

Date: 23/09/2020

Libraries that serve without profit are among the institutions that are affected by social events, changes and sometimes compelling reason. As a result of all kinds of technology, economy, political and cultural events in the society, it has made it necessary to restructure the libraries. This change has accompanied the adoption of the library approach that takes the user to the center. To be user-centered, the services provided by libraries must be evaluated by users. In order to understand the user satisfaction, service quality measurement should be done in certain periods. Especially for university libraries that are diverse in terms of user group, service quality measurement and evaluation is important for library and university reputation.

As a sample of this research, LibQUAL+® service quality scale, which is used only by libraries and is used as an international standard scale, was used to evaluate the service quality of the Karadeniz Technical Üniversity Faik Ahmet Barutcu Library. The scale was applied to 686 library useres. In the light of the data obtained in this research, it was concluded that the service quality level was not met at a sufficient rate and the user satisfaction could not be provided at a sufficient rate.

Keywords: Service quality, service quality measurement, library service quality, measuring library service quality, LibQUAL+®

KISALTMALAR

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
ARL	Association of Research Libraries (Araştırma Kütüphaneleri Derneği)
BBY	Bilgi ve Belge Yönetimi
BE	Bilgiye Erişim
CAUL	Council of Australian University Librarians (Avustralya Üniversite Kütüphaneleri Konseyi)
CIPFA	The Charted Institue of Public Finance & Accountancy (Yeminli Kamu Maliyesi ve Muhasebe Enstitüsü)
DİA	Diyanet İslam Ansiklopedisi
EQUINOX	Library Performance Measurement and Quality Management System (Kütüphane Performans Ölçümü ve Kalite Yönetimi Sistemi)
FIPSE	Fund for the Improvement of Postsecondary Education (Ortaöğretim Sonrası Eğitimi Geliştirme Fonu)
HE	Hizmet Etkisi
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions (Uluslararası Kütüphane Dernekleri Federasyonu)
ILL	Inter Library Loan (Kütüphanelerarası Ödünç Verme)
İİBF	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
LCC	Library of Congress Classification (Kongre Kütüphanesi Sınıflama Sistemi)
KTÜ	Karadeniz Teknik Üniversitesi

MK	Mekân Olarak Kütüphane
M.Ö.	Milattan Önce
M.S.	Milattan Sonra
ODTÜ	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
PLUS	Public Library Usery Survey
RFID	Radio Frequency Identification (Radyo Frekanslı Tanımlama)
s.	Sayfa
ss.	Sayfa sayısı
SERVQUAL	Service Quality
SERVPERF	SERVice PERFormance
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences (Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı)
TBMM	Türkiye Büyük Millet Meclisi
TDK	Türk Dil Kurumu
TKY	Toplam Kalite Yönetimi
ULAKBİM	Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
vd.	Ve diğerleri
YÖK	Yükseköğretim Kurulu

TABLO LİSTESİ

Tablo No **Sayfa**

Tablo 2.1: Hizmet tanımının değişim evrimi 14
Tablo 2.2: Ürün ve hizmet arasındaki farklar 15
Tablo 2.3: TKY ve halkla ilişkiler karşılaştırması 28
Tablo 2.4: Hizmet kalitesi ölçümündeki kriterler 35
Tablo 5.1: KTÜ lisans ve lisansüstü öğrencilerinin dağılımı 80
Tablo 5.2: KTÜ akademik personelin dağılımı 81
Tablo 5.3: Sayılarla Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi 86
Tablo 5.4: Anket katılımcılarının dağılımı 87
Tablo 5.5: Cinsiyet dağılımı 88
Tablo 5.6: Yaş dağılımı 88
Tablo 5.7: Eğitim düzeyi 89
Tablo 5.8: Anket katılımcılarının fakülte dağılımı 90
Tablo 5.9: Lisans öğrencilerinin fakülte dağılımı 91
Tablo 5.10: Lisans öğrencilerinin sınıf dağılımı 92
Tablo 5.11: Lisansüstü öğrencilerin fakülte dağılımı 92
Tablo 5.12: Lisansüstü öğrencilerin yıl dağılımı 93
Tablo 5.13: Akademik personelin fakültelere göre dağılımı 94
Tablo 5.14: Akademik personelin unvanlara göre dağılımı 94
Tablo 5.15: Anket katılımcılarının kütüphane değerlendirmesi 97
Tablo 5.16: Lisans öğrencilerinin kütüphane değerlendirmesi 103
Tablo 5.17: Lisansüstü öğrencilerin kütüphane değerlendirilmesi 106
Tablo 5.18: Akademik personelin kütüphane değerlendirilmesi 109
Tablo 5.19: Anket katılımcılarının kütüphane hizmetlerinin karşılaştırması 112
Tablo 5.20: Anket katılımcılarının LibQUAL+® hizmet kalitesi farkları 114
Tablo 5.21: Lisans öğrencileri için LibQUAL+® hizmet kalitesi farkları 114
Tablo 5.22: Lisansüstü öğrenciler için LibQUAL+® hizmet kalitesi farkları 115
Tablo 5.23: Akademik personel için LibQUAL+® hizmet kalitesi farkları 115
Tablo 5.24: Kütüphane kullanım sıklığı 121
Tablo 5.25: Kütüphane kaynakları için web sayfası kullanım sıklığı 122
Tablo 5.27: Kullanıcıların kütüphane hizmetlerine yönelik memnuniyetleri 125

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil No **Sayfa**

Şekil 3.1: Grönroos hizmet kalitesi modeli 39
Şekil 3.2: Gummesson 4Q modeli 42
Şekil 3.3: Grönroos-Gummesson hizmet kalitesi modeli 43
Şekil 3.4: Hiyerarşik hizmet kalitesi modeli 44
Şekil 3.5: SERVQUAL hizmet kalitesi modeli 47
Şekil 3.6: SERVQUAL hizmet kalitesi boşluk modeli 48
Şekil 3.7: LibQUAL+® ölçeğinin yıllara göre kriterleri 57
Şekil 3.8: LibQUAL+® hizmet kalitesi modeli 58
Şekil 3.9: LibQUAL+® hizmet kalitesi ölçeği sorularının orijinal görüntüsü 61
Şekil 3.10: LibQUAL+® hizmet kalitesi modeli fark aralıkları 62
Şekil 3.11: LibQUAL+® hizmet kalitesi radar grafiği 64
Şekil 5.6: Lisans öğrencilerinin bilimsel araştırmalara yönelik değerlendirmesi 116
Şekil 5.7: Lisansüstü öğrencilerin bilimsel araştırmalara yönelik değerlendirmesi 118
Şekil 5.8: Akademik personelin bilimsel araştırmalara yönelik değerlendirmesi.... 119

GRAFİK LİSTESİ

Grafik No **Sayfa**

Grafik 2.1: Hizmet sektörünün Türkiye'de yıllara göre ekonomik dağılımındaki yeri 16
Grafik 5.1: Anket katılımcılarının kütüphane değerlendirmesinde radar grafiği..... 99
Grafik 5.2: Hizmet etkisine göre çizgi grafiği 100
Grafik 5.3: Bilgiye erişime göre çizgi grafiği 101
Grafik 5.4: Mekân olarak kütüphaneye göre çizgi grafiği 102
Grafik 5.5: Lisans öğrencilerinin kütüphane değerlendirmesinde radar grafiği 104
Grafik 5.6: Lisansüstü öğrencilerin kütüphane değerlendirmesinde radar grafiği... 107
Grafik 5.7: Akademik personelin kütüphane değerlendirmesinde radar grafiği..... 110

1. BÖLÜM
GİRİŞ

1.1. Konu

Günümüzde teknoloji kurumları, bireyleri, düşünce ve eylemleri farklı hızlarla değiştirmektedir. Kurumlar ve düşünceler yavaş bir şekilde değişime yönelirken, teknoloji ise sınırı olmadan hızlı bir şekilde değişime sürüklemektedir. Burke, teknolojinin hızlı değişimini *yeniliğin kurumsallaşması çağı* olarak tabir etmektedir (2012, s. 278). Geçmişle bağlılıkları daha sıkı ve sağlam olan düşünceler ve uygulamalar değişime kapalı olmuştur. Fakat teknoloji ve ekonomi alanında oluşan bu gelişmeler geçmişte yapılanların değerini önemsiz göstererek (Yıldız, 2009, s. 2), yenilik ve değişimin her alan için kaçınılmaz olduğunu da hissettirmiştir. Bu değişim ve yeniliğe ayak uydurmayanların ise geri kalmalarına hatta yok olmalarına sebep olmuştur. Değişimin en büyük fenomeni kabul edilen internetin her geçen gün farklı alanları etkileyerek, yeniden şekillendirdiği görülmektedir (Yılmaz, 2017, s. 154). Bu alanlar içerisinde ekonominin ve pazarlamanın en büyük aktörüne dönüşen hizmet sektörü de teknolojinin oluşturduğu değişim ve yenilikten fazlasıyla etkilenmektedir. Hizmet sektörünün nitelik ve nicelik olarak sürekli gelişim içinde olması, zaman için de kâr amacı gütmeyen kurumlar için de yaşamsal bir gerekliliğe dönüşmüştür. Kültürel sorumlulukları ve örgün eğitime sağladığı aktif destek ile kâr amacı gütmeyen kurumların en yaygın örneklerinden biri olan bilgi merkezleri (kütüphane-arşiv-müze) de bilgi toplumu ile birlikte değişim çarkının etki alanına girmiştir. Yenilikçi teknolojinin getirdiği bu değişim, bilgi merkezlerine ve kütüphanecilere yeni görev ve sorumluluklar yüklemiştir. Kütüphanelerin verdikleri hizmetlerde bilgi ve teknolojiye dayalı yeni hizmet alanlarının oluşmasına sebep olmuştur.

Genelde bilgi merkezlerinin, özelde de kütüphanelerin en yaygın örneklerinden biri olan üniversite kütüphaneleri, kullanıcıların ihtiyaçları için en üst düzeyde ve hızda bilgi erişim imkânı sağlayan, akademik araştırmalar ve ilerlemeler doğrultusunda araştırmacıların isteklerini ve beklentilerini dikkate alan özellikli kaynakları da bünyelerinde toplayan merkezler olmuşlardır. Kâr amacı gütsün ya da gütmesin, farklı sektörlerde hizmet veren kurumlar ve işletmeler için müşteri memnuniyeti nasıl önemli ise günümüzde üniversite kütüphaneleri için de müşterileri olan

kullanıcıların beklentilerini ve ihtiyaçlarını doğru ve zamanında karşılamak aynı oranda önemli hale gelmiştir.

Bu çalışmanın merkezi olan üniversite kütüphanelerinin kaliteli hizmet sunabilmesi, kullanıcılarının ihtiyaç ve beklentilerine cevap verebilmesi ve bilgi hizmetleri dünyasına ilişkin gelişmeleri yakından takip edebilmesi ve kalitenin sürdürülebilmesi için yeni politikalar uygulamaları gerekmektedir. Yapılacak yeniliklerin doğru ve sürekli değişen kullanıcı beklentilerini karşılayacak düzeyde olabilmesi için, kütüphanelerin belirli aralıklarla hizmet yeterlilik ölçümlerinin yapılarak eksik ve aksayan yönlerinin tespit edilmesi önemlidir. Araştırmada, Karadeniz Teknik Üniversitesi (KTÜ) Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesinin hizmet kalitesinin ölçümü ve bu amaç için geliştirilmiş en yaygın ve uluslararası standart modeli olan *LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği* kullanılmıştır. Elde edilen veriler ışığında ölçüm parametreleri de dikkate alınarak hizmet kalitesinin arttırılması konusunda öneriler sunulmuştur.

1.2. Amaç

Günümüzde en büyük değişim, bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızlı bir şekilde hayatımıza girmesi ile başlamıştır. Hemen her sektörü etkileyen bilgi ve iletişim teknolojileri hizmet veren kütüphaneler üzerinde de bir takım değişimlerin yaşanmasına neden olmuştur. Değişimle birlikte kütüphane hizmet politikaları başta olmak üzere, hizmet veren kütüphane personeli ve kütüphane mekânına yönelik yapılanmaya gidilmiştir.

Tezin amacı, Karadeniz Teknik Üniversitesi özelinde, teknoloji çağında verilen kütüphane hizmetlerinin kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını ne derecede karşıladığını, kullanıcı hizmetlerinin kalitesini ve beklentilerini karşılama düzeyini ortaya koymak, kullanıcı görüşlerini de dikkate alarak kütüphane hizmetlerindeki eksiklikleri tespit ederek elde edilen veriler ışığında kurumun hizmet kalitesini artıracak uygulanabilir öneriler geliştirmektir. Araştırmada, Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesinde kullanıcılara verilen hizmetin kalitesinin kullanıcıların beklentilerini ne ölçüde karşıladığı, "LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği" ile ortaya konulmuştur. Elde edilen veriler ışığında algılanan hizmet kalitesi ile beklenen hizmet kalitesinin karşılaştırılması; verilen hizmetin eksik yönlerini belirleyerek kütüphane hizmet kalitesinin geliştirilmesine yönelik rehber niteliğinde

çıkarımlar yapılması ve bulguların kurumla özleştirilerek kurumsal iyileşmenin arttırılmasına katkı sağlanması çalışmanın nihai hedefidir.

1.3. Hipotez

Ülkemizde üniversite kütüphanelerinde verilen hizmetlerin kalitesinin değerlendirilebilmesi için belirli ve düzenli bir ölçüm yöntemi ile standart model bulunmamaktadır. Kütüphane personeli ya da yöneticilerin çoğunluğunun kütüphane hizmet kalitesi ölçümü hakkında yeterli bilgisinin olmaması veya hizmet ölçümünü gerekli görmemeleri ve bulundukları düzeni bozmak istememeleri sebebiyle verilen kütüphane hizmetlerinin kalite düzeyi hakkında değerlendirmede bulunmak pek mümkün değildir. Söz konusu gerçeklik doğrultusunda araştırmanın problemleri aşağıda gösterildiği biçimde kurgulanmıştır;

- Bir üniversite kütüphanesinde verilen hizmetlerin kullanıcı gereksinim ve memnuniyetini karşılamaması günümüzde kâr amacı gütmeyen kurumlar için en önemli sorgulanma nedenlerinden biridir.
- Kullanıcıların kütüphaneden beklentileri hakkında kütüphane yönetiminin ve personelinin yeterince bilgi sahibi olmaması, üniversite kütüphanelerinin hizmet yeterliliklerine ilişkin gerçekçi planlama yapmalarını olumsuz etkiler.
- Üniversite kütüphanelerinde verilen hizmetlerin düzenli olarak ölçülmemesi veya hiç ölçümüne gerek duyulmaması, başta kullanıcılar olmak üzere tüm kütüphane paydaşları için bilgi toplumu olarak tanımlanan günümüzde var olmanın kanıtlanması açısından önemli bir dezavantajdır.

Bu bağlamda, araştırmada kullanılan LibQUAL+® hizmet kalitesi ölçeğinin yapısı ve ölçekte yer alan sorularla bağlantılı olarak araştırma soruları aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur:

- LibQUAL+® hizmet kalitesi kriterlerine göre (hizmet etkisi, bilgiye erişim, mekân olarak kütüphane) kütüphanenin verdiği hangi hizmetlerde kullanıcı memnuniyeti sağlanmaktadır?
- Kullanıcılar LibQUAL+® hizmet kalitesi kriterlerine göre verilen kütüphane hizmetlerinden hangisini en yüksek-en düşük değerlendirmektedir veya önemsemektedir?

- Kütüphane personelinin kullanıcı beklentileri hakkında fikirleri bulunmakta mıdır?
- Kullanıcıların unvanlarına göre kütüphane hizmetlerine yönelik bakışları arasında farklılık bulunmakta mıdır?
- Kullanıcılarına göre hangi kütüphane hizmetlerinde iyileştirilmeye gidilmesi gerekmektedir?

Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesinde verilen hizmetlerin kalite düzeyinin ölçümü ve elde edilecek veriler ışığında hizmetlerin iyileştirilmesi konusunda geliştirilmiş bir politikası bulunmamaktadır. Oysa bu yönde benimsenecek uygulanabilir bir sistem, tüm kütüphane paydaşları açısından kârlılık anlamına gelecektir. Kütüphane çalışanlarının bu yöndeki farkındalık düzeyi, kütüphane kullanıcılarından çok farklı değildir. Bu bağlamda çalışmanın hipotezi, "*kütüphanenin tüm unsurlarını kuşatan bir hizmet ölçüm sistem ve sürekliliği ile kullanıcı-personel ilişkisi, bilgiye erişim, mekân olarak kütüphane yeterlilikleri belirlenerek, kullanıcının ihtiyaç ve beklentileri daha üst düzeyde karşılanıp uygun hizmet kalitesi oluşturulabilir*" şeklinde kurgulanmıştır.

Araştırmanın diğer alt hipotezleri ise şu şekilde belirlenmiştir;

- KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi kullanıcılarına göre kullanıcı memnuniyeti tam olarak sağlanmamaktadır.
- KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi kullanıcılarına göre beklentilerinin karşılanmadığı alanlar içerisinde en olumsuz görülen kısım grup çalışma mekânlarının yetersizliğidir.
- Kütüphane personelinin çoğunlukla kullanıcıların ihtiyaç ve beklentileri hakkında fikirleri bulunmamaktadır.
- KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi kullanıcılarının unvanları LibQUAL+® hizmet kalitesi ölçüm kriterleri ile ilgili değerlendirmelerinde etkilidir.

1.4. Kapsam

Araştırmada KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi hizmet kalitesini ölçebilmek için LibQUAL+® hizmet kalitesi ölçümünden yararlanılmıştır. Araştırmanın

evrenini, ilgili kütüphaneyi aktif olarak kullanan KTÜ lisans ve lisansüstü öğrencileri ile akademik personeli oluşturmaktadır.

LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçümü, Karadeniz Teknik Üniversitesi Kanuni Kampüsü içerisindeki Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi kullanıcılarına 6 Ocak-6 Mart 2020 tarihleri arasında uygulanmıştır. Bu kapsamda, kampüs içerisinde bulunan Edebiyat Fakültesi, Fen Fakültesi, Tıp Fakültesi, Diş Hekimliği Fakültesi, Mühendislik Fakültesi, Mimarlık Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrenci ve akademisyenleri çalışmanın örneklemidir. Anket araştırmasına 900 kullanıcı katılmıştır. Ancak anket sorularına eksik cevapların verilmesi ve anketlerin toplanmasında yaşanan aksaklıklar nedeniyle 214 kullanıcının cevapları değerlendirilmeye alınmamıştır. Bu sebeple araştırmaya katılan ve yanıtları değerlendirilen toplam kullanıcı sayısı 686'dır. Kütüphane kullanıcılarından lisans-yüksek lisans ve doktora öğrencileri için anket basılı olarak dağıtılmıştır. Akademik personelin tamamına ise *KTÜ Enformasyon Birimi* aracılığıyla kurumsal e-posta ile ulaştırılmıştır. E-posta üzerinden yapılan çağrıya geri bildirimin az olması sebebiyle bazı fakültelerde anket basılı olarak dağıtılmıştır. Akademik personelden 100 kişiye basılı olarak ulaştırılan anket formlarının, 86'sı dolu olarak geri alınabilmiştir. Kütüphane kullanıcılarından, lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin ankete katılımı sağlanırken, akademik personelin ise ankete geri bildirimi çok düşük olmuştur.

Araştırma süresince bazı sınırlılıklarla karşılaşılmıştır. Bu sınırlılıklar aşağıda özetlenmiştir:

- Araştırmada yüz yüze ve web tabanlı anket yolu tercih edilmiştir. Yapılan değerlendirmeler tamamen anket katılımcılarının görüşlerini yansıtmakta olup, 2020 verilerine göre toplamda 38.283 kişi olduğu belirlenen KTÜ kullanıcılarına (öğrenci, akademik personel) genelleme yapılması mümkün olmadığı için ankete katılım 686 kişi ile sınırlı kalmıştır.
- Anket dağıtımının hem yarıyıl tatili hem de pandemi sürecine denk gelmesi (Ocak-Mart 2020) ankete katılımın beklenenden az olmasına neden olmuştur.
- Akademik personelin basılı ve web tabanlı ankete katılımı çok düşük olduğu için kütüphane hizmetlerine yönelik değerlendirmelerini tespit edebilmek zordur. Ankete katılan akademik personel, kütüphaneyi daha çok uzaktan erişim yoluyla kullanmaktadır.

- Kütüphane kullanım oranlarının düşük olması sebebiyle anket uygulamasına idari personel eklenmemiştir.
- Anket soruları çeviri yoluyla oluşturulduğu için katılımcıların doğru değerlendirebildiklerini ve kütüphaneyi aktif kullanan kullanıcılar olarak kütüphane hizmetlerinden yararlanabildiklerini tespit edebilmek zordur. Ankete katılım gönüllülük esasına dayalı olduğu için kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden bir şekilde yararlandıkları kabul edilmiştir.

1.5. Yöntem ve Veri Toplama Teknikleri

Araştırmada tüm dünyada/yerli ve yabancı basılı ve elektronik literatür taraması yapılarak basılı/elektronik kaynaklara erişim sağlanmıştır. Araştırmada betimleme yöntemi kullanılmıştır. Betimleme yöntemi,

> *"..olayların, varlıkların, kurumların, grupların ve farklı alanların "ne" olduğunu betimlemeye, açıklama çalışan incelemelerdir. Bunlar nedir? sorusuna cevap bulmaya yöneliktir. Betimleme araştırmaları, mevcut olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkilerini de dikkate alarak, durumlar arasındaki etkileşimi açıklamayı hedefler"* (Kaptan, 1990, s. 59).

Betimleme yöntemi ile araştırma sorularına yanıt aranılmıştır. Kullanılan diğer yöntem ise, veri toplama yöntemlerinde anket tekniğidir. Anket tekniği, araştırma konusu ile ilgili katılımcılara yöneltilen soruların yer aldığı dokümandır (Aziz, 2011, s.83). Araştırmada Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi hizmet kalitesini ölçebilmek için LibQUAL+® hizmet kalitesi ölçüm tekniğinden yararlanılarak anket yolu ile veriler toplanmıştır.

LibQUAL+® ölçüm anketi, Association of Research Libraries (ARL) ve Texas A&M Üniversitesi tarafından geliştirilen ortak bir kütüphane hizmet kalitesi ölçüm modelidir. LibQUAL+®, kullanıcıların kütüphane hizmet kalitesi hakkındaki görüş ve fikirlerinin değerlendirilerek verilen kütüphane hizmetlerinin yeniden yapılanmasına yönelik bir anket ölçeğidir. LibQUAL+® ölçeğinde kullanıcılara; hizmet etkisi, bilgiye erişim, kütüphanenin fiziksel mekânı, bilimsel araştırmalar (akademik çalışmalar, kullanıcı memnuniyeti ve kütüphane hizmetleri) ile ilgili soru sorulmuştur. Anket ölçeği dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, kullanıcılara en düşük hizmet seviyesi, algılanan hizmet seviyesi ve beklenilen hizmet seviyesine yönelik 24 adet soru yöneltilmiştir. İkinci bölümde, bilimsel araştırmalara yönelik 8

adet, üçüncü bölümde ise kullanıcılara kullanım sıklığına yönelik 3 adet soru sorulmuştur. Dördüncü bölümde, kullanıcıların demografik bilgileri, öğrenim gördüğü/görevli olduğu fakülte ve bölümler ile kullanıcılara kütüphane hizmetlerine yönelik beklentileri ile ilgili görüşlerini belirtecekleri alan bulunmaktadır.

Araştırma evrenini oluşturan kullanıcı sayısı toplam 38.283'tür (KTÜ, 2020). 10.000.000 evreni olan araştırmalarda α= +-0.05 örnekleme hatasında örneklem büyüklüğü 384 olarak belirlenmiştir (Demir, 2019, s. 18). Dolayısı ile örneklemin 686 kişi olması evreni temsil ettiğini göstermektedir. Örnekleme yöntemi olarak kolayda örnekleme seçilmiştir. Örnekleme yöntemi ile verilere kolay ve hızlı bir şekilde ulaşma imkânı elde edilmiştir (Burns ve Bush, 2015, s. 226).

Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi öğrenci ve akademik personeline uygulanan anket ile toplanan veriler, SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) programına aktarılarak analizleri yapılıp değerlendirilmiştir. Elde edilen sonuçlarda, kullanıcıların bekledikleri hizmet kalitesi ile kullanıcılara verilen hizmet kalitesi arasındaki farkların değerlendirilmesi yapılmış, çıkan sonuçlar karşılaştırılarak yorumlanmıştır. Buna göre kütüphanenin sağladığı hizmet kalitesi, beklenen hizmet kalitesine eşit ya da yakın ise "kullanıcıların istediği hizmet sağlanmakta", bu aralık düşük ise "kullanıcıların istekleri karşılanmamaktadır" kanaatine varılmıştır. Ölçüm ve çıktılarının referans alınarak kurumsal iyileşmeye taşınmasının nedeni, kütüphane için verilen hizmetin kalitesi ile kullanıcının beklediği hizmet seviyesini birbirine yakın ya da eşit olmasını sağlamaktır.

1.6. Literatür Özeti

Araştırma konusuyla ilgili ve benzer konuda yapılmış çalışmalara ait basılı ve elektronik kaynakların literatür taramaları yapılmıştır. Türkçe literatür taramasında *hizmet, kalite, hizmet kalitesi, kütüphane hizmet kalitesi kütüphanelerde hizmet kalitesi ölçümü, müşteri memnuniyeti, toplam kalite yönetimi, üniversite kütüphane hizmetleri, halkla ilişkiler* anahtar kelimeleri üzerinde taramalar yapılmıştır.

Taramalar aşağıda belirtilen ilgili kaynaklar üzerinden gerçekleştirilmiştir.

- KTÜ Kütüphane Koleksiyonu,
- Türkiye Bibliyografyası (1935-),
- Türkiye Makaleler Bibliyografyası (1952-),

- ULAKBİM Ulusal Veritabanları (UVT) (1980-),
- Bilgi Dünyası, (2000-),
- Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni, (1952-1986),
- Türk Kütüphaneciliği (1987-),
- DergiPark,
- Ulusal Tez Merkezi (1980-) üzerinden taramalar yapılmıştır.

Yabancı literatür taramasında ise "*service, quality, service quality, library service quality, measuring library service, customer satisfaction, total quality management, university library service, public relations"* anahtar kelimeler kullanılarak;

- Directory of Open Access Journal (DOAJ),
- Science Direct,
- Ebrary Academic Complete
- Emerald,
- Taylor & Francis,
- Library, Information Science & Technology Abstracts,
- Proquest Digital Dissertations,
- Google Scholar'da taramalar yapılmıştır.

Literatür taraması sonucu araştırma ile ilgili elde edilen yayınlar hakkında kısa bir bilgi vermek gerekirse;

Karakaş (1999a), "*Üniversite kütüphanesinde bir pazarlama aracı olarak hizmet kalitesi araştırması*"' başlıklı çalışmasında, öğretim elemanlarının kütüphanenin verdiği hizmetler ile ilgili düşünceleri ve beklentileri hakkında fikir elde etmek için SERVQUAL kütüphane hizmet modelini kullanmıştır. Elde edilen bulgular sonucunda önerilere yer vermiştir.

Bulgan (2002), "*Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve bir üniversite kütüphanesi uygulaması*" adlı yüksek lisans tezinde, SERVQUAL hizmet kalitesi modeli kullanılarak kütüphanenin hizmet kalitesi değerlendirmesi ölçülmüştür. Elde edilen verilerin kütüphanecilik alanında yapılan diğer hizmet ölçümlerinin karşılaştırılması yapılarak, kütüphanenin zayıf yönleri tespit edilmiştir.

"*Reliability and structure of LibQUAL scores*" adlı makalede Thompson ve diğerleri (2002), akademik kütüphaneler için tasarlanmış LibQUAL hizmet kalitesinin

kullanıcı algılarını ölçmek için tasarlanmış bir model olduğunu belirtmiştir. Ayrıca kullanılan bu modelin, kütüphane hizmet kalitesinin ölçümünde güvenilirlik boyutu hakkında değerlendirmede bulunmuştur.

Akbayrak (2005), "*Orta Doğu Teknik Üniversitesi kütüphanesi'nde hizmet kalitesi ölçümü*" adlı yüksek lisans tezinde kütüphanede verilmekte olan hizmetin seviyesini belirleyebilmek için kütüphaneler için kullanılan LibQUAL+™ ölçüm tekniğinden yararlanmıştır. ODTÜ kütüphanesinin hizmet kalitesi ölçüm değerlendirmesi yapılarak, Amerika Birleşik Devletleri (ABD) kütüphanesi ile kıyaslanmıştır.

Üniversite kütüphanelerine yönelik hizmet kalitesi değerlendirmesi için Miller (2008), *"Service quality in academic libraries"* adlı doktora tez çalışmasında LibQUAL+™ ölçüm tekniğini kullanmıştır. Araştırmada kolej veya üniversite kütüphaneleri için hizmet kalitesi karşılaştırılmasına gidilmiştir. Araştırma sonunda, üniversite kütüphanelerinde kullanıcı beklentilerinin yüksek olduğu görülmüştür. Bunun için kütüphanenin hizmet kalitesini yükseltebilmek ve kullanıcı beklentilerini karşılayabilmek için yapılması gereken önerilere yer verilmiştir.

Tabak (2009) tarafından oluşturulan, "*Bilgi ve belge merkezlerinde hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik bir uygulama: Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi örneği*" adlı yüksek lisans tezi, bilgi merkezlerinin hizmet kalitesinin ölçülmesi ve artırılmasına yönelik bir çalışmadır. Çalışmada Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi özelinde, LibQUAL ve SERVQUAL ölçüm modelleri üzerinden kullanıcı memnuniyet değerlendirilmesi yapılmıştır.

Kütüphanelerin var olmaları için gelişen ve değişen koşullara uyum sağlayarak, kullanıcılarının isteklerine kayıtsız kalmamaları gerektiği ve değişimin kütüphaneler için kaçınılmaz olduğunu Yıldız (2009), "*Kütüphaneler için değişim yönetimi modeli*" adlı doktora tezinde belirtmiştir. Değişimle birlikte, kütüphane hizmetleri bina dışına taşınarak verilen hizmetlerde dönüşümün yaşanmasına yol açmıştır. Çalışmada kütüphaneler için yeni bir değişim modeli oluşturulmuştur. Oluşturulan bu model, Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi özelinde uygulanmıştır.

Yıldız (2010)'ın, "*Kütüphanelerde performans ölçümü: IFLA performans ölçütlerinin değerlendirilmesi*" adlı makalesinde International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) tarafından çıkarılan "*Kütüphanelerde Performans Ölçümü*" adlı kitabın iki basımının karşılaştırılması yapılarak

kütüphanelerde meydana gelen değişimler ve bu değişimlerin kütüphanelere yansıması ve etkisi üzerinde durulmuştur.

Literatürde birden fazla hizmet kalitesi modelinin var olduğunu ve bu modeller içerisinde neredeyse tüm kurumların ve kütüphanelerin kullandığı SERVQUAL hizmet kalitesi modelinin en yaygın örnek olduğunu dile getiren Rahman, Khan ve Haque, M.(2012), "*A conceptual study on the relationship between service quality towards customer satisfaction"* adlı makalelerinde, bu model ile ilk kavramsal hizmet kalitesi modeli olan Grönroos hizmet kalitesi modelinin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Makalede teknik kalite, fonksiyonel kalite, imaj unsurları temel alınarak müşteri memnuniyetine yönelik hizmetler üzerinde durulmuştur. Araştırma sonunda hizmet verenler içinde öneriler sunulmuştur.

Son dönemde hizmet ölçümleri ile ilgili yerli ve yabancı olarak yapılan diğer araştırmalar ise şu şekilde verilebilir.

Ghotbabadi, Feiz ve Baharun, (2015), hizmet kalitesi ölçümünün müşterinin beklentilerini anlamak için önemli bir araç olduğunu ve her işletme için kendi hizmet kalitesini ölçmek için uygun bir modelin var olduğunu "*Service quality measurements: A review*" adlı makalede anlatmaya çalışmışlardır. Makalede hizmet kalitesi modellerinden bahsedilerek, hizmet kalitesi ölçümünün avantaj ve dezavantajları ile ilgili bilgilere de yer verilmiştir.

"Hizmet kalitesinin SERVQUAL ölçeği ile ölçülmesi" adlı makalesinde Can (2016), Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nde verilen hizmetlere yönelik bir araştırma yapmıştır. Araştırmada SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeğini kullanarak, beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin değerlendirmesini yapmıştır.

Üniversite kütüphanelerinde verilen hizmet kalitesini kullanıcı bakış açısıyla değerlendiren Özel (2019), "*Beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi ilişkisi*" adlı yüksek lisans tez çalışmasında belirtmiştir. Selçuk Üniversitesi Merkez Kütüphane kullanıcılarına yönelik SERVQUAL hizmet ölçüm modelini kullanarak kullanıcıların beklenen ve algılanan hizmet kalitesi ölçümü değerlendirmesini gerçekleştirmiştir.

Literatürümüzde hizmet kalitesi ve ölçümü ile ilgili şu ana kadar üniversite kütüphanelerinin dışında belirli bir bilim dalı ve uzmanlık gerektiren kütüphanelerle

ile ilgili araştırma yapılmamıştır. Çolak (2019),"*Müzik kütüphanelerinde hizmet kalitesi ölçümü*" adlı yüksek lisans tez çalışmasında İstanbul Teknik Üniversitesi Dr. Erol Üçer Müzik İleri Araştırmaları Merkezi özelinde verilen kütüphane hizmetlerinin yeterliliğini değerlendirmiştir.

Şeşen (2019), "*Akademik kütüphane hizmetlerinde sürekli gelişim felsefesine uygun hizmet anlayışı*" adlı makalesinde, değişim ve gelişim kavramlarından en çok etkilenenlerin akademik kütüphaneler olduğunu belirtmiştir. Akademik kütüphanelerin, kütüphane hizmetlerini belirli standartlara dayalı olarak ölçmesi gerektiğini vurgulamıştır. Kütüphane hizmet ölçümüne yönelik geçmiş çalışmaları da inceleyerek yapılabilecekler hakkında önerilere yer vermiştir.

Tez yazımında Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kılavuzu dikkate alınmıştır.

1.7. Düzen

"*Üniversite kütüphanelerinde hizmet kalitesinin LibQUAL+® ile ölçümü: Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi*" adlı yüksek lisans tez çalışması içeriği 5 bölümden oluşmaktadır.

Birinci Bölümde, araştırmanın konusu, amacı, hipotezi, kapsamı, araştırmanın yöntemi ve veri toplama teknikleri hakkında bilgiler bulunmaktadır. Ayrıca araştırmayla ilgili 1999-2019 yılları arasında yapılan önceki çalışmalara da küçük notlar eşliğinde yer verilmiştir. Bölüm sonunda araştırmanın düzeni kısmı ile diğer bölümlerin içerikleri hakkında kısa bilgiler anlatılmıştır.

İkinci Bölümde, araştırmanın temelini oluşturan kavramsal tanımlamalara yer verilmiştir. Hizmet, kalite, toplam kalite yönetimi, halkla ilişkiler ve hizmet kalitesi kavramlarının genel tanımlamaları yapılmıştır. Hizmetin özellikleri, kalitenin kısa tarihi, TKY ve kütüphaneler için önemi ve TKY ve halkla ilişkiler bağlantısı üzerinde durulmaya çalışılmıştır.

Üçüncü Bölümde, kurum ve kuruluşlar tarafından bilinen ve kullanılan birçok hizmet kalitesi modelleri listelenmiştir. Bu modellerden kurum ve işletmeler tarafından popüler ve yaygın olarak kullanılan SERVQAUL hizmet modeli üzerinde de durulmuştur. Kütüphaneler için standart bir model olan ayrıca araştırmanın

örneklemi içinde ölçek olarak kullanılan LibQUAL+® hizmet kalitesi ölçeği hakkında detaylı bilgilere yer verilmiştir.

Dördüncü Bölümde, kütüphane kavramı ve kütüphane hizmetlerinin önemi, TKY ve kütüphanelerle bağlantısı ve kütüphaneler için hizmet ve hizmet kalitesi ölçümü üzerinde durulmuştur. Ayrıca LibQUAL+® hizmet kalitesi ölçeğinin kütüphaneler için yararları hakkında kısa bilgiler de anlatılmıştır.

Beşinci Bölümde, Karadeniz Teknik Üniversitesi ve Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi tarihi ve genel yapısı hakkında bilgiler verilmiştir. Araştırma örneklemi olan, KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi kullanıcılarına LibQUAL+® hizmet kalitesi anket ölçümü uygulanarak analiz ve değerlendirmelerine yer verilmiştir.

Sonuç ve Öneriler kısmında ise çalışmanın genel değerlendirilmesi yapılarak çalışma sonuçlarına dayalı geliştirilen öneriler bulunmaktadır.

2. BÖLÜM
KURUMLARIN YETERLİLİK GÖSTERGESİ/UNSURU OLARAK HİZMET VE HİZMET KALİTESİ KAVRAMLARI

Teknolojinin ilerlemesi, herkesin bir koşuşturma içerisinde ve sakin zaman kavramından uzak olmasına neden olmuştur. Bireylerin bu yoğunlukta kendilerine çok fazla vakit ayıramaması nedeniyle ihtiyaç duyabilecekleri yeni hizmet alanlarının oluşması sağlanmıştır. Böylece hizmet sektörünün diğer sektörler içerisindeki önemi ve gelişimi her geçen gün artmıştır. Yeni alanlar sadece bireylerin yaşamını kolaylaştırmakla kalmamış, kişiler için vazgeçilemeyen birer sektör haline de gelmeye başlamıştır. Hizmet sektörleri de var oluşunun temel amacını *halka, tüketiciye hizmet* olarak tanıtmıştır (Orhan, 2016, s. 3).

Tezin bu bölümünde, hizmet, kalite, hizmet kalitesi, toplam kalite yönetimi ve halkla ilişkiler kavramlarından bahsedilmiştir. Ayrıca bu kavramların birbirleri ile ilişkilerine de değinilmiştir.

2.1. Hizmet

İçinde bulunduğumuz değişim ve gelişim çağında insanların her türlü talepleri farklılık göstermeye ve artmaya başlamıştır. Bu değişim karşısında hizmet sektörleri, müşterilerini kaybetmemek ve daha fazla müşteri kazanabilmek için müşteri memnuniyetine dayalı stratejiler geliştirmek zorunda kalmıştır. Hizmet alanında var olan her sektörün müşterisi ve verdikleri hizmetler farklı olduğu için ortak bir standart oluşturamamıştır. Bilgi merkezleri kullanıcının bilgi ihtiyacı ile ilgilenirken, kuaför müşterinin şekli, doktor hastanın iyileşmesi ve diğer farklı hizmet alanları da müşterilerinin farklı ihtiyaçlarını karşılamak için var olmuştur. Bu çerçevede hizmet sözcüğünün, günümüzde disiplin ya da çalışma alanı sınırlaması olmaksızın en çok karşılaştığımız ve telaffuzu en zor yapılan kavramlardan biri olduğu görülmektedir.

Literatür taraması esnasında hizmet kavramanın birden fazla tanımına rastlanmıştır. Hizmetin, her bir disiplin için farklı ve ayrı anlamda kullanılması tanımlamalarda etkili olmuştur. Hizmet kavramı Türk Dil Kurumu (TDK) tarafından da üç farklı anlamda kullanılmıştır (TDK Güncel Türkçe Sözlük, 2019):

- Birinin işini görme veya birine yarayan bir işi yapma,
- Görev, iş,
- Bakım, özen, ihtimam.

Başka bir ifade ile hizmet, "tüketicilerin mülkiyetle ilişkisi olmaksızın satın aldıkları her şey" olarak ifade edilmiştir (Mucuk, 2006, s. 301).

Hizmetin soyut olduğunu ve herhangi bir sahiplenme özelliğinin bulunmadığını ifade eden Palmer kavramı şu şekilde tanımlamıştır: "Esasında soyut olan hizmet, işletmeler ve bireyler arasındaki değişimi içeren ve herhangi bir mülkiyet ilişkisine bağlı olmayan yarar ve faaliyetlerdir" (2004, s. 561).

Hizmet, daha genel bir yaklaşımla ve alan sınırlaması ve disipliner bağlayıcılık olmaksızın, "bir tarafın diğerine sunduğu performans ya da yarar" olarak tanımlanmıştır (Lovelock ve Wright, 2002, s. 6).

Tarihi süreç içinde hizmet kavramının geçirdiği içeriksel değişim Tablo 2.1'de gösterilmiştir. Bu değişim aynı zamanda hizmet sektörünün evrimi konusunda da genel bir fikir ortaya koymaktadır.

Tablo 2.1: Hizmet tanımının değişim evrimi

Fizyokratlar (-1750)	Tarımsal üretim dışındaki tüm faaliyetler
Adam Smith (1723-1790)	Somut bir örnekle sonuçlanamayan tüm faaliyetler
J.B. Say (1767-1832)	Ürünlere fayda ekleyen tüm imalat dışı faaliyetler
Alfred Marshall(1842-1924)	Üretildiği anda varlık bulan mallar
Batı ülkeleri (1925-1960)	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan nitelikler
Çağdaş düşünce	Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan bir faaliyet

Kaynak: (Çatı ve Ağraş, 2007, s. 155)

Tabloda hizmet kavramının tarihinin çok eski yıllara dayandığı, farklı yıllarda kendi döneminin koşullarına göre şekil alarak tanımlandığı ve içerik farklılıklarının olduğu görülmektedir. Tablo 2.1'de asıl dikkat çeken unsur, hizmet kavramının ürün sözcüğü ile birlikte kullanılmış olmasıdır. Ancak ürün müşterinin talebini gerçekleştiren somut bir nesnedir. Hizmet ise performansa dayalı olup soyut bir

ifadedir. Günümüzde iki kavram ile tanımlanan sektörlerin ayrım çizgileri görece daha belirgindir. Hizmet ve ürün arasındaki diğer farklar ise Tablo 2.2'de gösterilmiştir.

Tablo 2.2: Ürün ve hizmet arasındaki farklar

Hizmet	***Ürün***
Kişi odaklı	Teknik
Emek yoğun	Sermaye yoğun
Müşteri sürecin bir parçası	Müşteri süreçten uzak
Müşteri ile birebir iletişim	Müşteri ile dolaylı işlem
Soyut	Somut
Üretim ve tüketim eş zamanlı	Önce üretim, sonra tüketim
Saklanamaz	Saklanabilir
Taşınamaz	Taşınabilir
Toptan üretilemez	Toptan üretilebilir
Patentle korunamaz	Patentle korunabilir
Standartlaşma yoktur	Standarda bağlıdır
Ölçümü zor, sübjektif kalite	Ölçümü kolay, nitel kalite
Çalışanların denetimi zor	Çalışanların denetimi kolay
Performans	Ürünün özelliği önemli
Kişisel kararlar	Kişisel kararlar kısıtlı
Sahiplenilmez	Sahiplenilebilir
Heterojen	Homojen

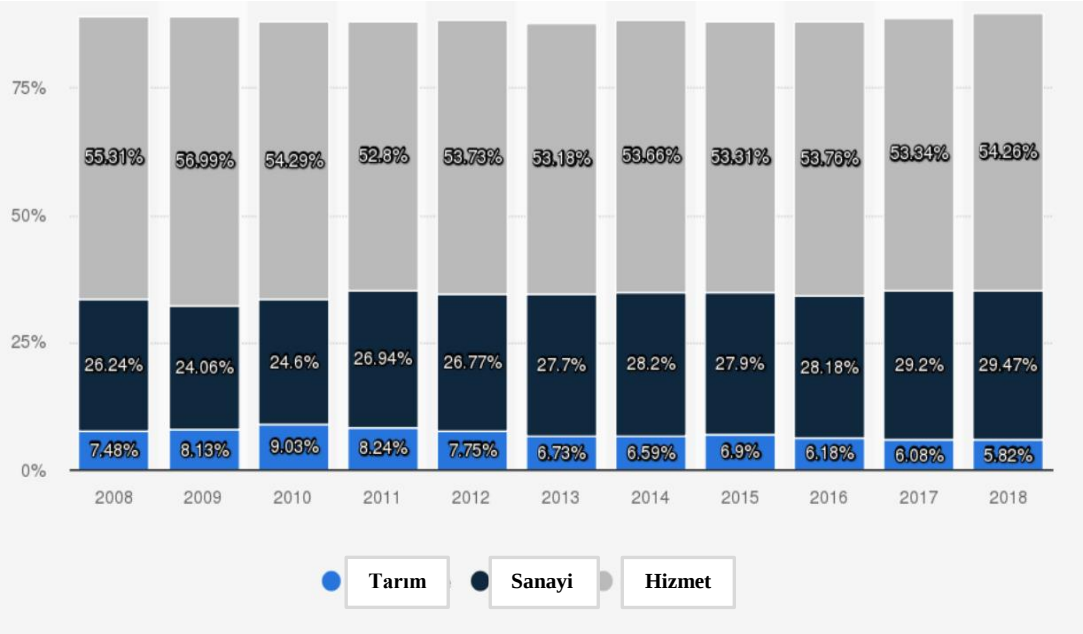
Kaynak: (Sayım ve Aydın, 2011, s. 251)

Tablo 2.2'de hizmet ve ürün karşılaştırması yapılmıştır. Ürünün teknik ve sermaye merkezli olması, hizmetin ise kişilere ve emeğe bağlı olması ilk göze çarpan ayırt edici özelliklerdendir. Tabloya göre hizmetin soyut olması, ölçümünün zorluğu, performansa dayalı olması ve standartlaşmanın olmaması hizmeti üründen ayıran diğer yönlerden bazılarıdır.

Hizmet sektörünün geniş bir alanda faaliyet göstermesi ekonomi üzerinde de etkili olmuştur. Dünya Bankası ülkeler arasında yaptığı refah sıralamasında, refah

düzeyleri ve hizmet sektörü arasında bir ilişki olduğunu gözlemlemiştir (Sayım ve Aydın, 2011, s. 248). Bir ülkenin sanayisi ve ekonomisi geliştikçe, hizmet sektörünün alanı da genişlemekte; hatta ekonomide sanayileşmeden daha hızlı bir yükselişe geçmektedir. Söz konusu etki durumu aşağıdaki görselde daha net görülecektir.

Grafik 2.1: Hizmet sektörünün Türkiye'de yıllara göre ekonomik dağılımındaki yeri



Kaynak: (https://www.statista.com/statistics)

Türkiye yurtiçi ekonomik verilerinin dağılımını gösteren grafikte hizmet sektörünün son on yıldaki dağılımı verilmiştir. Hizmet dağılımlarının ekonominin yarısından fazlasını kapsadığını ve diğer sektörlere göre açık ara farkla önde olduğu görülmektedir.

2.2. Hizmetin Özellikleri

Ekonomide yüksek bir orana sahip olan hizmet sektörü de kendi içerisinde üretim içeren hizmetler ve üretim içermeyen hizmetler olarak iki grupta kategorilendirilmiştir.

Üretim içeren hizmetler, ofis hizmeti ve ürün destek hizmeti olarak iki grupta sınıflandırılmıştır. Ofis hizmetleri, arka planda yapılan, evrakların hazırlanması, sağlayıcı ve alıcı ilişkilerinin kurulması, iç ve dış iletişimin sağlanması olarak

tanımlanmaktadır (Levitt, 1972, s. 43). Ürün destek hizmetleri ise ürünle ilgili müşteri ile iletişime geçilmesinden satış sonrası desteğine kadar verilen hizmetleri kapsamaktadır.

Üretim içeren hizmetlerin dışında kalan hizmet grubu ise üretim içermeyen hizmetlerdir. Bu hizmet türlerinde bir ürün veya malın üretimi ve pazarlanması söz konusu değildir (Tabak, 2009, s. 6). Üretim içermeyen hizmetler, genellikle insan gücü ve daha çok performansa dayalı olduğundan ölçülmesi ve değerlendirilmesi mümkün değildir.

Hizmetlerin de kendine has özellikleri ve bazı temel farklılıkları bulunmaktadır. İlgili pek çok literatürde tekrarlanan bu özellikler devam eden başlıklar altında anlatılmıştır (Awara ve Anyadighibe, 2014, s. 35):

2.2.1. Soyutluk

Hizmetin somut bir ürüne göre en farklı özelliği soyut olmasıdır. Yani bir ürün gibi fiziksel olarak dokunulması, görülebilmesi ve saklanması mümkün değildir. Örneğin, cep telefonu almak isteyen biri öncelikle ürün hakkında fikir edinir, fiyat araştırması yapar, satın almadan önce telefona dokunabilir, telefonu görebilir, benzer özelliklerdeki farklı telefonlarla kıyaslamasını da yaparak bütçesine uygun bir ürün temin edilebilir. Kullanıcı gözünden bir kütüphanede verilen hizmete bakacak olursak, bilgi ihtiyacını karşılama aşamasından, kütüphanenin mekânsal özelliğine, ortamın cazibesi ve rahatlığına, personelin ilgisine kadar farklı hizmetlerden bahsedilebilir. Verilen bu hizmetler ancak deneyim sahibi kullanıcıların görüşlerine bağlı olarak değerlendirilebilir. Bunun dışında bazı hizmetler somut ürün olarak üretilirken soyut eylemlerle kullanılabilir. Otomobil ürün olarak somut bir yapıda olurken, taşıma ve seyahat durumunda soyut bir aşamaya geçmektedir. Bu duruma somutluluk spektrumu denilmektedir (Zeithaml, ve diğerleri, 2009, s. 6).

Hizmetlerin soyut olması bazı sorunlara da sebep olmuştur. Bu sorunlar;

- Hizmetleri depolama imkânın olmaması,
- Hizmetlerin patent aracılığı ile korunamaması,
- Hizmetlerin sergilenememesi,
- Hizmetler üzerinden fiyatlandırılma yapılmasının zor olması gibi sakıncalara neden olmaktadır (Al, 2002, s. 38).

2.2.2. Heterojenlik

İnsan gücü ile var olan hizmet zamana ve müşteriye göre farklılık gösterebilir. Heterojenlik, hizmeti verenler ile hizmeti alanlar arasındaki iletişim ve etkileşime bağlı olarak değişkendir (Sayım ve Aydın, 2011, s. 246). Hizmet veren kişinin moral durumu, kişilik özellikleri, iş yükü, müşterinin hizmete karşı eğilimi gibi faktörler hizmet performansında etkilidir (Mucuk, 2006, s. 304). Örneğin bilgi ihtiyacı olan bir kullanıcıya her kütüphane personelinin yaklaşım tarzı farklı olabilirken, her kullanıcının da kütüphane personeline karşı ihtiyacını anlatma şeklinde farklılık olabilmektedir. Ayrıca verilen hizmetlerde üreticisine, alıcısına, üretildiği zaman ve çevre koşullarına, üretici ve alıcının imkânlarına göre değişim gösterebilmektedir (Doyle, 1998, s. 359). Hizmetlerin heterojen olması standartlaşmanın oluşmamasına neden olmuştur.

2.2.3. Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim

Somut olan bir ürün önce üretilir, daha sonra tüketiciye ulaşır. Yani bir ürün üretildiği anda tüketici göremeyebilir. Hizmet alanında ise, üretim ve tüketim aynı anda gerçekleşmek zorundadır. Örneğin, kütüphaneler, arşivler, müzeler kullanıcıları ve araştırmacıları olmadan, doktorlar da hastaları olmadan hizmetlerini gerçekleştiremezler. Hizmeti alan kişiler hizmet verenler ile aynı ortamda ve aynı anda bulunarak bu sürece ortak katılmak zorundadırlar. Fakat bazı istisna olan hizmetlerin ise aynı anda üretim ve tüketimi oluşmayabilir (Metters ve diğerleri, 2006, s. 7). Temizlik hizmetleri, bilgisayar sistemlerinin gelişimi bu gruba örnek olarak verilebilir.

Hizmetlerin eş zamanlı oluşması bazı sorunlara neden olacaktır. Bu sorunlardan bazıları aşağıda verilmiştir (Tabak, 2009, ss. 7-8):

- Hizmeti alan kişi, hizmet öncesi herhangi bir fikir ve sonuç değerlendirmesi yapamadığı için beklediği hizmet kalitesinin oluşmaması memnun olmamasına neden olacaktır.
- Hizmetlerin dağıtımında müşteriye ulaşması mümkün olmayabilir. Bu durumda hizmet üreten ve hizmeti alanın karşılıklı anlayışlı olması gerekmektedir.

- Hizmet verenler ile hizmet alanlar arasındaki etkileşim diğer müşterilerin fikirleri üzerinde de etkilidir.
- Hizmetlerin üretim aşamasında yaşanan hata ve aksaklıkları müşterinin düzeltebilmesi zordur.

2.2.4. Dayanıksızlık

Hizmetlerin yapısı itibariyle diğer ürünler gibi bekletilip depolanıp, saklanması olanaksızdır. Soyut bir yapıya sahip olan hizmetler için zaman önemli olup tüketimi yapılmadığı zaman boşa gitmiş olmaktadır (Özel, 2019, s. 12). Örneğin, ürün olarak bilgisayar veya buzdolabı belirli bir süre mağazada bekletilebilir, hemen elden çıkarılmayarak istenildiği zaman satılabilir. Fakat hizmet alanında çalışan biri için zaman önemlidir. Bir doktorun hastaneye, hâkimin duruşmaya gidememesi veya telefon hatlarında kullanılmayan limitlerde hizmetlerin başka bir zamana ertelenmesi ve saklanması mümkün olmamaktadır. Fakat bazı durumlarda hizmet verenler hizmet kapasitelerini depolayabilmektedir. Turizm sektöründe sezon dışı kalan kapasitelerini farklı indirim ve avantaja giderek müşteriler için cazip hale getirip kullanabilmektedirler. Yine yaz aylarında çok yoğun olan seyahat taşımacılığının kış aylarında daha az sayıda müşterisinin olması hizmet dönemleri arasındaki dalgalanmalara sebep olmaktadır. Bu dönemlerde hizmet verenlerin talebe göre farklı stratejiler benimsemesi gerekmektedir (Karahan, 2006, s. 55).

Üretim içermeyen ve kâr amacı gütmeyen hizmet grubu içerisinde yer alan kütüphaneler de bu özelliklerin hepsini taşımaktadır. Söz konusu özelliklerin kütüphaneler bağlamındaki önemi, çalışmanın ilgili bölümünde ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

2.3. Kalite

Hizmet kavramı gibi kalite kavramı da geniş ve her bir disiplin için farklı bir anlamda kullanılmıştır. Ekonomi, pazarlama, işletme gibi kâr amacı güden disiplinlerin araştırma konusu olduğu gibi, felsefe, kütüphane, arşiv ve müze gibi kâr beklemeyen disiplinlerinde araştırma konusu olmuştur. Disiplinlere göre bazı kalite tanımları ele alınmıştır. Bu tanımlardan bazıları şu şekilde verilmiştir:

Kalite, amaca uygunluk, kullanıcı merkezlilik ve güvenilirliği içeren bir bütündür (Üstün, 2001, s. 206). Tanımda, bir ürün veya hizmet içeren kalitenin müşteri

beklentilerine ne derecede uygun olduğunu gösterir. Kalitenin bu tanımı daha çok toplam kalite yönetimi yaklaşımı ile adlandırılır. Amaç müşteri memnuniyetini gerçekleştirmektir (Gürbüz, 2019, s. 6). Kütüphaneler ve diğer bilgi merkezleri de kalitenin bu tanımı içerisindedir.

Kalite, performans ve uygunluktur. Belirli bir görevin yerine getirilmesi performans kalitesi ile bir ürünün tasarımına uygunluğu, uygunluk kalitesi ile tanımlanır (Kotler ve Armstrong, 2011, s. 367). Buradaki kalite anlayışı değer temellidir. Müşteri için kalite uygun fiyat ve uygun performans düşüncesine dayanmaktadır.

Felsefecilerin bakış açısına göre kalite ise, doğuştan gelen mükemmellik ile anlatılmıştır (Gürbüz, 2019, s. 6).

Kalite ile ilgili farklı tanımlamaları Sallis dört grupta toplamıştır. Bu ifadeler ise (Aktaran: Şimşek, 2007, ss. 49-50);

1) Kalite, ürün veya hizmetin fiyatı üzerinden değerinin belirlendiği bir anlayıştır. Kalitenin pahalılığı nedeniyle herkesin ulaşabilmesinin mümkün olamayacağı ifade edilmiştir. Kalite lüks ile tanımlanmıştır.
2) Kalite, bir ürün veya hizmetin önceden belirlenmiş standartlara göre dayandırılan özellikleridir. Ürünün teknik özellikleri bir kurul tarafından uygunluğu tescil edilmişse müşteri için de kaliteli olarak tanımlanabilmektedir.
3) Kalite, bir ürün veya hizmetin üretilmeden önce belirli standartlara göre üretilmesidir. Kalitenin standardını ürün ve hizmeti ortaya çıkaran kişi oluşturmaktadır.
4) Ürün veya hizmetin kalitesini müşteri/kullanıcı memnuniyeti ortaya çıkarmaktadır. Müşterinin kişisel beklentileri ve algıları kalitenin değerini göstermektedir.

2.3.1. Kalitenin Tarihi

Kalitenin tarihi M. Ö. 2150 yılına kadar uzanmaktadır. Hammurabi Kanunlarının 229. maddesinde, “bir inşaat ustası birine ev yapar, yaptığı ev çok fazla dayanaklı olmadığından çöker ve inşaat ustası öldürülür” (Şimşek, 2001, s. 15) denilmiştir. Taş devrinde ise tarımla uğraşan kişilerin ürünlerinin alıcılar tarafından gözle kalite kontrolünün yapılması kendi döneminin ilk kalite çalışmalarından biri olmuştur (Peşkircioğlu, 1999, s. 11; Şimşek, 2011, s. 16). Fenikeliler döneminde ise kusurlu

bir ürün ortaya çıkaran kişinin eli kesilmiştir. Osmanlı döneminde ise Loncalar, ürünler için belirli kurallar ve prosedürler uygulanmıştır. Üretilen ürünlerin kalite kontrolü Yiğitbaşı [1] veya Loncalar [2] tarafında yapılıp, uygun olmayan ürünler piyasadan çekilip ve üreticinin elinden belgesi alınmıştır (Özevren, 2000, s. 11).

Sanayi Devrimi ile fabrikaların artış göstermesi ile üretimdeki artışların büyümesi kalite kavramının önemini daha da belirginleştirmiştir. Hatalı ürünler diğerlerinden ayrılarak kalite kontrolleri yapılıp piyasaya sürülmüştür. 1930'larda W. A. Shewhart tarafından kalite kontrol çizelgeleri endüstri alanında kullanılmaya başlayarak, ürünlerin kontrolü gerçekleştirilmiştir. Yine aynı yıllarda ABD ve İngiltere'de ilk kalite kontrol kitapları basılmıştır (Deming, 1998, s. 408).

İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra tüketimin yüksek oranda artması, üretim-tüketim dengesinin bozulması kaliteden bir süreliğine uzaklaşmaya sebebiyet vermiştir. Üretim-tüketim dengesinin tekrar düzene girmesi ve tüketicinin bu konuda bilinçlendirilmesi ile kalite kavramı endüstriyel alanda yeniden ortaya çıkmış ve yeni bir felsefe olan Toplam Kalite Yönetimi (TKY) kavramının ortaya çıkmasını sağlamıştır (Peşkircioğlu, 1999, s. 14).

İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra Avrupa ve ABD kalite kavramından uzaklaşmaya başlarken Japonya'da ise kalite kavramı gelişmeye başlamıştır (Şimşek, 2011, s. 18). Savaş sonrası her anlamda yenilgiye uğrayan ve ayakta kalabilme mücadelesi veren Japonya, mali anlamda kendini geliştirmek için ithal ettikleri ürünlerin örneklerini inceleyerek, nasıl üretildiklerini anlamaya çalışıp bu ürünler üzerinde küçük değişiklikler yaparak ürünlerin yeniden üretimini gerçekleştirmişlerdir (Özevren, 2000, s. 15). Yine bu dönemde ABD'li kalite uzmanları E. Deming ve J. Juran kalite konusunda Japon yöneticilere gerekli eğitim ve seminerler vererek, Japonların kalite anlamında kendilerini geliştirdikleri takdirde yeni kalite standartlarının oluşmasını sağlayacaklarını belirtmişlerdir. Ürünler üzerinde yapılan bu küçük fakat sürekli yenileme zamanla sürekli gelişim felsefesi olan Toplam Kalite Yönetiminin oluşmasına zemin hazırlamıştır.

[1] Esnaf loncalarının kararlarını yürüten kimse (TDK, 2020)
[2] Osmanlılar'da teşkilatlanmış esnaf grupları için kullanılan bir terim (Diyanet İslam Ansiklopedisi [DİA], 2020)

2.3.2. Toplam Kalite Yönetimi

TKY kavramı, yukarda da bahsedildiği gibi üretim sektörüne dayanan ve kalite uzmanları olarak bilinen E. Deming ve J. Juran öncülüğünde başlayan bir felsefe yaklaşımıdır. Kalite ve hizmet kavramları gibi bu alanda da farklı tanımlamaların olduğu görülmüştür. Farklı disiplinlerdeki araştırmacıların bu alanla ilgilenmesi, hizmet verenler ile müşterilerin bu alanda birleşmesi bu farklılığın temel nedenleri olarak düşünülebilir (Yılmaz, 2010, s. 35).

TKY, müşteri memnuniyeti ile uzun süreli başarıya yönelik bir yönetim anlayışı olarak ifade edilmiştir (American Society for Quality, 2019).

TKY, üretilen ürün veya verilen hizmetlerin işletme süreçleri ve personelin sürekli geliştirilmesi ile en düşük ekonomik düzeyinde, önceden belirlenen müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin yeri getirilerek kurum performansının iyileştirilmesi stratejisidir (Sabuncuoğlu, 2007, s. 29).

TKY'nin ilk ortaya çıkış yeri ABD olmasına rağmen, dünyaya duyurulması ve gelişimi Japonlar tarafından gerçekleştirilmiştir. İkinci Dünya Savaşı sonrası Japonların telefon hatlarında kesintilerin oluşması ve bu durumun ABD tarafından fark edilerek düzeltilmesine gereksinim duyulması kalite kavramında sürecin ilk somutlaştığı andır. Süreç içinde kullanılan malzemelerin nitelikleri arızaya neden olmuştur. Japonlar bunun üzerine kalite kontrol sistemlerini kurmaya karar verirler. Ortaya koydukları uygulamalarıyla, kalitenin öncülerinden olan, E. Deming Japon mühendis ve yöneticilere kalite kontrolünde, J. Juran kaliteyi kontrol etme ve proje geliştirme yöntemlerinde, K. Ishikawa ise işçilerin eğitimi ile kalite yönetiminde takım çalışmalarının oluşturulmasını sağlamışlardır (Halis, 2010, s. 48). Japonların toplam kalite yönetimi konusundaki başarısı dünya ticaretinde de kendini belli ederek her yıl E. Deming adına verilen kalite ödülünün de sahipliğini üstlenmektedirler (Çuhadar, 1999, s. 8).

Ülkemizde ise TKY'nin başlangıcı 1980'li yıllara dayanmaktadır. TKY'nin diğer ülkelere göre geç başlamasının nedeni, bu konuda yeterli eğitim ve bilgi sahibi eksikliği ve alt yapının yetersizliği etkili olmuştur (Çuhadar, 1999, s. 9). Türk yöneticilerin, Japonya seyahatlerinde TKY metodu hakkında fikir sahibi olmaları ve gerekli eğitim ve destekleri aldıktan sonra 2000'li yılların başlarında TKY uygulamaları hayata geçirilmeye başlamıştır. TKY'de ilk adım Kalite Kontrol

Çemberlerinin oluşması ve sonrasında ISO 9000 standardının uygulanması olmuştur. ISO 9000 standardı kalitenin bir üst aşaması olup müşterinin istediği ürün ve malın üretimini ve sürekliliğini gerçekleştirecek bir sistem oluşturmaktır (Şeşen, 2019, ss. 893-894).

TKY, sadece bir ürün veya hizmet ile değil, işletmelerin de verdikleri hizmetlerde kalite anlayışının yerleşmesini sağlayan bir felsefe anlayışı olmuştur. Temeli sürekli gelişim ve ilerleme olan bu model işletmelerin rekabet karşısında ayakta kalabilmelerinde önemli bir fırsat olarak görülmektedir. TKY modeli, kâr amacı taşıyan işletmeler için rekabet ortamının oluşmasını sağlayarak işletmelerin kâr oranını arttırmayı, kâr amacı olmayan işletmeler için ise kaynakları hesaplı, doğru ve verimli bir şekilde kullanmayı hedeflemektedir (Karakoç, 2004, s. 33).

TKY'nin işletmelere sağladığı diğer yararları ise şu şekilde sıralanabilir (Yılmaz, 2004, ss. 143-144);

- İşletmeler için TKY anlayışını işletme içerisinde tüm alanlar da oluşturulabilmesini sağlamak,
- İşletmelerde personelde iş memnuniyeti oluşturmak,
- Çalışma hayatının kalitesini yükseltebilmek,
- Çalışanların yüksek düzeyde motive olabilmesini sağlamak.
- Çalışılan iş alanında verimliliği arttırmak,
- Müşteri memnuniyetinin oluşmasını sağlamak,
- Müşteri şikâyetlerinin de memnuniyete bağlı olarak azalmasına yardımcı olmak,
- Yeni müşteri potansiyelinin oluşmasını temin etmek,
- Hata yapmamak ve hata payını en aza indirebilmek için planlı çözüm yolları bularak problemlerin oluşmasını önleyebilmek,
- İşletmelerin pazar paylarını yükseltmek,
- İşletmelerde israfın önüne geçilerek, kâr payının yükselmesini sağlamak,
- Çevresel kalite anlayışının gerçekleşmesi,
- Yeni iş alanlarının oluşturmak, buna bağlı olarak personel ihtiyacını arttırmak,
- Ayrıca iş kazalarının da azalmasında önemli rolü bulunmaktadır.

2.3.2.1. Toplam Kalite Yönetiminin Unsurları

İşletme ve kurumların TKY modelini uygulayabilmeleri ve belirledikleri hedeflere ulaşabilmeleri için TKY'nin unsurlarını da bilmeleri gerekmektedir. TKY modeli içerisinde farklı unsurlara sahiptir. Bu unsurlar birbirinden bağımsız ve ayrı olarak uygulanamazlar. Tam bir başarı elde edebilmek için TKY unsurlarının birlikteliği ve uyumu gereklidir. Bir bütünü temsil eden TKY unsurları aşağıda verilmiştir (Başoğlu, 2019, s. 7).

- **Müşteri ve Müşteri Memnuniyeti**

TKY'nin merkezinde müşteri ve müşteri memnuniyeti bulunmaktadır (Yılmaz, 2004, s. 146). Hem hizmet alan müşteriler olan dış müşteriler ile hem de hizmet veren personeli tanımlayan iç müşterilerin memnuniyeti önemlidir. İşletmelerin müşteri memnuniyetini gerçekleştirmesi, müşterilerin hizmet alma devamlılığını getirdiği gibi daha fazla müşterinin de işletmelerden haberdar olmasını ve yararlanmasını sağlayacaktır. Böylelikle işletmeler daha uzun süreli kazanç elde edebileceklerdir (Karta, 2018, s. 9). Hizmet veren personellerin de birbirleri ile ilişkileri, adil görev dağılımı, ekip çalışması iç müşteri grubunda da memnuniyet oluşmasını sağlayacaktır. Kaliteyi her ne kadar dış müşteriler belirlese de müşteri memnuniyetinin gerçekleşmesi iç müşterilere bağlıdır.

- **Üst Yönetimin Liderliği**

TKY, kurumsal yapısı gereği insan merkezlidir. İnsan merkezli olan hizmet alanları için müşteri memnuniyetinin sağlanması her zaman önemli olmuştur. TKY'yi benimseyecek liderin de işletme ve kurumunu daha üst noktalara taşıyabilmesi için belirli rol ve vizyona sahip olması gerekmektedir. Lider, neyi ne zaman, ne şekilde yapılabileceğine, hangi etkinliğe karar verebileceğine bilerek işletmeyi profesyonel bir şekilde organize edebilmelidir (Başoğlu, 2019, s. 11). Ayrıca liderlerin, personelin gelişimine destek vermesi, personelin yaptığı işi severek ve isteyerek yapmalarını sağlaması, kurumun hedeflerine uygun olarak kararlar almaları ve buna göre hareket etmeleri gerekmektedir. Liderlerin çalışan personeline yaklaşımı da kurum başarısı üzerinde etkilidir.

- **Ekip Çalışması**

TKY'nin önemli bir diğer unsuru, hizmet verenlerin, en üst yönetici konumundan en tabandaki destek personeline kadar birlikte düşünerek hareket etmeleri ve ekip ruhunun oluşmasını sağlama çabası içinde olmalarıdır. Deming bu konuda yöneticiler için "bölümler arası engelleri kaldırın" (Aktaran; Şimşek, 2001, s. 137) ifadesi ile hizmet veren personel arasındaki iletişim ve etkileşimin kolay olması gerektiğini belirtmiştir.

- **Süreç**

TKY'nin bir parçası olan süreç, hizmet verenlerin yaptığı her türlü faaliyetleri içine almaktadır (Özevren, 2000, s. 71). Ürünlerin kabulü, üretimi, kontrolü, pazarlanması gibi bir işletme içerisinde yapılan iş döngüsünü kapsamaktadır. Sürecin amacı, müşterinin beklentilerini ve ihtiyaçlarını doğru ve hızlı bir şekilde karşılamaktır. Müşteri eğer memnun olmuyorsa süreç kontrol edilerek sorunlar tespit edilir (Başoğlu, 2019, s. 8).

- **Sürekli Gelişim ve İlerleme**

TKY'nin temeli sürekli gelişim ve ilerlemeye dayanmaktadır. Bu gelişim, planlı ve düzenli bir şekilde olarak her gün bir önceki günden farklılıklar oluşturmayı hedeflemektedir. Bu anlayışa göre işletmelerin mevcut durumlarını geliştirmeleri, bu gelişim eğitilmiş personel ile birlikte ekip halinde çalışarak müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik olmalıdır. Sürekli gelişim felsefesinin fikri *Masaaki İmai Kaizen* tarafından ortaya konulmuştur. Japonca, *Kai*= "değişim", *Zen* = "iyi" anlamına gelir. Kaizen sözcüğü sürekli gelişme olarak kullanılmaya başlamıştır. Sürekli gelişim felsefesi sadece ürün veya hizmet için değil, işletme içerisindeki her şeyin gelişimi için kullanılmıştır. Sıfır hata kavramı ile ürün veya hizmetin gelişimi, personelin gelişimi için ise eğitime önem verilmiştir (Yalçın, 2007, s. 15).

- **Eğitim**

TKY'de eğitim, hizmet veren personelin kalite hakkında bilinçlenmesi için uygulanması gereken önemli adımlardan biridir. Hizmet veren personellerin tümüne kendi bilgi ve becerilerine uygun olarak kalite ile ilgili gerekli eğitim ve bilgilendirmelerin yapılarak personelin kendini geliştirmesi ve değişimlerden haberdar olmasını amaçlamaktadır. Verilen eğitimin sonucunda hizmet veren

personelin kendi alanına vâkıf olması, müşteri ile iletişimin kolay olması, diğer çalışanlar ile işbirliği ve uyum içerisinde çalışması, yeni gelişme ve değişimlere ilgi duyarak ilerlemesi sağlanmalıdır.

Eğitimde kaliteyi yükseltmek personelin de niteliğini artıracaktır. Böylece sistemler daha iyi bir duruma gelecektir. Süreçlerin daha iyi olması için personel eğitim kalitesinin de iyileştirilmesi gerekmektedir (Yalçın, 2007, s. 14).

- **Toplumsal Sorumluluk**

İşletmeler varlıklarını sürdürebilmek için hem kâr elde etmeli, hem de müşteri memnuniyetini karşılamaları gerekmektedir. Toplumla iç içe yaşayan işletmelerin topluma karşı bir takım sorumlulukları bulunmaktadır. İşletmeler ürünlerin üretim aşamasından, verilen hizmet kalitesine, ürün ve hizmetler için fiyat oluşturmaya, çalışma koşullarının iyileştirilmesinden, personelinin eğitimine kadar toplumun değerlerini ve çevresel faktörleri dikkate alarak hizmette bulunmaları gerekmektedir (Çuhadar, 1999, s. 16). Ayrıca hizmet veren personel ve müşteriye uygun ortamın iş sağlığı ve güvenliğini sağlamak gerekmektedir.

- **Ölçüm ve İstatistik**

TKY için son ve önemli bir unsurda ölçüm ve istatistiktir. Ölçümü mümkün olmayan soyut nesnelerin kullanılabilmesi mümkün değildir (Türkan, 2018, s. 17). Bu sebeple hizmet veren işletmelerin de mevcut durumlarının tespit edilmesi, gelişim düzeylerinin izlenerek hedeflerine ne derecede yaklaşıldığının belirlenmesi için somut verilere ihtiyaç duyulmaktadır. Elde edilen veriler, toplanarak istatistiksel tekniklerinden yararlanılıp değerlendirilmesi yapılır. Böylece hizmet veren kurumun ölçüm ve istatistik bilgileri ile müşterinin beklenti ve ihtiyaçlarını ne derecede karşıladığı belirlenebilir.

2.3.2.2. Toplam Kalite Yönetimi ve Halkla İlişkiler

Halkla ilişkiler, işletme ve kurumlar ile halk arasındaki iletişimin sağlanması olarak tanımlanmıştır (Barry, 2003, s. 16). Halkla ilişkilerde amaç, kamuoyunu etkileyerek, kamuda olumlu bir imaj oluşturabilmektir. Halkla ilişkiler faaliyetlerini gerçekleştirirken bazı araçlardan yararlanır. "Afişler, broşürler, internet, televizyon, el ilanı, pankartlar, bültenler, geziler, toplantılar, kitaplar, yarışmalar, mektuplar, festivaller, konferans, seminerler, yüz yüze görüşme, telefonla görüşme,

sempozyumlar, paneller, reklam panoları, fuarlar, sergiler, yıllıklar, ilan tahtası" halkla ilişkilerin yararlandığı araçlardan bazılarıdır (Şeşen ve Şeşen, 2019, s. 3). Halkla ilişkiler çalışmaları için gerekli ve yararlı olan bu araçlar, kurumlar ve işletmeler üzerinde de olumlu bir imaj algısı ve saygınlığı sağlamaktadır. Olumlu bir kurumsal imaj ve kurumsal saygınlık için, doğru iletişim araçları ile olumlu ilişkiler kurarak, hedef kitlelere uygun faaliyetlerde bulunmak önemlidir (Öndoğan, 2018, s. 1219).

Halkla ilişkiler çalışmalarını yerine getirebilmek ve uygulama amaçlarına ulaşabilmek için birtakım öğeleri vardır. Bu öğeler şu şekilde listelemiştir (Dikme, 2000, ss. 436-438):

- Halkla ilişkilerin ilk hedefi müşteri ve müşteri memnuniyetini gerçekleştirmektir. Müşterinin talep ve beklentilerinin gerçekleşmesinde hizmet veren işletme ve kurumların halkla ilişkiler ile bağlantısı oluşur. Halkla ilişkiler hedef grubunu iyi tanıyarak, uygun iletişim dilini kullanarak toplum üzerinde olumlu bir imaj oluşturmayı hedeflemektedir. Olumlu bir şekilde yapılan reklamların işletmeler üzerinde kalıcılığı ve verimliliği yüksek olacaktır (Ulusoy, 2004, s. 44).
- Halkla ilişkiler çalışmalarını yürütürken hedef kitlesi olan müşterilerine karşı dürüst, güvenilir olmalıdır. Yaptıkları faaliyetler hakkında müşterilerini doğru bir şekilde bilgilendirmelidir.
- Halkla ilişkilerde hizmet zamanında yerine getirilmelidir. Hizmetlerin TKY'nde olduğu gibi kusursuz ve hatasız olarak yerine getirilmesi önemlidir. Eğer hatalar veya aksaklıklar olmuşsa bunların düzeltilerek, hata oranını en düşük seviyeye indirmek gerekir. Yani halkla ilişkilerde *sıfır hata* önemlidir.
- Halkla ilişkilerde etkinlikler ekip çalışmasına uygun yapılmalıdır. Hizmet alacak çok sayıda müşterinin olacağı düşünülürse, hizmet veren halkla ilişkiler personelinin fazla efor harcayarak yorulmasına neden olacaktır. Bu sebeple iç müşterileri temsil eden personel arasında işbölümü yapılmalıdır.
- Halkla ilişkilerin kaliteli bir hizmet verebilmesi, liderinin de bu konuda eğitimli ve aktif olmasına bağlıdır. Yönetici kaliteyi nasıl yöneteceğini bilmelidir.

Kütüphaneler için halkla ilişkiler 19. yüzyılın sonlarında "tanıtım" teriminin kullanılmasıyla başlamıştır (Şeşen ve Şeşen, 2019, s. 2). Burada geçen "tanıtım" ifadesi kütüphanenin verdiği hizmetlerin tanıtımı olarak değerlendirilmiştir. Kütüphane hizmet tanıtımı olarak kütüphane haftaları, yarışmalar, gazete ve sergiler en çok kullanılan halkla ilişkiler araçları olmuştur (Yılmaz, 2006, s. 11).

Kurum ve işletmeler üzerinde olumlu katkılara sahip olan halkla ilişkilerin TKY ile benzeyen yönleri bulunmaktadır. Aşağıda verilen Tablo 2.3'te halkla ilişkiler ve TKY'nin karşılaştırılması yapılmıştır.

Tablo 2.3: TKY ve halkla ilişkiler karşılaştırması

Ortak yönler	Halkla ilişkiler	TKY
Müşteri/hedef kitle	Halkla ilişkiler müşterileri yani hedef grubu bulunmaktadır	TKY'nin merkezinde müşteriler vardır.
Müşteri memnuniyeti	Müşteri memnuniyeti başarı için önemli, Yapılan faaliyetlerle ilgili müşteri bilgilendirilerek, müşterinin beklentilerinin üzerinde bir hizmet verilmelidir.	Müşteriyi memnun etmek, ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak önemlidir.
Personel	En üst yöneticiden en alt personele kadar hizmet veren herkesin görevinde aktif çalışması	En üst yöneticiden en alt personele kadar hizmet veren herkesin görevinde aktif çalışması
İmaj	İşletmeler ve kuruluşların güvenilir bir imaj oluşturmalarında halkla ilişkilerin tanıtım yapması, olumlu itibar oluşturması önemlidir.	Kaliteli hizmet veren işletmeler müşterileri üzerinde olumlu etkiler bırakarak daha geniş kitleler tarafından da tanınmasını sağlayacak, böylece belirli hedeflere ulaşmada etkili olan TKY uygulaması halkla ilişkilere de yardımcı olacaktır.
Yönetici/Yönetim	Aktif bir şekilde faaliyetlerin içerisinde bulunması, liderlik görevini yerine getirerek personeli yönlendirmesi	Personeli her anlamda yönlendirmesi, liderlik görevinde bulunması, hizmet içerisinde aktif olması
Hatalar/Aksaklıklar	Hata ve aksaklıklar halkla ilişkiler tarafından düzeltilerek müşteri tarafından memnuniyetsizlik ve şikâyetler dinlenerek giderilmeli, hatalar düzeltilerek en düşük seviyeye	Verilen hizmette hata olmamalı, aksaklıklar giderilmeli, sıfır hata olmalıdır.

	indirilmelidir.	
Sürekli yenileme/İyileştirme	Sürekli kendini yenileme ve daha iyi bir hizmet verebilme halkla ilişkilerinde felsefesidir.	TKY felsefe anlayışı kendini yenileme ve ilerlemedir.
Hizmet kalitesi	Hizmet kalitesinin geliştirilmesi, halkla ilişkilerin amaçları arasındadır.	TKY temeli kalite ve müşteri memnuniyetine dayanmaktadır. Kaliteli ürün ve hizmet anlayışı vardır.
Toplumsal sorumluluk	Halkla ilişkilerin faaliyetleri arasında sayılan topluma karşı doğru bilgi verilmesi ve güvenilir olunması önemlidir.	Topluma karşı dürüst ve güvenilir olunarak, ürün ya da hizmet alanında toplumsal değerler dikkate alınarak hizmet verilmelidir.
Verimlilik	Kaynak israfının önlenmesi ve verimli kullanılması önemli	Kaynak israfının önlenmesi ve verimli kullanılması önemli
Teknoloji	Teknoloji iletişim araçlarından yararlanılarak, kurum içi iletişimin hızlı ve etkili bir şekilde yararlanılması halkla ilişkiler faaliyetleri için önemlidir.	Teknoloji iletişim araçlarından yararlanılması TKY anlayışı için de tüm çalışanların katılımı sağlanarak zamanında ve etkin olarak katılımı sağlanacaktır.

Kaynak: (Karakoç, 2004, s. 36; Sabuncuoğlu, 2007, s. 31)

Tablo 2.3'de ortaya konulduğu gibi, TKY ve halkla ilişkilerin birçok ortak noktası olduğu görülmektedir. İkisi için de en temel ve merkezi olan unsur, hiç şüphesiz müşteri ve müşteri memnuniyetidir. Halkla ilişkiler hem hizmet veren kurum ve kuruluşlarla hem de kurum ve kuruluşların potansiyel müşterileri ile ilgilenmektedir. TKY'nin amacı ise, müşterilerine kaliteli hizmet sunarak memnun olmalarını sağlamaktır. Dış müşterilerin memnuniyeti kadar kendi iç müşteriler kısmına giren personelin de memnun olarak çalışması her ikisinin bir diğer ortak noktasıdır. Hizmet kurumlarında bu iki yaklaşımı benimseyen personelin, birbirleri ile iletişim halinde ve ekip olarak işbirliğine dayalı çalışması gerekmektedir. Personelin sorunlar karşısında birbirlerinin görüşlerini alarak çözüm bulmaları, gelişim ve ilerlemeye açık olmaları önemlidir. TKY felsefesi olan sürekli ilerleme ve gelişim halkla ilişkilerinde önem verdiği bir başka unsurdur. Hedef kitlesine doğru ve güvenilir bilgi vermek ve topluma karşı sorumluk, halkla ilişkilerin konusu olduğu gibi TKY'nde de hizmet toplumsal değerler düşünülerek verilmelidir.

Kâr amacı gütmeyen kütüphaneler verdikleri hizmet kalitesini arttırabilmeleri ve kullanıcı memnuniyetini gerçekleştirebilmeleri için hedef kitlelerinin kimlerden oluştuğunu bilerek faaliyetlerini ona göre düzenlemelidir.

2.3.2.3. Toplam Kalite Yönetimi ve Kütüphaneler

M.S. 7'nci yüzyılda hizmet veren bir kilisede aynı zamanda bir papaz olan kütüphanecinin koleksiyonun kalitesi ile dertlerinin olması ve bu yönde sağlanacak iyileşmeye dair özel çabasının olduğunun bilinmesi, kalite kavramı ile kütüphanelerin birlikteliğinin oldukça köklü bir geçmişinin olduğunu göstermektedir (Kinnel, 1997, s. 89). Kütüphanecilik alanında kalite sözcüğü, ilk olarak F. W. Lancaster tarafından 1969 yılından *İndex Medicus* veri tabanındaki taramaların başarısı ve kalitesi incelenerek literatüre girmiştir (Whitehall, 1994, s. 100). Kalitenin bir yönetim şekli, sorumluluğu ve yeterliliği olarak benimsenmesi ve tanınması ise 1980-1990 yılları arasında olmuştur. 1980'li yıllarda TKY'ni benimseyen ABD, 1990'lı yıllarda okullarda ve üniversite kütüphanelerinde yönetim anlayışını uygulamıştır. İlerleyen yıllarda kaliteli hizmet verebilmek için kendi kalite yönetimini oluşturan, kullanıcıya ve kullanıcı memnuniyetini ön plana alan üniversite kütüphaneleri olmuştur. Avustralya Üniversite Kütüphaneleri Konseyi (Council of Australian University Librarians [CAUL]), ülkesinde TKY alanında gerekli tanıtımların yapılmasını sağlamış, ayrıca kütüphanelerde performans ölçümü ile ilgili çalışmalarda bulunmuştur. İngiltere'de 1993 yılında üniversite kütüphanelerinin hizmet ve performans kalitelerini arttırabilmek amacıyla yayınlanmış olan *Follet Raporu* (Yıldız, 2009, s. 47) ile üniversite kütüphaneleri TKY'ne geçiş yapmaya başlamışlardır. Söz konusu raporda üniversite kütüphanelerinin stratejilerini oluşturmalarında bazı konulara dikkat çekilmiştir. Bu konular aşağıda listelenmiştir (Aslan, 1999, s. 129):

- Kütüphane kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarının ve beklentilerinin belirlenmesi,
- Personel ve kaynakların yönetimi,
- Kütüphane performans ölçüleri ve göstergelerinin belirlenmesi,
- Kalite güvence ve değerlendirilmesinin yapılması.

TKY'nde yönetim felsefesinin en önemli amacı hata payının en düşük ve müşteri memnuniyetinin en üst seviyede oluşabilmesini sağlamaktır. Feigenbaum (1993, s. 8)'a göre TKY'nin kütüphanelerde uygulanması öncelikle kurum kültürünün oluşmasına, kullanıcı memnuniyetinin sağlanarak, kütüphane bütçe ve kaynaklarının doğru bir şekilde kullanılabilirliğinin temin edilmesine bağlıdır.

Bu gereklilikler de dikkate alınarak TKY'nin kütüphanelere sağlayacağı yararları ise şu şekilde maddelendirilebilir (Yılmaz: 2010, s. 45):

- **Kullanıcı Memnuniyeti**

TKY'de hedef kitle, kütüphane hizmetlerini hazırlayanlar ve hizmeti alanlar olarak iç müşteri ve dış müşteri kavramları ile tanımlanmaktadır. İç müşteri olan kütüphane personelinin hizmeti oluştururken kullanıcı ihtiyacına uygun, kolay ve zaman kaybı olmadan hizmetlerini sunmaları gerekmektedir. Böylece fazla ve gereksiz iş yükü olmadığı için kullanıcının ihtiyaçlarına daha kolay cevap verilebilecektir.

Hizmeti alan dış müşteriler ise kütüphanelerin asıl varlık nedenidir. Kullanıcısı olmayan kütüphane amaçsız ve boş bir binadan daha fazlası değildir. Bu sebeple kütüphane hizmetlerinin merkezinde kullanıcılar ve kullanıcıların bilgi ihtiyaçları gelmektedir. Tam bir kullanıcı memnuniyetinin gerçekleşebilmesi için kütüphanelerin mevcut kullanıcıları dışında kütüphaneyi kullanmayan fakat kullanmaya aday olabilecek diğer kullanıcı gruplarını da dikkate alarak hizmetleri ona göre düzenlenmelidir. Yani kullanıcı profili iyi tanımlanmalıdır.

Kütüphaneler, kullanıcıların istek ve beklentilerini dikkate alarak kullanıcılarının memnun olmalarını sağlamak zorundadır. Kullanıcı memnuniyetini, kaynaklara erişim, hizmet veren kütüphane personelinin tavrı, kütüphanenin fiziksel durumu gibi unsurları etkileyebilmektedir.

- **Sürekli İyileştirme**

TKY 'nin temeli sürekli iyileştirmeye dayanmaktadır. Sürekli iyileştirme, rutin olan durumun aksine gelişim ve ilerleme esaslıdır. Kütüphaneler için ise, hedefler çerçevesinde elinden gelenin en iyisi yapılmalıdır. Hedeflerin ne oranda yerine getirildiğinin bilinmesi ve eksik yönlerin iyileştirilmesi için de belirli aralıklarla hizmet kalitesi ölçümü yapılmalı ve değerlendirilmelidir.

- **Ekip Çalışması**

Kütüphanelerde her birimde çalışan personelin yaptığı iş farklı gibi gözükse de verilen kütüphane hizmetleri kullanıcının ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılamaya yönelik olduğu için ekip ruhu önemlidir. TKY'nde, kütüphane personelinin diğer birim çalışanları ile iletişimi, iş süreçleri dikkate alınarak ve birlikte hareket edilerek kullanıcının ihtiyaçları hızlı bir şekilde giderilmelidir. Birimler arasında oluşan

kişisel sorunlar kullanıcıya yansıtılmayarak kurumun itibarı ve saygınlığı ön planda tutulmalıdır.

2.4. Hizmet Kalitesi

Her biri farklı disiplinler açısından son derece önemli kavramlar olan kalite ve hizmet sözcükleri için ortak bir tanım yapmanın güçlüğünden yukarıda söz edilmişti. Her iki kavramın disiplinler üstü bir anlama sahip olmasından kaynaklanan bu gerçekliği besleyen diğer bir neden iki kavramın da yapısı itibariyle somut ve soyut nesnelerde ve farklı disiplinler içinde kullanılmasıdır. Hizmetin yapısı gereği soyut, değişken ve dokunulmaz olması ürüne göre hizmet hakkında da bir değerlendirme yapmayı mümkün kılmamaktadır. Bir diğer kavram olan kalitenin de müşteri memnuniyeti üzerinde etkisi vardır. Kalitenin ise ürün ve hizmet alanı içindeki değerlendirilmesi birbirinden farklı olacaktır (Nguyen, 2014, s. 9). Kalitenin hizmet veren bir sektörde uygulanması ve denetlenmesi de çok kolay değildir. Hizmetin, ürünler gibi belirli bir standarda sahip olmaması, verilen hizmetin performansa bağlı olması, hizmetin günden güne, müşteriden müşteriye göre farklılığı hizmetin kalitesinin değerlendirilmesini zorlaştırmaktadır (Bulgan, 2002, s. 4). Bu sebeple hizmet kalitesi kavramı üzerinde de ortak tanım ve görüşe varılamamıştır. Hizmet kalitesi konusunda yapılan bir araştırmada ise üç farklı özellik üzerinde durulmuştur (Parasuraman ve diğerleri, 1985, s. 42):

- Müşterilerin hizmet kalitesini ürünlere göre daha zor değerlendirdiği,
- Müşterilerin hizmet kalitesi algılarının, müşteri beklentileri ve gerçek hizmet kalitelerinin karşılaştırılması sonucu ortaya çıktığı,
- Hizmet kalitesini değerlendirirken, hizmetin sonucundan ziyade, sunum sürecinin de değerlendirmede önemli olduğu yer almıştır.

Hizmet kalitesi üzerinde yukarda verilen araştırmaya benzeyen farklı araştırmalar da yapılmış. Araştırmalara göre hizmet kalitesi için farklı tanımlamalar ortaya çıkmıştır. Çalışmanın sınırlılıkları da dikkate alınarak, söz konusu tanımlardan bazıları aşağıda verilmiştir.

- Hizmet kalitesi için müşterinin beklediği hizmet ile aldığı hizmetin kıyaslaması olarak tanımlanmıştır (Parasuraman ve diğerleri, 1985, s. 43).

- Kotler ve Keller (2006, s. 68), hizmet kalitesi için en önemli unsurun müşteriler olduğunu ve müşterilerin elde tutulması ve hizmet verilen yerlere çekilmesi gerektiğini ifade etmiştir.
- Hizmet kalitesi için Lovelock, pazarlama, işlemler ve insan kaynaklarının önemli olduğunu belirtmiştir (Enquist ve diğerleri, 2007, s. 387)
- Grönroos 1984 yılında geliştirdiği modelde de yine hizmet kalitesini; teknik kalite, fonksiyonel kalite ve kurumsal imajın birleşimi olarak tanımlamıştır. Teknik kalite çalışanların yetenekleri, teknik çözümler, fonksiyonel kalite hizmet süreci ve tüm bu iki özellik kurumsal imaj üzerinde etkili olmaktadır (Rahman ve diğerleri, 2012, ss. 203-204).

Hizmet kalitesini, hizmet veren işletmeler ve kurumlar açısında da rekabetçi bir ortam oluşturduğuna yönelik görüşlerde bulunmaktadır. Hizmet kalitesi ile bir kurumun kendisini rakiplerinden ayırabileceği gibi rekabet avantajı ile var olmanın devamlılığı da sağlanmış olacaktır (Gürbüz, 2019, s. 19). Bunun yanında müşteri memnuniyetini yerine getirmiş oldukları için uzun vadede kâr oranları da artacaktır. Aksi de mümkündür; müşteri eğer hizmetten memnun değilse deneyimlerini ve memnuniyetsizliklerini diğer potansiyel müşteri olabilecek kişilere aktaracaktır (Horovitz, 1990, s. 12). Hizmet veren işletmelerin, kaliteli hizmet verememeleri müşteri azalmasına neden olacaktır.

Hizmet kalitesi noktasında "*algılanan hizmet kalitesi"* ve "*beklenilen hizmet kalitesi"* olmak üzere iki kavram söz konusudur.

Algılanan Hizmet Kalitesi: Müşterinin beklediği hizmet kalitesi ile verilen hizmet kalitesi arasındaki uyum ve farkın ölçülmesidir (Silvestro, 2005, s. 216). Algılanan hizmet kalitesi, halen verilen hizmet kalitesinin temelini oluşturmakla birlikte, hizmet kalitesinin yerine algılanan hizmet kalitesi kavramının kullanıldığı bilinmektedir (Orhan, 2016, s. 31). Algılanan hizmet kalitesi sübjektif bir kavram olup, her müşteriye göre farklılık gösterir.

Müşterinin aldığı hizmet, beklentileri karşılıyorsa müşteri memnuniyeti gerçekleşmiş olacaktır. Müşteri memnuniyetinin oluşmasında, sadece algılanan hizmetin değil, hizmet fiyatının ve kişisel faktörlerinde değerlendirmede etkili olduğu düşünülmektedir. Algılanan hizmet kalitesi, beklenen hizmet kalitesinden düşük ise

kurumlarda hizmet alan müşterilerin kaybedildiği gibi potansiyel müşterinin de hizmet alması zorlaşacaktır (Lovelock ve Wirtz, 2007, s. 383).

Beklenen Hizmet Kalitesi: Müşterinin verilen hizmetle ilgili olarak talep ve beklentilerini kapsamaktadır. Müşterinin geçmiş deneyimi ve kişisel gereksinimlerinin sözlü olarak eyleme geçirilmesidir (Gürbüz, 2019, s. 35). Müşterilerin, bekledikleri hizmet seviyesi algılanan hizmet seviyesinden yüksek ise verilen hizmet müşteri memnuniyetsizliğine, algılanan hizmet kalitesi beklenilen hizmet seviyesine eşit ya da yüksek ise müşteri memnuniyeti ya da müşteri tatmini söz konusu olabilir. Beklenen hizmet, algılanan hizmet değerinden küçük ise ideal kalite sağlanmış olacaktır. Beklenen hizmet ile algılanan hizmet arasındaki ilişki şu şekildedir (Bulgan, 2002, s. 7);

- Beklenen Hizmet > Algılanan Hizmet = Düşük Kalite
- Beklenen Hizmet < Algılanan Hizmet = İdeal Kalite
- Beklenen Hizmet = Algılanan Hizmet = Memnun Edici/Tatmin Eden Kalite

Müşteri ile ilgili olan bir ürün veya hizmetin kalitesi, her zaman kalitenin iyi olduğu anlamına gelmemektedir. Düşük düzeyde olan bir ürün veya hizmet de müşterinin beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayabiliyorsa kaliteli olabilir. Yani bir müşteri için kalite her zaman başka bir müşteri veya müşteriler için kaliteyi ifade etmeyebilir (Poll ve Boekhorst, 2007, s. 13).

2.5. Hizmet Kalitesi Ölçümü

Hizmet kalitesi müşterinin memnuniyetine göre ölçülmektedir (Orhan, 2016, s. 32). Bu sebeple hizmet veren işletmelerin tümünün müşteri beklentisine uygun olarak yapılanmaları gerekmektedir. Müşteri memnuniyetinin oluşumu ile birlikte zincir halinde devam eden; işletme itibarı, daha çok müşteri potansiyeli ve daha fazla kazanım elde edilmesi de sağlanmış olacaktır. Ancak, hizmetin özellikleri gereği ölçümünün kolay olmaması nedeniyle, müşterilerden alınan geri dönüşümler, gözlemler ölçüm değerlendirmesinde kullanılmıştır (Akbayrak, 2005, s. 30).

1980'lerde bir grup araştırmacı, hizmet kalitesinin müşteri beklentileri üzerindeki etkisini görebilmek için bazı stratejiler geliştirmiştir. Buna bağlı olarak hizmetin özelliklerine göre ölçümünün de mümkün olabileceğini belirtmişlerdir. Hizmet kalite ölçüm değerlendirmesi belirli kriterlere göre değerlendirilmiştir. Parasuraman,

Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen bu ölçek SERVQUAL (Service Quality) hizmet ölçeği olarak tanımlanmıştır. ABD'de geliştirilen hizmet kalitesi ölçeği, şu ana kadar oluşturulan en kapsamlı ölçek olarak bilinmektedir (Akbayrak, 2005, s. 30).

Oluşturulan hizmet kalitesi ölçeği kriterleri Tablo 2.4'te gösterilmiştir.

Tablo 2.4: Hizmet kalitesi ölçümündeki kriterler

Kriter	Açıklama
Güvenilirlik	Hizmetin zamanında ve istenilen performansta olması
Cevaplama isteği	Hizmet verenlerin hizmeti sunmada istekli olmaları
Yeterlilik	Hizmet verenlerin yeterli bilgi ve donanıma sahip
Erişim/Ulaşabilirlik	Müşterilerin hizmete ve hizmet personeline kolay erişebilmesi
Nezaket	Hizmet verenleri müşterilere karşı kibar ve nazik olmaları
İletişim	Hizmet esnasında müşterilere gerekli bilgilendirmelerin yapılması
Dürüst olma	Hizmet veren personelin dürüst olması
Güvenli olma	Hizmet verilen ortamın güvenli olması
Empati	Müşterilere karşı anlayışlı olabilme
Fiziksel özellikler	Hizmet verilen ortamdaki araç ve gereçler

Kaynak: (Looy ve diğerleri, 2003, s. 133)

Tabloda ayrıntılandırılan kriterler, güvenilirlik, cevaplama isteği, yeterlilik, erişim, nezaket, iletişim, dürüst olma, güvenli olma, empati ve fiziksel özellikler olarak gruplandırılmıştır.

Hizmet kalitesi ölçümünde dikkate alınan bu kriterler, çalışmanın bir sonraki bölümünde detaylı olarak ele alınan farklı hizmet kalitesi ölçüm modellerinin de oluşmasına zemin hazırlamıştır.

3. BÖLÜM
KURUMLARDA HİZMET VE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELLERİ

Hizmet sektörünün günümüzde ekonominin büyük paydasına dönüşmesi, hizmet veren işletme ve kurumların hizmet içeriklerinin müşteri beklenti ve taleplerine göre şekillenmesini sağlamıştır. İşletme ve kurumların bu alanda varlığını devam ettirebilmeleri ve müşteriye karşı fayda sağlayabilmeleri için verdikleri hizmet kalitelerini arttırmaları gerekmektedir. Müşteriye verilen hizmet ve hizmet performansı ile müşteri memnuniyeti sağlanacak, buna bağlı olarak müşteri geri bildirimi, kârlılık ve pazar payı artarak, kurumsal imaj ve saygınlık daha fazla ön planda ve değerde olacaktır. Hem müşteri ve hem kurum için fayda sağlayacak hizmet kalitesini yükseltebilmek için oluşturulabilecek her türlü strateji, teknik ve modellerin de bu basamaklara göre düzenlenmiş olması gerekmektedir (Şentürk, 2010, s. 66).

Literatürde, hizmet kalite değerlendirmesini ölçebilmek için kullanılan farklı hizmet modellerinin var olduğu görülmüştür. Bu bölümde işletme ve kurumlarda verilen hizmet kalitesini değerlendirebilmek için kullanılan farklı hizmet kalitesi modelleri hakkında bilgilere yer verilmiştir.

3.1. Kurumların Kullandığı Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri

Hizmet kalitesi kavramının zaman içinde sektörde kazandığı değere paralel olarak hizmet sektöründe uygulanmak üzere çok sayıda hizmet kalitesi ölçüm modeli geliştirilmiştir. Kurum ve işletmelerde kullanılan ve bilinen hizmet kalitesi modelleri, eksiksiz ve kronolojik sırada olmasına özen gösterilerek şu şekilde listelenmiştir[3] (Akdoğan, 2011, ss. 35-36):

- Christian Grönroos'un(1984) Teknik ve Fonksiyonel Kalite Modeli
- Kano`nun(1984) Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti Modeli
- Lehtinen'in Hizmet Kalitesi Modeli
- Sasser, Olsen ve Wyckoff'un Hizmet Kalitesi Modeli
- Holdford ve Reinders Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Modeli

[3] Bu çalışmada listelenen hizmet kalitesi ölçüm modellerinin dışında da model olması, hatta bu çalışmanın hazırlandığı süreçte yeni bir modelin geliştirilmesi olasıdır. Ancak çalışmanın amacı, kapsamı ve seçilen uygulama modeli dikkate alındığında bu noktada gözden kaçırılmış olabilecek model ya da modellerin çalışmanın tutarlılığını olumsuz etkilemeyeceği değerlendirilmiştir.

- Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin(1985) GAP(Boşluk) SERVQUAL Modeli
- Haywood-Farmer'ın (1988) Hizmet Kalite Modelinin Niteliği
- Brogowicz vd.'nin (1990) Sentezlenmiş Hizmet Kalite Modeli
- Mattsson'ın (1992) Hizmet Kalite Modelinde İdeal Değer
- Cronin ve Taylor'ın (1992) Tek Performans (SERVPERF) Modeli
- Berkley ve Gupta'nın (1994) Bilgi Teknolojisi Uyum Modeli
- Dabholkar'ın (1996) Nitelik ve Genel Etkileme Modeli
- Spreng and Mackoy'un (1996) Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Modeli
- Sweeney vd.'nin (1997) Perakende Hizmet Kalitesi ve Algılanan Değer Modeli
- Oh'un (1999) Hizmet Kalitesi, Müşteri Değeri ve Müşteri Memnuniyet Modeli
- Dabholkar vd.'nin (2000) Öncüller ve Uzlaştırıcı Modeli
- Frost ve Kumar'ın (2000) İç Hizmet Kalite Modeli
- Soteriou ve Stavrinides'in (2000) DEA İç Hizmet Kalite Modeli
- Broderick ve Vachirapornpuk'un (2002) İnternet Bankacılığı Modeli
- Zhu vd.'nin (2002) BT Tabanlı Modeli
- Santos'un (2003) e-Hizmet Kalitesi Modeli

Yukarda belirtilen ölçeklere ek olarak kültürel miras, tarih ve müze alanındaki hizmet kalitesini değerlendirebilmek için *HISTOQUAL Ölçeği* (Umur, 2015, s. 72), iklim konuları ve kütüphane personelinin bu konudaki algılarını değerlendirebilmek için de *ClimateQUAL+® Ölçeği* kullanılmaktadır (Climatequal.org, 2020).

Kurumların ya da işletmelerin hizmet kalitesini ölçmek için kullanabilecekleri standart bir ölçüm aracı bulunmamaktadır (Örs, 2007, s. 141). Araştırmanın sınırlılıkları ve amacı dikkate alınarak çalışmada yukarda sıralanan hizmet kalitesi ölçüm modellerinden en yayın örneklerinden biri olan SERVQUAL hizmet kalitesi ölçüm modeli hakkında ayrıntılı bilgiye yer verilmiştir.[4] Bunun dışında elektronik

hizmetler için WebQUAL hizmet kalitesi ölçüm modeli, sadece kütüphanelerin kullandığı PLUS, IFLA Performans Ölçeği ve ARL'nin geliştirdiği LibQUAL+® hizmet kalitesi ölçüm modeli hakkında bilgilere de yer verilmiştir.

3.1.1. Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli

İlk hizmet kalitesi modeli Grönroos tarafından geliştirilmiştir. Grönroos'un kendi adını kullanarak oluşturduğu bu model, algılanan hizmet kalitesini ölçmek ve gerçek bir hizmet kalitesi modeli oluşturmak için yaptığı ilk girişim olmuştur (Özel, 2019, s. 41). Grönroos bu modeli ortaya çıkarırken hizmet kalitesini üç boyutta ele almıştır. Bu boyutlar aşağıdaki şekildedir (Gröonross, 1984, s. 36):

- **Teknik kalite:** Müşterinin hizmetten ne elde ettiğini, ne aldığını belirleyen sonuca dayalı bir aşamadır (Seth ve diğerleri, 2005, s. 915). Hastanede tedavi gören birinin iyileşerek evine ulaşması, tüketicinin telefon alması, öğretmenin ders anlatması, avukatın duruşmaya gitmesi gibi örnekler verilen hizmetlerin teknik kalite ile ilgili boyutudur. Teknik kalite objektif olarak değerlendirilir ve sonuç odaklıdır.

---

[4]Hizmet kalitesi modelleri ile ilgili yararlanılan kaynakların listesi aşağıda verilmiştir.

a) A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, 1988, 64(1), s. 15-17.
b) A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, A Conceptual Model of Service Quality and Its İmplications for Future Research, *The Journal of Marketing*, 1985, s. 43-47.
c) Christian Grönroos, A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, *18*(4), 1984, s. 37-40.
d) Ivana Blešić, Andelija Ivkov-Džigurski, Aleksandra Dragin, Ljubica Ivanović, ve Milana Pantelić, *Application of Gap Model in the Researches of Hotel Services Quality, TURIZAM, 15*(1), 2011, s. 41-45.
e) Kathleen F. Miller, Service Quality in Academic Libraries: An Analysis of LibQUAL+™ Scores and Institutional Characteristics, University of Central Florida, 2008, s. 21-42.
f) Olga Polyakova ve Muhammed Mirza, Perceived Service Quality: Are They Still Relevant?, *The Marketing Review, 15*(1), 2015, s. 6-11.
g) Martha Kyrillidou, Item Sampling in Service Quality Assessment Surveys to Improve Response Rates and Reduce Respondent Burden: The LibQUAL+® Lite Randomized Control Trial, 2009, University of Illinois at Urbana-Champaign.
h) Nitin Seth, S. G. Deshmukh, Prem Vrat, Service Quality Models: A Review. *International Journal of Quality & Reliability Management, 22*(9), 2005, s. 915-933.
i) Tomas Palaima, Banyte, Jürate, Marketing Service Relationship: the Relative Role of Service Quality. *Engineering Economics, 1*(46), 2006, s. 84-90.
j) Roswitha Poll, Peter te Boekhorst, Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries, 2007, München: IFLA. K. G. Saur.
k) https://www.libqual.org/home

- **Fonksiyonel kalite:** Grönroos modelinin ikinci boyutu olan fonksiyonel kalite**,** müşteri tarafından teknik kaliteden alınan hizmet performansının nasıl değerlendirilmesi gerektiğini belirtir (Grönross, 1984, s. 39). Yani, müşterinin verilen hizmetle ilgili algılarının önemli olduğu görüşü hâkim olmuştur. Kütüphane personelinin performanslarının nasıl olduğu, kullanıcılara karşı davranışları ve iletişimleri fonksiyonel kalitenin ilgilendiği boyuttur. Fonksiyonel kalite subjektif bir yapıdadır ve aşamalarla ilgilenir (Bulgan, 2002, s. 8).
- **İmaj:** Üçüncü boyutu oluşturan imaj, şekilde de belirtildiği gibi algılanan hizmet kalitesine bağlı olarak, teknik ve fonksiyonel hizmet kalitesinin temelini oluşturmaktadır. Müşterinin beklentileri, geleneksel pazarlama faaliyetleri, kişisel yorumlar hizmet veren kurumun imajını ve itibarını etkilemektedir.

Şekil 3.1: Grönroos hizmet kalitesi modeli



Kaynak: (Grönroos, 1984, s. 40)

Şekil 3.1'de görüldüğü gibi, beklenen hizmet, algılanan hizmet, imaj, teknik kalite ve fonksiyonel kalite *Grönroos Hizmet Kalitesi Model*ini oluşturan kriterlerdir. Algılanan hizmet kalitesi bu modelde müşterinin beklediği hizmet ve algıladığı hizmetin arasında durmakta olup, teknik kalite, fonksiyonel kalite ve imaj unsurları ile de bağlantı halinde olarak modelin merkezinde yer almaktadır. Müşteri hizmet

kalitesi değerlendirmesinde algılanan kalite ile beklenen kalite arasında karşılaştırma yaparak algılanan hizmet kalitesine ulaşır. Çevresel ortam, reklâm, halkla ilişkiler, ideolojiler ve sözlü iletişim çalışmaları müşterinin beklentilerini etkilediği için beklenen hizmet kalitesi üzerinde de etkisi bulunmaktadır. Bu unsurlar imaj boyutunu ise daha az etkilemektedir (Grönroos, 1984, s. 36). Beklenen hizmet verilen hizmetin; yani algılanan hizmet sonucunda elde edilen hizmet kalitesini oluşturmaktadır.

3.1.2. Altı Sigma Hizmet Kalitesi Modeli

Altı Sigma Hizmet Kalitesi Modeli TKY'nin bir üst modeli olarak bilinmektedir. TKY'nde olduğu gibi Altı Sigma'nın temelinde de mükemmeliyetçilik ve sıfır hata mantığı vardır (Şentürk, 2010, s. 72). Altı Sigma, genellikle mühendisler ve istatistikçiler tarafından ürün ve süreçlerin ayarlamasını yapmak için kullanılan bir hizmet kalitesi modelidir (Çalışkan, 2006, s. 63).

Altı Sigma'nın oluşturulması ve hizmet kalitesinin geliştirilmesi için gerekli olan 5 kriter vardır. Bu kriterler aşağıda listelenmiştir (Pande ve diğerleri, 2003, s. 99):

- Temel süreçlerin ve müşterilerin belirlenmesi,
- Müşteri ihtiyaçlarının tanımlanması,
- Var olan performansın ölçümü,
- Eksik olan hizmetin tespit edilerek iyileştirilmesi, analiz edilmesi,
- Altı Sigma sisteminin geliştirilmesi ve yayılması.

Yukarda belirtilen aşamalardan da anlaşılacağı üzere Altı Sigma'nın en temel hedefinin müşteri ihtiyaçlarını belirlemek ve mevcut durumdaki eksikliklerin tespit edilmesi ve iyileştirilmesini geçekleştirmektir. Fakat bu aşamaların gerçekleşebilmesi için bazı hususlara dikkat edilmesi gerekmektedir. TKY'nde olduğu gibi hizmet veren personelin görev tanımın yapılması, hizmet içerisinde çalışan personelin ekip halinde çalışabilmesi, yönetici ve liderlerin desteğinin sağlanması gerekmektedir. Ayrıca kurum alt yapısının bu modele uygun olması ön koşuldur.

3.1.3. Lehtinen & Lehtinen Hizmet Kalitesi Modeli

Uolevi Lehtinen and Jarmo R. Lehtinen (1982)'in kendi isimlerini kullanarak oluşturdukları hizmet kalitesi modelidir. Bu hizmet kalitesi modelini oluşturan üç kriter vardır. Bu kriterler hakkında genel bilgiler aşağıda verilmiştir (Parasuraman ve diğerleri, 1985, s. 43):

- **Fiziksel Kalite:** Hizmetin fiziksel yönlerini oluşturan, hizmet esnasında kullanılan donanım, hizmet verilen mekân gibi fiziksel kalite unsurlarını kapsamaktadır.
- **Etkileşimli Kalite:** Müşteri ile hizmet veren, müşteri ile diğer müşterilerin birbirleriyle etkileşimini ve iletişimini içermektedir. Ayrıca hizmetin verildiği andan itibaren başlayıp hizmet sonuna kadar geçen sürede oluşan hizmet kalitesi farklılığını da ele alır.
- **Kurumsal Kalite:** Mevcut ve potansiyel müşterilerin, kurum ya da işletmeye karşı kamuoyunda oluşturduğu itibarını oluşturan kriterdir. Kurumsal kalite, hizmet veren kurum veya işletmenin imaj veya saygınlığını belirler.

3.1.4. Gummesson 4Q Hizmet Kalitesi Modeli

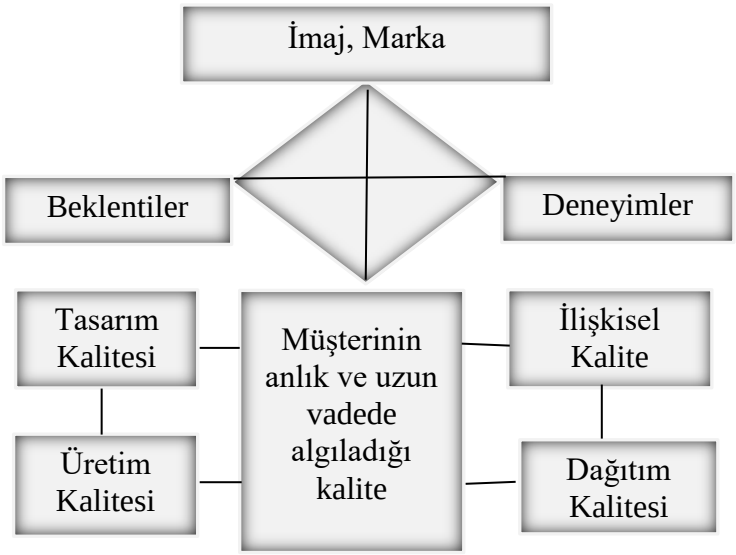
Gummesson'un oluşturduğu *4Q Modeli,* ürün ve hizmeti birbirinden ayırmadan bir bütün olarak değerlendirilmiştir (Palaima ve Banyte, 2006, s. 86). *Gummesson 4Q Hizmet Kalitesi Modeli*, belirli bir işletmenin araştırma sonuçlarına dayanarak oluşturulan dört kriterli hizmet kalitesi modelidir. Bu kriterler hakkındaki temel bilgiler ve alt unsurlar şu şekilde ayrıntılandırılmıştır:

- **Tasarım Kalitesi:** Bir ürünün veya bir hizmetin müşterinin ihtiyaçlarına uygun bir şekilde tasarlanması veya sunulmasını oluşturan kaliteyi temsil etmektedir.
- **Üretim Kalitesi**: Bir ürünün veya hizmetin tasarım aşaması sona erdikten sonraki sürecini oluşturmaktadır. Üretilen bir ürünün mükemmel ve hatasız olarak üretimi önemlidir.
- **İlişkisel Kalite:** Ürün ve hizmeti gerçekleştiren işletmenin hem kendi çalışanları ile hem de dış müşterileri olan etkileşimini kapsamaktadır. İşletmenin olumsuz anlamdaki etkileşimi ve iletişimi ilişkisel kaliteyi de

olumsuz düzeyde etkileyecektir. Müşterinin hizmet süresince olumlu ya da olumsuz olarak algıladığı her şey ilişkisel kalite için önemlidir.

- **Sunum veya Dağıtım Kalitesi:** Üretilen ürünün zamanında, hasarsız ve eksiksiz müşteriye ulaşımını sağlayan kalitedir. Yani, sunulan bir ürün veya hizmetin müşteriye zamanında verilmesidir.

Şekil 3.2: Gummesson 4Q modeli



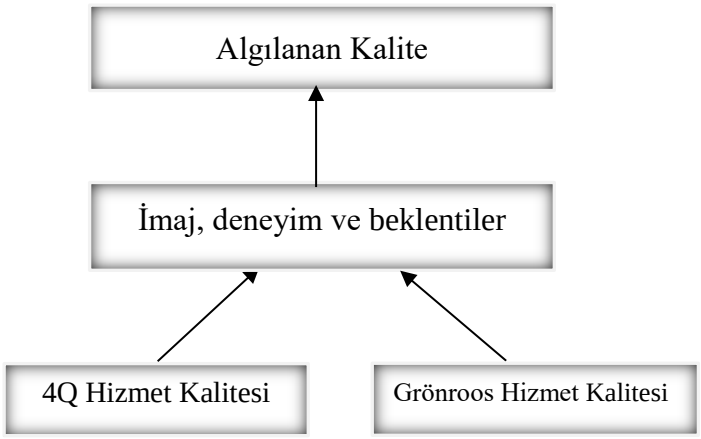
Kaynak: (Palaima ve Banyte, 2006, s. 86)

Şekil 3.2'de görüldüğü gibi, imaj-marka modelin üst kısmında ve merkezinde yer almaktadır. İmaj-marka kurumsal imajı veya üretilen bir ürünün markasını temsil etmektedir. Müşterinin deneyimleri ve beklentileri doğrultusunda oluşan kalite olgusu, kurumsal imajı, ürünün markasının oluşumunu da doğrudan etkilemektedir. Yine müşterinin algıladığı kalite, *4Q Model*ini oluşturan tasarım, üretim, ilişkisel ve dağıtım kalitesi ile etkileşim halindedir.

3.1.5. Grönroos-Gummesson Hizmet Kalitesi Modeli

Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli hizmeti gerçekleştirenler için uygulanırken, *Gummesson Hizmet Kalitesi Modeli* daha çok ürünler için uygulanan bir model olmuştur. Her iki modelin ortak yanı müşteri tarafından algılanan kaliteye değer verilmesi olmuştur. Grönroos ve Gummesson'un ortak çalışmaları sonucu elde edilen hizmet kalitesi modeli *Bütünleşik Model* olarak kabul edilmiştir (Vanninen, 2013, s. 29).

Şekil 3.3: Grönroos-Gummesson hizmet kalitesi modeli



Kaynak: (Gümüş ve Göker, 2012, s. 42)

Şekil 3.3'te görüldüğü gibi algılanan kalite en üstte ve modelin merkezindedir. Model hem *Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli* kriterleri olan teknik ve fonksiyonel kalitelerini kapsayan, hem de *4Q Hizmet Kalitesi Modeli* içerisinde bulunan tasarım, üretim, ilişkisel ve dağıtım kalitelerini de içeren entegre bir modelden oluşmaktadır. Şekilde *4Q Hizmet Kalitesi* ve *Grönroos Hizmet Kalite* Modelinin kurumsal imaj, deneyim beklentileri etkileyerek algılanan kaliteye ulaştığı görülmektedir.

İki modelin de ortak bazı benzerlikleri bulunmaktadır. *4Q Hizmet Kalitesi Modeli* içerisinde yer alan tasarım, üretim, ilişkisel, sunum veya dağıtım kalitesi müşterinin algıladığı kalite üzerinde önemli bir kriterdir. Aynı şekilde *Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli* kapsamında bulunan teknik ve fonksiyonel kalite algılanan kalite üzerinde etkili olmuştur. Ürünün veya hizmetin tasarımı, üretimi, ilişkisel kalitesi, sunumu teknik kaliteyi tanımlayarak ne sorusuna cevap vermektedir. Yine üretim ve sunum dağıtım boyutu ise fonksiyonel kalite süreci ile ilişkilendirilebilir. İmaj kısmı müşterinin deneyimlerine ve beklentilerine bağlı olarak oluşmaktadır.

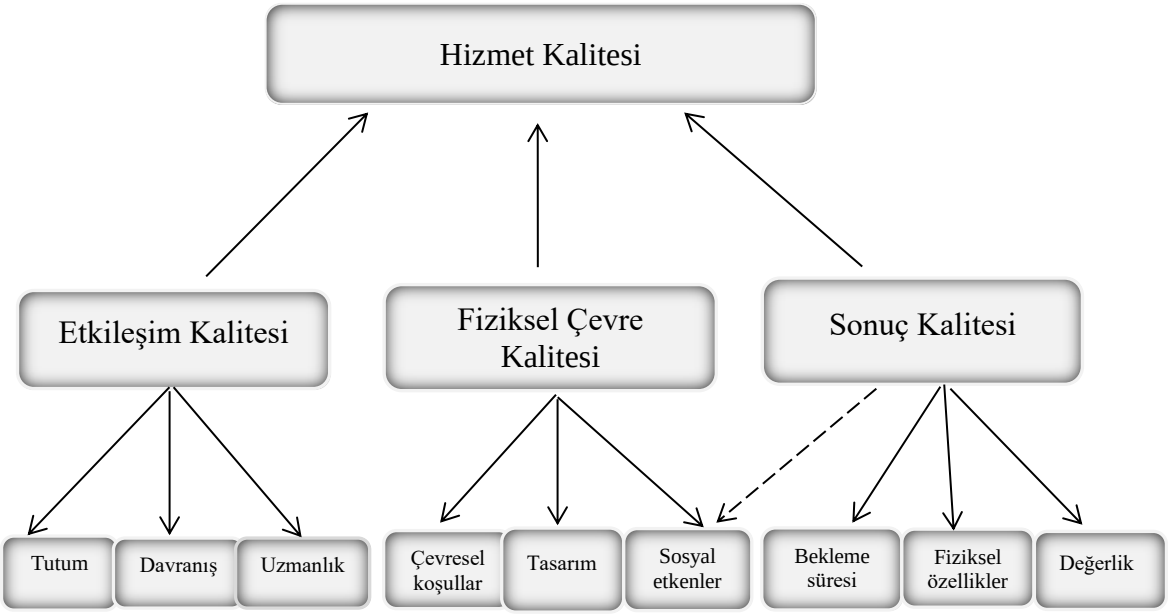
3.1.6. Hiyerarşik Hizmet Kalitesi Modeli

2001 yılında Brady ve Cronin, daha önce yapılan hizmet kalitesi modellerini geliştirerek yeni bir hizmet kalitesi modeli oluşturmuşlardır (Ghotbabadi ve diğerleri, 2015, s. 277). Bu modelin diğer hizmet kalitesi modellerine göre daha kapsamlı ve hiyerarşik yapıda olduğu görülmüştür. *Hiyerarşik Hizmet Kalitesi Model*inde, birden

fazla aşama ve her aşamanın alt gruplarının olması, problemlerin kolay fark edilmesine, hizmetlerin eksik ve fazla yönlerinin bulunmasına yardımcıdır.

Sağlık hizmetleri, telefon hizmet sağlayıcıları, kuaför ve mobil sağlık hizmetlerinde hiyerarşik model kalite ölçümlerinde kullanılmıştır (Ghotbabadi ve diğerleri, 2015, s. 279).

Şekil 3.4: Hiyerarşik hizmet kalitesi modeli



Kaynak: (Brady, Cronin, 2001, s. 37)

Şekil 3.4'te görüldüğü gibi *Hiyerarşik Hizmet Kalitesi Modeli* 3 boyut halindedir. En üst kısım ve tepe noktasını hizmet kalitesi oluşturmaktadır. İkinci alt bölüm, etkileşim kalitesi, fiziksel çevre kalitesi ve sonuç kalitesi olarak tasarlanmıştı. İkinci bölümün kriterlerinde olan, etkileşim kalitesi ve sonuç kalitesi Grönroos modelinin boyutlarından olan teknik ve fonksiyonel kalite modeline bağlı olarak oluşturulmuştur (Özel, 2019, s. 47). İkinci bölümü oluşturan hizmet kalitesi kriterleri, her bir bölümün kendi içerisinde üç alt grupla tanımlanması sonucu oluşturulmuştur.

Etkileşim kalitesi altındaki üç boyut genellikle hizmet veren kişilerin, hizmet esnasındaki hal ve hareketlerine göre müşteride bıraktığı etki ya da iz olarak belirtilebilir. Hizmet veren personelin müşteriye karşı davranışı, müşteri ile ilgilenmesi/ilgilenmemesi, yanlış verilen siparişin düzeltilmesi, hizmet veren personelin tecrübeli ve işine hâkim olması müşterinin etkileşim kalitesi üzerindeki değerlendirmesinde etkili olacak unsurlardır.

Fiziksel çevre kalitesi kendi içerisinde de üç farklı boyuta sahiptir. Hizmet verilen ortamın ilgi çekici olması, bulunduğu konum ve ortamın temiz ve güvenilir olması diğer müşteriler tarafından da çok fazla tercih edilen bir mekân olması müşterinin fiziksel kalite değerlendirmesi üzerinde etkili olacak unsurlardır.

Sonuç ya da çıktı kalitesi olarak da bilinen hiyerarşik hizmet kalitesi modelinin son boyutu yine üç alt gruba sahiptir. Müşterinin verilecek hizmeti bekleme süresi, hizmetin fiziksel özellikleri ve hizmet sonunda yaşadığı deneyim, memnuniyet ya da memnuniyetsizlik sonuç kalitesini etkileyecektir. Sonuç kalitesi fiziksel ve çevresel faktörlerin kapsamında olan sosyal etkenler kısmı ile de ilişkilidir. Yani diğer müşterilerin de fikirleri sonuç kalitesinin oluşmasında etkili olacaktır.

Hiyerarşik hizmet modelinde görülen o ki müşterilerin hizmet kalitesi algıları, hizmet kalitesi performans değerlendirilmesine bağlı olarak genel hizmet kalitesinin temelini oluşturuyor (Brady ve Cronin, 2001, s. 37).

3.1.7. Holdford ve Reinders Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Modeli

Öğrencilerin aldıkları dersler için, sınıf ortamındaki deneyimlerinin ve görüşlerinin de dikkate alınarak oluşturulan hizmet kalite modelidir. Öğrencilerin aldıkları eğitimden memnuniyetlerinin bilinmemesi, öğretmen-öğrenci iletişimini değerlendirecek bir ölçeğin bulunmaması, Holdford ve Reinders'in eğitim hizmet kalitesi modelini oluşturmasının esas nedenidir.

Eğitim, öğrencilerin hem sınıf hem de sınıf dışı deneyimlerinin birleşmesidir. Eğitim kalitesini ölçmek için genellikle öğrencilerin ders içeriği ve sınıf faaliyetleri ile ilgili görüşleri alınarak değerlendirme yapılmaktadır (Dilşeker, 2011, s. 27). Ders değerlendirmeleri için eğitim çıktılarından yararlanılır. Fakat eğitim çıktıları her zaman eğitim kalitesini değerlendirmede net bilgi vermemektedir. Bunun için öğrencilerin eğitim çıktılarının yanında eğitimin verilme metodunu da değerlendirmeleri önemli olmuştur.

3.1.8. SERVQUAL Hizmet Kalitesi Modeli

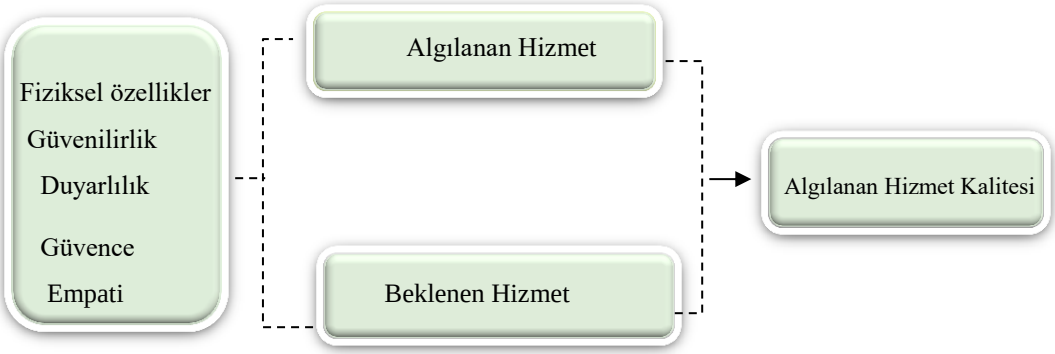
Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından oluşturulan hizmet kalitesi ölçüm modelidir. *SERVQUAL Ölçeği*, müşteri beklentisi ile müşteri algılamaları arasındaki farkı belirlemek için oluşturulmuştur. 1985 yılında geliştirilen bu ölçek, 1988-1994 arasında ise Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından gözden geçirilip yeniden

düzenlenmiştir (Umur, 2015, s. 71). Model başlangıçta *Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli* adı ile tanınmıştır. *SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçeği*'ni oluşturmak için Parasuraman ve ekibi başlangıçta bir ön pazar araştırması yapmıştır. Müşterilerine, iletişim, onarım ve bakım, bireysel bankacılık hizmetleri ve kredi kartı hizmeti veren dört farklı işletme ile görüşülmüştür. Görüşme sonunda üç farklı hedef grubu oluşturulmuştur (Parasuraman ve diğerleri, 1985, s. 42). Bununla birlikte hizmet kalitesini değerlendirebilmek için on farklı unsur kullanılması gerekildiği sonucuna varılmıştır. Zamanla bu unsurlar beş unsur altında toplanmıştır.

SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçeği unsurları şunlardır (Parasuraman ve diğerleri, 1988, s. 23):

- **Fiziksel özellikler:** Hizmet kalitesini etkileyen ilk unsur fiziksel özeliklerdir. Hizmet verilen mekân içerisinde kullanılan araç ve gereçler, hizmet veren personelin görüntüsü fiziksel özellikler içerisinde yer almaktadır. Ayrıca hizmet verilen mekânın müşteri ve personel için güvenli olması da bu unsur içerisindedir.
- **Güvenilirlik:** Hizmetin zamanında ve beklenilen düzeyde müşteriye sunulmasıdır.
- **Duyarlılık:** Hizmet verenlerin müşterilerine yardım etme ve hizmeti sunmada istekli ve hevesli olmalarıdır. Ayrıca müşterinin hizmet veren personele erişimi ve ulaşılabilirliği bu grup içerisinde yer almaktadır.
- **Güvence:** Hizmet veren personelin nezaket kurallarına dikkat etmesi, müşteriye karşı kibar ve nazik olması, müşteri ile olumlu iletişim kurabilmesi müşteride güven duygusunun oluşmasını sağlayacaktır. Nezaket ve iletişim kriteri bu grupta toplanmıştır.
- **Empati:** Hizmet veren işletmenin müşterilerin ihtiyaçlarını anlamaya çalışması, kendini müşterinin yerine koyması ve müşterilerle ilgilenmesi durumudur.

Şekil 3.5: SERVQUAL hizmet kalitesi modeli



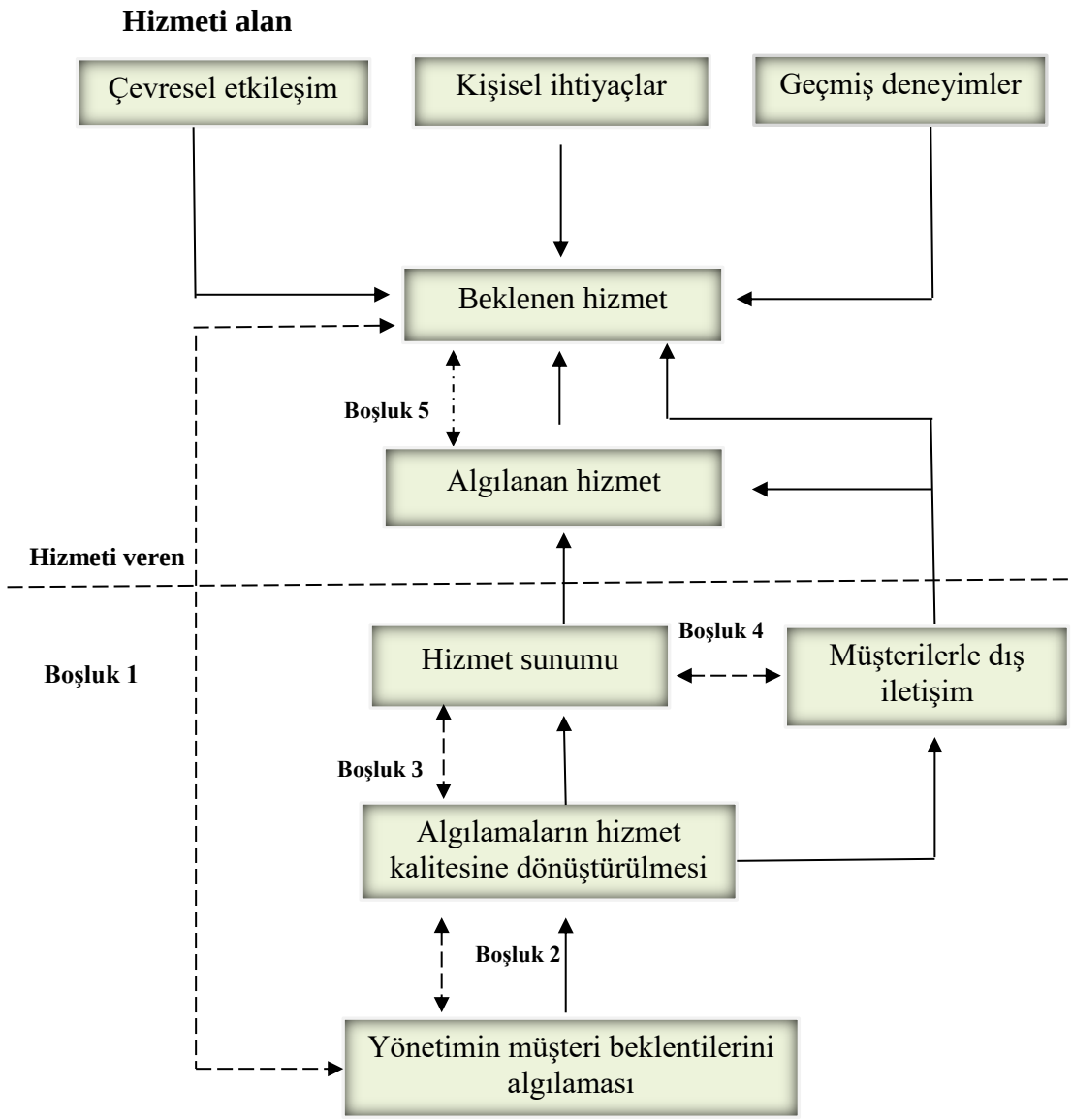
Kaynak: (Polyakova, ve Mirza, 2015, s. 65)

SERVQUAL Hizmet Kalitesi Modeli'nde müşterinin beş temel unsura bağlı olarak beklenen hizmet ile algılanan hizmetin sonucu hizmet kalitesini belirlemektedir. Şekil 3.5'te görüldüğü gibi elde edilen bu sonuç algılanan hizmet kalitesini oluşturmaktadır.

SERVQUAL Hizmet Kalitesi Modeli yukarda bahsedilen ve fiziksel özellikler, güvenilirlik, duyarlılık, güvence, empatiden oluşan beş kriter temel alınarak, beklenen hizmet için 22 soru ve algılanan hizmet için 22 soru olmak üzere toplam 44 sorudan oluşmaktadır. Her bir soru için 1-7 arasında (1 tamamen katılmıyorum, 7 tamamen katılıyorum) temsili puanlar kullanılmaktadır. Algılanan hizmet beklentiyi karşılıyorsa hizmet durumu kaliteli diyebiliriz. Beklenti karşılanmıyorsa arada bir boşluk olduğu düşünülebilir. Bu neden *SERVQUAL* ölçeği *Boşluk Modeli* olarak da bilinmektedir (Çolak, 2019, s. 118).

*SERVQUAL Hizmet Ölçeği Model*inde, müşterinin beklediği hizmet ile müşteriye verilen hizmet kalitesinin eşit ya da birbirine yakın olması sağlanarak aradaki boşlukların ortaya çıkması istenmemektedir. Farkın çok olduğu ve boşlukların oluştuğu durumlarda, hizmet veren işletme ve kurumların hizmetlerinde aksak ve hatalarını görmelerine, hizmet kalitesini geliştirebilmelerini sağlayacak bir araç olacaktır. *SERVQUAL Hizmet Kalitesi Modeli* içerisinde boşluklar aşağıda Şekil 3.6'da gösterilmiştir.

Şekil 3.6: SERVQUAL hizmet kalitesi boşluk modeli



Kaynak: (Parasuraman ve diğerleri, 1985, s. 44)

Birinci Boşluk: (Dinlenme boşluğu) Müşterinin beklentileri ile hizmet veren yönetimin müşteri beklentilerini algılaması arasında oluşan boşluktur. İşletmelerin birçoğu müşterinin ne istediklerini bilmedikleri için müşteri beklentilerini tam olarak karşılayamamaktadır. Hizmet verenlerin müşteri beklentileri hakkında fikirlerinin olmamasını etkileyen bazı sebepler bulunmaktadır. Bu sebepler şunlardır (Bitner ve diğerleri, 2010, s. 205):

- Hizmet verenlerin müşterilerle iletişime geçmek istememeleri sebebiyle müşterinin beklentileri hakkında bilgi sahibi olmamaları,
- Hizmet verenlerin, benzer sektörlerin ne durumda olduklarını bilmemeleri; yani piyasa ve pazar araştırmalarında bulunmamaları,
- Hizmet veren personelin, iletişim kurduğu müşterinin beklentilerini doğru ve düzgün bir şekilde yöneticisine iletmemesi gibi nedenler birinci boşluğun oluşmasına sebep olur.

Boşluklar arası farkı kapatabilmek için zamanla değişen müşteri beklentilerinin farkına varılarak hizmetleri ona göre düzenlemeleri ve müşterilerle sürekli iletişim halinde olmaları gerekmektedir. Hizmet verenlerin kendilerinden kaynaklanan sorunların çözümünü müşteriye yansıtmadan gidermeleri, hizmet eksikliğinden dolayı gerçekleşen aksaklıkları hızlı bir şekilde telafi etmeleri gerekmektedir.

İkinci Boşluk: Hizmet veren yönetimin müşteri beklentilerini algılaması ile müşteri tarafından algılanan hizmet kalitesi özellikleri arasındaki boşluktur. Hizmet verenlerin, müşteri beklentilerini algılamalarına rağmen hizmetlerin belirli bir standarda bağlı olmaması, soyut olması beklenilen kaliteyi gerçekleştiremeyerek boşluğun oluşmasına sebep olmaktadır. Diğer sebepler ise şu şekilde verilmiştir (Blešić ve diğerleri, 2011, s. 44):

- Hizmet tasarımının belirsiz, tanımsız ve sistemsiz olması,
- Müşteriye verilen hizmetin bir standart yapıda olmaması. Standartlar oluşturulurken müşteri beklentilerinin dikkate alınmaması, müşterilerin beklentilerine uygun prosedürlerin olmaması,
- Hizmet verilen ortamın ve fiziksel olanakların yetersiz olması. Hizmet veren personel ve müşteriler için gerekli ortamın sağlanamaması ve müşterinin beklentilerinin dikkate alınmaması gibi etkenler ikinci boşluğun oluşmasına neden olmuştur.

Üçüncü Boşluk: Hizmet kalitesi ile hizmet sunumu arasındaki boşluktur. Hizmet verenlerin hizmet performansları arasındaki farklılıklarıdır. Hizmetin kişilere ve performansa bağlı olması, verilen hizmetin kalitesi ve sunumu arasında bir boşluk oluşturacaktır. Bu boşluk "*hizmet performans açıklığı"* olarak ifade edilmektedir. Bu boşluğu etkileyen faktörler aşağıda listelenmiştir (Zeithaml ve diğerleri, 1988, s. 41):

- Hizmet verenlerin takım çalışması halinde bulunmaması: Hizmet veren bir işletme içerisinde çalışanların birbiriyle iletişim ve işbirliği anlamında sorun yaşaması ve grup olarak hareket edememeleri hizmet performans boşluğunun oluşmasına zemin hazırlayacaktır.
- Sektörün uygun olmaması: Hizmet sektöründe çalışacak personelin ikna becerisinin ve kişiler arası iletişimin gelişmiş olması gerekir. Müşteriler ile iletişim kuramayan personel, kaliteyi düşürerek bu alanda bir açıklığın oluşmasına neden olacaktır.
- Yapılan iş ve kullanılan teknolojinin uyumsuz olması: Hizmet veren işletmelerin alanında fark oluşturabilmeleri için teknoloji ile uyumlu araçlar ve ekipmanları kullanmaları gerekmektedir.
- Algılanan hizmette kontrol eksikliğinin olması: Hizmet verenlerin olumsuz bir durum anında müşteriyi tedirgin etmeden oluşan problemin kontrollü bir şekilde ortadan kaldırması durumudur.
- Rol çatışmasının olması: Hizmet veren personel diğer ekip arkadaşları ile işbirliği halinde ve uyumlu olarak çalışmalıdır.
- Rol belirsizliğinin olması: Hizmet veren tüm personelin rol dağılımlarının iş tatminsizliği ve iletişim sorununa yol açmayacak şekilde net ve adil bir şekilde yapılması gerekmektedir.

Dördüncü Boşluk: Hizmet sunumu ve müşterilerle iletişim arasındaki boşluktur. Hizmet veren işletmelerin verdikleri hizmet ile müşterinin beklentisini yükseltebilmek ve müşteriyi çekebilmek için kullandıkları her türlü iletişim arasında oluşan farktır. Hizmet veren işletmelerin müşteri çekebilmek için gerçekleştiremeyecekleri sözlerde bulunmamaları gerekmektedir. Müşterilerine karşı dürüst ve güvenilir olmaları gerekmektedir. Verilen sözler ve müşteri beklentileri arasında oluşan uyumsuzluk boşluğun oluşmasına sebep olacaktır. Hizmet veren işletmelerin vaatlerinden kaynaklanan boşluğun nedenleri şu şekildedir (Blešić ve diğerleri, 2011, ss. 45-46):

- Hizmet pazarlamasında iletişim eksikliği,
- Abartılı, gereksiz ve gerçekçi olmayan vaatlerde bulunulması,
- Aynı işletmenin belirli şubelerinde farklı politika ve prosedürlerin uygulanması,

- Müşteri beklentilerinin önemsenmemesi ve iletişimsel sorunlar yaşanması,
- Hizmet veren işletme içerisinde ve bölümler arasındaki iletişimin ve bilgi akışının kopuk olmasıdır.

Beşinci Boşluk: Algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasında oluşan boşluktur. Yukarda belirtilen boşluk türünün herhangi birinin ya da tamamının arasında meydana gelebilecek boşluk ya da olumsuzluk son faktörün ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Yani algılanan hizmet ile beklenilen hizmet arasında oluşan boşluk, müşteri memnuniyetsizliğini de beraberinde getirebilmektedir.

*SERVQUAL Boşluk Analizi'*nde söz konusu boşlukların oluşmasını önlemek ve oluşan boşlukların kapatılması için kullanılabilecek yöntemler ve çözümler ayrıntılı olarak verildiği için hizmet kalitesi ölçümünde en çok kullanılan model olmuştur (Can, 2016, s. 69). Diğer hizmet ölçüm modellerine göre daha yaygın olarak kullanılan *SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçeği*'nden çok fazla kurum yararlanmıştır (Rashid ve Jusoff, 2009, s. 476). Fakat tiyatro, sanat merkezi, müze ve eğlence alanı gibi müşteri yoğunluğunun az olduğu alanlarda, *SERVQUAL* hizmet ölçümünün güvenilirliği tartışma konusu olmuştur (Yılmaz, 2011, s. 185).

3.1.9. SERVPERF Hizmet Kalitesi Modeli

Cronin ve Taylor'un geliştirdikleri bir hizmet kalitesi modeli olan *SERVPERF*, müşteri memnuniyeti yerine performansa dayalı olarak geliştirilen bir hizmet ölçüm modelidir (Seth ve diğerleri, 2005, s. 920). *SERVPERF Hizmet Kalitesi Modeli* sadece müşterilerinin hizmet kalite algısı ile ilgilenmektedir. *SERVQUAL*'e karşı geliştirilen bu model, hizmete yönelik performans ve *SERVQUAL* modelinin eksik yanlarının olduğunu gösterebilmek için oluşturulmuştur. Modeli oluşturan unsurlar, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve hizmet/ürün üzerindedir. Bu unsurlar şu şekilde belirtilmiştir (Gilmore, 2003, s. 43):

- Hizmet kalitesinde performansa dayalı hizmet kalitesi ölçümünün etkili olduğu,
- Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetinin önünde olduğu,
- Müşteri memnuniyetinin hizmet ile ürün üzerinde etkisi olduğu,
- Hizmet kalitesinin ise, hizmet ile ürün üzerinde müşteri memnuniyetine göre etkisinin daha az olduğu görüşüne varılmıştır.

SERVQUAL modelinde beklenti ve algıya yönelik 22'şer soru bulunurken *SERVPERF Hizmet* Kalitesi'nde sadece hizmet algısına yönelik 22 temel soru bulunmaktadır. *SERVPERF Model*inde, hizmet kalitesi ölçümünün *SERVQUAL Model*ine göre uygun ve kolay olduğu, faktör analizinin daha çok kabul gördüğü görülmüştür (Cronin ve Taylor, 1994, s. 130).

Eğlence sektörü, banka, yatırım danışmanlık şirketi ve aerobik okulu gibi sahaların *SERVPERF Ölçüm Modeli* kullanmak için uygun alanlar olduğu görülmüştür (Yılmaz, 2011, s. 185).

3.1.10. E-Hizmet Kalitesi Modelleri

Elektronik hizmet kalitesi değerlendirmesinde de birçok farklı modeller bulunmaktadır. Bu modellerden bazıları aşağıda verilmiştir (Parasuraman ve diğerleri, 2005, ss. 216-219):

- **WebQUAL:** Loiacono, Watson, Goodhue (2000) web sitelerini değerlendirebilmek için geliştirilen bir ölçektir. Hizmet kalitesini ölçmekten ziyade, web sitelerini ziyaret edenleri değerlendirmek için oluşturulmuştur. Ölçek, bilgilerdeki uyum, etkileşim, güven, cevaplama süresi, anlama kolaylığı, sezgisel işlemler, görsel-duygusal çekicilik, yenilikçilik ve çevrimiçi bütünlük gibi boyutlardan oluşmaktadır.
- **SITE-QUAL**: You, Donthu (2001) web sitelerinin kalitesini değerlendirmek için kullanım kolaylığı, estetik tasarımı, işlem hızı ve güvenliği ölçmek için geliştirilmiştir.
- **eTailQ :** Wolfinbarger ve Gilly (2003) online müşteri ile online erişim kalitesi için geliştirilen bir ölçek modelidir. Model, web sitesi tasarımı, güvenilirlik (doğru zamanda yerine ürünün ulaşması), müşteri hizmeti ve gizliliğe yönelik ondört sorudan oluşmaktadır.
- **E-S-QUAL:** Zeithaml, Parasuraman ve Malhotra yaptıkları araştırmada müşterilerin bir web sitesinin kalitesini değerlendirmelerinde sadece alışveriş sırasındaki deneyimleri kapsamadığını, alışveriş sonrasındaki teslimat ve sürenin de önemli olduğunu belirtmişlerdir. Etkinlik, yerine getirme, sistem uygunluğu ve güvenlik boyutlarına sahip olan *E-S-QUAL Ölçeği* yirmi iki soru ile hizmet kalitesini değerlendirmektedir.

Yukarda verilen elektronik hizmet kalitesi modellerinin bazı kriterlerinin genel hizmet kalitesi ölçüm modelleri ile benzerliklerinin var olduğunu görülmektedir. Diğer ölçüm modellerinde olduğu gibi müşteri, e-hizmet kalitesi modelleri içinde temel unsurdur. Ayrıca hizmetin hızı ve zamanında yerine getirilmesi de benzeyen diğer yönleridir. Bunların dışında internet ortamında verilen hizmetlerin güvenlik ve gizliliği konuları, web sitelerinin dizaynı ve erişim kolaylığı ise diğer hizmet kalitesi ölçüm modellerinden farklı özellikleridir.

3.2. Kütüphanelerde Kullanılan Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri

Kütüphane dışındaki kurum ve işletmeler tarafından yaygın olarak kullanılan *SERVQUAL Hizmet Kalitesi Modeli*, kütüphane hizmet kalitesi ölçümü için de kullanılmaktadır. Bunun dışında sadece kütüphaneler için oluşturulan hizmet kalitesi modelleri de bulunmaktadır. Devam eden bölümlerde bu modeller hakkında bilgiler yer almaktadır.

3.2.1. PLUS (Public Library Usery Survey)

1993 yılında İngiltere'deki halk kütüphanelerine yönelik kullanıcı tutumlarını anlamak için geliştirilen bir anket çalışmasıdır. Ortak bir veri tabanı sayesinde halk kütüphanelerinin kendi durumlarını gözden geçirmeleri için oluşturulmuştur. Ayrıca diğer kütüphanelerle kıyaslama yapmalarına, eylem planları oluşturmalarına, kütüphane hizmetlerini iyileştirmeleri ve hizmetlerde yapılan değişiklikleri takip etmeleri de olanak sağlayacak bir uygulamadır (CIPFA, 2020).

3.2.2. EQUINOX (Kütüphane Performans Ölçümü ve Kalite Yönetimi Sistemi)

EQUINOX Projesi, Avrupa Komisyonu tarafından telematik uygulamalar yoluyla kütüphaneler için oluşturulan bir projedir. Bu proje, kütüphanelerin geleneksel performans ölçümleri ile birlikte elektronik kaynakların da performans ölçüm yöntemlerinin geliştirilmesi üzerine oluşturulmuştur (Akbayrak, 2005, s. 38).

EQUINOX Projesi'nin iki amacı vardır. Bu amaçlar; uluslararası kütüphaneler için performans ölçümlerini geliştirmek ve kütüphane yöneticileri ile işbirliği içerisinde kalite yönetimi ve performans ölçüm aracı oluşturmaktır (Chowdhury ve Chowdhury, 2003, s. 273). *EQUINOX Projesi* iki yıllık (1998-2000) bir proje olup Manchester Metropolitan Üniversitesi (Kütüphane ve Bilgi Yönetimi Araştırma

Merkezi) başkanlığında İrlanda, Almanya, İsveç, İspanya ve İngiltere gibi ülkelerin de teknik olarak katılımı ile gerçekleşmiştir (Brophy, 2001, s. 6).

Daha çok elektronik kütüphanelerin performanslarını ölçmeyi amaçlayan *EQUINOX Projesi*nin ölçümünde dikkate aldığı performans göstergelerinden bazıları aşağıda verilmiştir. Ölçümde kullanılan başlıca göstergeler şunlardır:

- Elektronik kütüphane hizmetlerine ulaşabilen kişilerin oranı,
- Elektronik kütüphane hizmetlerine uzaktan erişimle ulaşabilecek kişi sayısı,
- Elektronik hizmetlerin maliyeti,
- Elektronik ortamda bilgiye erişim ve talep oranı,
- Elektronik kütüphane hizmetlerinde kullanıcı memnuniyeti olarak listelenmiştir (Brophy, 2001, s. 7).

Projenin bitiminde olumlu sonuçlar alındığı, mevcut kütüphaneler için faydalı olduğu; fakat gelecekte daha farklı yaklaşımlara ihtiyaç duyulacağı belirtilmiştir. *EQUINOX Projesi*'nin kütüphanecilere geleneksel kütüphaneciliğin yanında elektronik hizmetlerin karışımını sağlayan ilk sistem olduğu belirtilmiştir (Cordis, 2020).

3.2.3. IFLA Performans Ölçümü

Kütüphanelerin verdikleri hizmetlerin kalitesini değerlendirebilmeleri için kütüphane performans kriterlerinin oluşturulması ve hizmet ölçümünün de performans kriterlerine göre yapılması önemlidir. Performans ölçümü ile hizmet veren kütüphanenin eksik olduğu alanların belirlenerek geliştirilmesi sağlanabilmektedir. Kütüphanelerin performans derecesini, kullanıcı memnuniyeti ve hizmet kalitesini ölçebilmek amacıyla IFLA tarafından oluşturulan performans ölçütleri belirlenmiştir. IFLA'nın belirlediği performans göstergeleri şöyledir (Yıldız, 2010, s. 159):

- **Kullanıcı Memnuniyeti:** Kütüphanenin verdiği hizmetlerden kullanıcının ne derece memnun olduğunu ortaya koyan kriterlerdir. Kullanıcı memnuniyet kriterleri; kütüphane personelinin iletişim ve davranışları, kütüphanenin çalışma saatleri ve koleksiyonda istediği kaynaklara erişebilmek kullanıcı memnuniyetini etkileyen faktörlerdendir.
- **Koleksiyon ve Kullanım:** Kütüphanenin sahip olduğu koleksiyonun büyüklüğü, kaynakların kullanımı ve kütüphanede verilen hizmetlerin

ölçümünün yapılması bu grup içerisindedir. Kütüphane hizmetlerindeki kalite, personelin sayısı, eğitim durumu, kütüphane bütçesi, basılı ve elektronik kaynaklarının kullanılabilirliğini içermektedir.

- **Stratejik Önem:** Kütüphanenin bulunduğu konum, kullanıcılar için önemi, kullanıcıların bilgi gereksinimleri için yeterliliği gibi sorunlar stratejik alan içerisindedir. Stratejik ölçütün değerlendirilmesi için belirli verilerin toplanarak değerlendirilmesi uzun bir süreci kapsamaktadır.

IFLA Kütüphane Performans Ölçütleri şu şekilde verilmiştir (Yıldız, 2010, s. 160):

- Kütüphanenin etkisi,
- Kütüphanenin açık olduğu saatler,
- Konu başlığı ile arama,
- Konu taraması,
- Uzaktan erişimi kullanım oranı,
- Koleksiyon kontrol etme,
- Koleksiyonun kullanımı,
- Konuya göre koleksiyon kullanımı,
- Doküman olmadan kullanabilme,
- Koleksiyona erişim hızı,
- Kitabın sisteme giriş hızı,
- Erişilebilirlik,
- Dokümanlardan yararlanma süresi,
- ILL (Inter Library Loan) hızı,
- Kullanıcının sorularına doğru yanıt verme oranı,
- Kullanıcı memnuniyeti,
- Kullanıcının uzaktan erişim hizmetinden memnuniyet derecesidir.

3.2.4.LibQUAL+®

LibQUAL, kullanıcıların kütüphane hizmet kalitesi hakkındaki görüşlerini alıp değerlendirerek, istenilen hizmetleri yerine getirebilmek için kütüphanelerin kullandığı bir hizmet ölçüm modelidir. Özellikle akademik kütüphaneler için tasarlanmış, web tabanlı bir ölçüm anketidir (Martin, 2011, s. 33). *SERVQUAL Model*inin kütüphane hizmetlerinde yetersiz kaldığını düşünen, Texas A&M

Üniversite kütüphaneleri 1990'larda kütüphane hizmet kalitesini ölçebilmek için pazar araştırması yapar. Kütüphane kullanıcılarının hizmet kalitesi algılarını ölçebilmek için belirtilen yıllarda (1995, 1997 ve 1997) *SERVQUAL* ölçümü uygulanır. Ölçek içerisinde kütüphane için uygun olmayan kriterler üzerinde değişikliğe gidilerek *SERVQUAL* ölçeğinin geliştirilmesine karar verilir (Miller, 2008, s. 33). Böylece, ARL tarafından 1999 yılında "Yeni Ölçümler Önceliği" adı altında bir protokol oluşturulur. Üniversite kütüphaneleri için gerekli olan istatistikler, maliyetler, kütüphane oluşumu ve ihtiyacı için gerekli verilere göre uygun bir model oluşturmaya karar verilir (Thompson ve diğerleri, 2002, s. 4). Bu verilerin toplanması, hizmet veren kütüphanelerin birbirleri ile kıyaslama olanağı bularak kurumlarının eksikliklerini gidermelerine ve gelişmelerine de yardımcı olacaktır (Miller, 2008, s. 34).

LibQUAL, ilk kez 2000 yılında, 13 ARL kütüphanesindeki kütüphane hizmet kalitesi algılarının karşılaştırılması ile uygulanmaya başlamıştır. Daha sonraları ABD Eğitim Bakanlığı'nın *Ortaöğretim Sonrası Eğitimi Geliştirme Fonu (*Fund for the Improvement of Postsecondary Education [FIPSE]) tarafından verilen bir hibe ile desteklenerek, ARL ve Texas A&M Üniversite Kütüphanesi arasında Fred Heath önderliğinde geliştirilmiştir (Kyrillidou, 2009, s. 1). 2000 yılından bu yana 35 ülkede 1.350'den fazla üniversite, tıp kütüphanesi, akademik hukuk kütüphaneleri, halk kütüphaneleri *LibQUAL Hizmet Kalitesi Modeli*ni kullanmıştır (LibQUAL+®, 2020). 2006 yılında LibQUAL İlkeler Kitabında simge olarak "LibQUAL+™" kullanılmış sonrasında "*LibQUAL+®*"[5] olarak değiştirilmiştir (Yıldız, 2009, s. 53). *LibQUAL+®*, kütüphane hizmetlerini sağlamada mükemmeliyet kültürünün oluşmasını sağlayarak, kullanıcıların kütüphanede verilen hizmetleri daha iyi anlamalarına yardımcı olmayı amaçlamaktadır (LibQUAL+® , 2020)

LibQUAL+® Ölçeği, SERVQUAL Hizmet Kalitesi Modeline göre tasarlanmıştır. *SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçeği*ndeki fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati olmak üzere beş temel kritere ek olarak, kütüphane koleksiyonuna erişim ve kütüphanenin mekânsal özelliği de eklenmiştir. Aşağıdaki tabloda *LibQUAL+® Modeli*nin yıllara göre soru sayısı ve kriterleri verilmiştir.

[5]LibQUAL+™ Ticari Marka; LibQUAL+® tescilli ticari markadır.

Şekil 3.7: LibQUAL+® ölçeğinin yıllara göre kriterleri

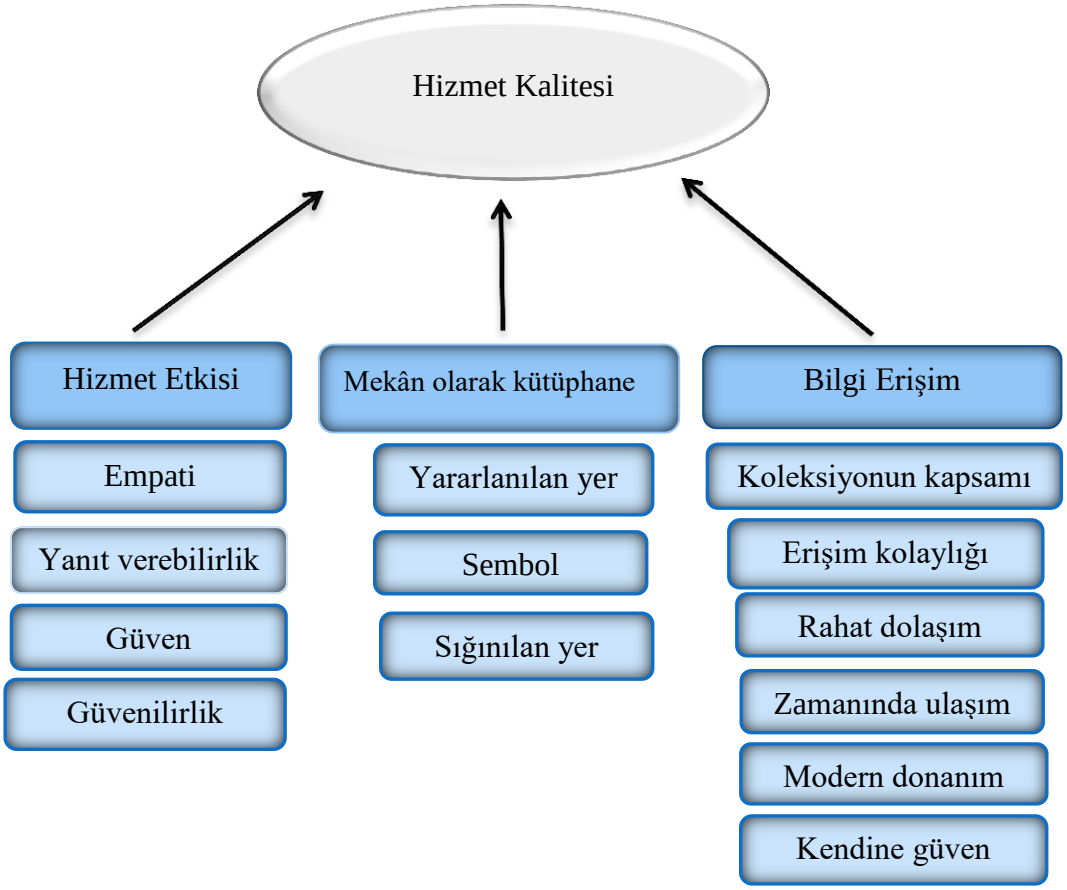
Yıl	2000	2001	2002	2003-
Soru	41	56	25	22
KRİTERLER	Hizmet etkisi	Hizmet etkisi	Hizmet etkisi	Hizmet etkisi
	Mekân olarak kütüphane	Mekân olarak kütüphane	Mekân olarak kütüphane	Mekân olarak kütüphane
	Güvenilirlik	Güvenilirlik	Kişisel denetim	Bilgiye erişim
	Basılı koleksiyonlar	Kendine güven	Bilgiye erişim	
	Bilgiye erişim	Bilgiye erişim		

Kaynak: (Miller, 2008, s. 35)

Şekil 3.7'de *LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği*nde ölçüm için kullanılan soru sayısı ve kriterleri verilmiştir. 2000-2001 yılları arasında ölçüm soruları beş kriter dikkate alınarak değerlendirilmiştir. "Hizmet etkisi", "mekân olarak kütüphane" ve "bilgiye erişim" ölçek kullanılmaya başladığı zamandan beri var olan ve ölçümde dikkate alınan kriterlerdir. Bu kriterlere ek olarak, 2000 yılında "basılı koleksiyonlar", 2001 de "kendine güven", 2002 yılında "kişisel denetim" kriterleri de ölçüm değerlendirmesinde kullanılmıştır. *SERVQUAL Ölçümü* için kullanılan "güvenilirlik" sadece 2000-2001 yılları arasındaki ölçümde kullanıldığı görülmektedir. Ölçekte, soru sayının en fazla sorulduğu yıl olan 2001 yılında 56 soru ve beş kriter olurken; en düşük soru sayısı ise 2003'ten günümüze kadar 22 soru ve üç kritere göre ölçüm değerlendirmesi yapılmaktadır.

2003-2007 yıllarında *LibQUAL+®* ölçümünde kullanılan "hizmet etkisi", "mekân olarak kütüphane" ve "bilgiye erişim"; günümüzde hala kütüphane hizmet kalitesi ölçümünde kriter olarak kullanılmaktadır (LİbQUAL+®, 2019, s. 4). *LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Modeli*nin son hali ise aşağıda Şekil 3.8'de gösterilmiştir.

Şekil 3.8: LibQUAL+® hizmet kalitesi modeli



Kaynak: (Kyrillidou, 2009, s. 182)

LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Modeli'nin 2003 yılından sonraki hali Şekil 3.8'de verilmiştir. *LibQUAL+® Hizmet Kalitesi* ölçümünde hizmet kalitesinin tam merkezde olduğu görülmektedir. "Hizmet etkisi", "mekân olarak kütüphane" ve "bilgiye erişim" unsurlarının her birinin farklı alt alanlarının var olduğu ve bu unsurların her birinin hizmet kalitesini etkilediği söylenebilir.

Hizmet Etkisi (Personel-kullanıcı ilişkisi): Hizmet veren personelin aktif, istekli ve ilgili davranması kullanıcı üzerinde ilk izlenimin oluşmasında etkilidir (Cook, 1994, s. 29). Kütüphane personelinin kullanıcılarla iletişimi, mesleki bilgi ve becerilerinin yeterliliği, kullanıcılara karşı güven verebilmesi, kullanıcılara nazik ve kibar davranması ve kullanıcının yerine kendini koyarak düşünmesi hizmet etkisini etkileyen unsurlardır. Ayrıca bu unsurlar kullanıcılar üzerinde olumlu/olumsuz düşüncelerin oluşmasına sebep olarak kullanıcı memnuniyeti üzerinde de etkili

olacaktır *LibQUAL+*® ölçümünde kullanılan "Kütüphane Hizmet Etkisi (Personel-Kullanıcı İlişkisi)" ile ilgili ***durumlar*** aşağıda verilmiştir:

- Kullanıcılara güven veren kütüphane personeli,
- Kullanıcılarla bireysel olarak ilgilenen kütüphane personeli,
- Her zaman nazik olan kütüphane personeli,
- Kullanıcıların sorularını cevaplamaya hazır olan kütüphane personeli,
- Kullanıcıların sorularını cevaplayabilecek mesleki bilgiye sahip kütüphane personeli,
- Kullanıcılarla konuşurken seviyeli kütüphane personeli,
- Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlayabilen kütüphane personeli,
- Kullanıcılara yardım etmede istekli kütüphane personeli,
- Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını çözebilen kütüphane personeli.

Bilgi Erişim: Kütüphane koleksiyonun zenginliği hizmet kalitesini etkileyen bir diğer unsurdur. Koleksiyonu sınırlı olan ve kullanıcının istediği materyallere erişemediği bir kütüphanenin hizmetleri yetersiz kalırken, koleksiyonu zengin olan kütüphaneler ise çok daha farklı hizmetler sunarak hizmet kalitesini yükseltebilirler (Karakaş, 1999a, s. 208). Kullanıcının kendi kendine zamandan ve mekândan bağımsız olarak kütüphane kaynaklarına kolay erişebilmesi, kütüphanenin modern donanım ve ekipmanlara sahip olması bilgi erişim üzerinde etkili olan başlıca unsurlardır.

LibQUAL+® hizmet kalitesi ölçümünde "Bilgi Erişime" yönelik ***durumlar*** aşağıda verilmiştir:

- Ev veya iş yerinden elektronik kaynaklara erişim imkânı,
- Kaynaklara erişmemi sağlayan bir kütüphane web sitesi,
- Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı kütüphane materyalleri,
- Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum elektronik bilgi kaynakları,
- İhtiyaç duyulan bilgiye kolay erişim için bilgisayar, internet gibi donanımlara sahip olma,
- Kütüphane çalışma saatlerinin uygun olması,
- Aradığımı bireysel olarak bulmama olanak sağlayan kolay erişim araçları,

- Kullanıcının aradığı bilgiye kolay erişebilmesi,
- Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı/elektronik dergi koleksiyonuna erişim,
- Özel koleksiyon ve arşivlere erişim imkânı.

Mekân Olarak Kütüphane: *LibQUAL+® Hizmet Ölçümü*'nde kütüphanenin iyi bir hizmet kalitesinin oluşmasında etkili olan bir diğer önemli unsuru da kütüphanenin fiziksel ortamdır. Kütüphane mekânın kullanıcıların araştırma ve çalışmaları için; ışık, iklimlendirme, yalıtım, ergonomi yönünden uygun olması, ortamın ve binanın kullanıcılara cazip gelmesi, bireysel ve grupsal sığınak olarak kullanılabilecek bir alan olması mekânsal olarak kütüphanenin sahip olması gereken özellikleridir.

LibQUAL+® ölçeğinin "Kütüphane Mekânına" yönelik ***durumların*** listesi aşağıda verilmiştir:

- Çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eden kütüphane ortamı,
- Bireysel çalışmalar için sessiz alan,
- Rahat ve cazip kütüphane mekânı,
- Kütüphane çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun mekân,
- Grup çalışmaları için uygun mekânlar.

Şekil 3.9: LibQUAL+® hizmet kalitesi ölçeği sorularının orijinal görüntüsü



When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	
	Low 1 2 3 4 5 6 7 8 9 High	Low 1 2 3 4 5 6 7 8 9 High	Low 1 2 3 4 5 6 7 8 9 High	N/A
1) Employees who instill confidence in users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
2) Making electronic resources accessible from my home or office	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
3) Library space that inspires study and learning	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
4) Giving users individual attention	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
5) A library Web site enabling me to locate information on my own	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	
	Low 1 2 3 4 5 6 7 8 9 High	Low 1 2 3 4 5 6 7 8 9 High	Low 1 2 3 4 5 6 7 8 9 High	N/A
6) Employees who are consistently courteous	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
7) The printed library materials I need for my work	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
8) Quiet space for individual activities	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
9) Readiness to respond to users' questions	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
10) The electronic information resources I need	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
When it comes to...	My Minimum Service Level Is	My Desired Service Level Is	Perceived Service Performance Is	

Kaynak: (Kyrillidou ve Green, 2012, s. 23).

Şekil 3.9'da *LibQUAL+®* anketinde kullanılan soruların ilk kısmı yer almaktadır. *LibQUAL+®* ölçümü matris tarzında olup sorular üç hizmet seviyesine göre (en düşük hizmet seviyesi, algılanan hizmet seviyesi, beklenilen hizmet seviyesi) puanlanmaktadır. Her bir hizmet seviyesi için en düşükten en yükseğe doğru 1-9 arasında puanlama sistemi vardır. Kullanıcının sorulan soru hakkında herhangi bir görüşü yoksa N/A olan *fikrim yok* seçeneği ile belirtebilmektedir (Kyrillidou, 2009, s. 254).

- **En Düşük Hizmet Seviyesi**: Kullanıcı tarafından kabul edilebilecek minimum puanı temsil eder. (Hizmet seviyesi *nerede* başlamalıdır).
- **Beklenilen Hizmet Seviyesi:** Kullanıcının kütüphaneden beklediği hizmet seviyesi temsil eder. (Hizmet seviyesi *nerede* olmalıdır).
- **Algılanan Hizmet Seviyesi:** Kütüphanenin şu anda verdiği hizmet seviyesini temsil eder. (Hizmet seviyesinin şuanda bulunduğu yer *nerede*dir).

*LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği*nin içeriği dört bölümden oluşmaktadır. Hizmet etkisi, bilgiye erişim ve mekân olarak kütüphane ile ilgili ilk bölümde toplam 24 soru bulunmaktadır. Bu sorulara kullanıcılar yukarda tanımlanan, en düşük hizmet

seviyesi, beklenilen hizmet seviyesi ve algılanan seviyesi olarak üç farklı hizmet grubuna göre değerlendirebilmektedir. Kullanıcılar her bir hizmet seviyesi için 1-9 arasında (*1 en düşük, 9 en yüksek)* temsili puan verebilmektedir.

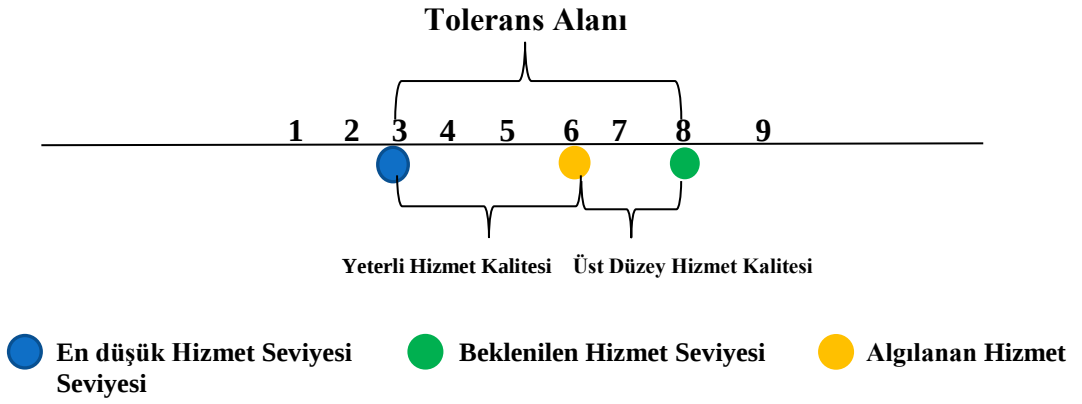
Anketin ikinci aşamasında, bilimsel araştırmalara yönelik yedi soru ve kütüphane hizmet kalitesi değerlendirmesine yönelik bir soru olmak üzere toplam sekiz soru bulunmaktadır. Akademik araştırmalar ve bilgiye erişim için 1-9 (*1 hiç katılmıyorum, 9 kesinlikle katılıyorum*) arasında, kütüphane hizmeti ile ilgili 1-9 soru arasında (*1 çok kötü, 9 mükemmel hizmet*) kullanıcılar temsili puan verebilmektedir.

Anketin üçüncü aşamasında, kullanım sıklıkları (kütüphane kullanım sıkılığı, kütüphane arama motoru kullanım sıklığı ve web arama motorlarının kullanım sıklığı) ile ilgili üç soru bulunmaktadır. Kullanıcılar bu sorulara; *günlük, haftalık, aylık, üç aylık* ve *hiçbir zaman olarak* yanıt verebilmektedir.

Anketin son bölümünde ise demografik verileri oluşturabilmek için yaş, cinsiyet, eğitim gördükleri/ eğitim verdikleri bölümler, unvanları (öğrenci, akademik personel) seçeneklerinin yer aldığı alan bulunmaktadır. Ayrıca kütüphane hizmetleri ile ilgili kullanıcının görüşlerini belirtebileceği açık uçlu bir soru ile anket tamamlanmaktadır.

*SERVQUAL Hizmet Kalitesi Model*inde olduğu gibi *LibQUAL+®* ölçeğinde de fark aralıkları bulunmaktadır. Hizmet seviyeleri arasındaki oluşan fark aralıkları Şekil 3.10'da gösterilmiştir.

Şekil 3.10: LibQUAL+® hizmet kalitesi modeli fark aralıkları

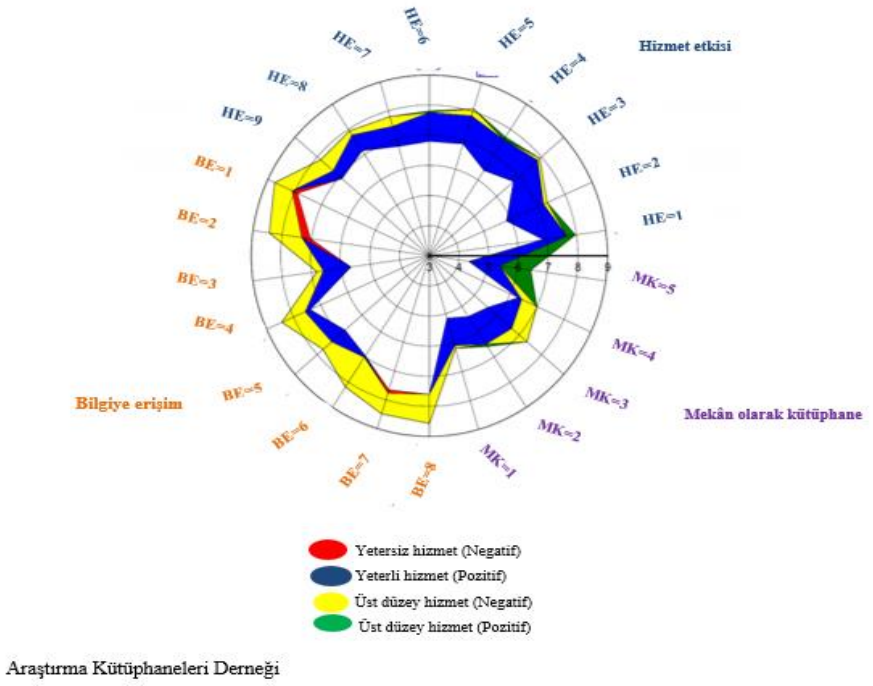


Kaynak: (LibQUAL+®, 2019, s. 26).

En düşük hizmet seviyesi ile beklenilen hizmet seviyesi arasındaki alan *tolerans alanı* olarak belirtilmiştir. Yukardaki şekilde görüldüğü gibi algılanan hizmet seviyesi ile en düşük hizmet seviyesi arasında oluşan fark *yeterli hizmet kalitesinin* tolerans aralığını göstermektedir. Arada çıkan fark olumlu veya pozitif bir değer ise hizmetin yeterli olduğunu, olumsuz veya negatif bir değerse hizmetin yeterli olmadığını ifade etmektedir. Kullanıcıların en düşük hizmet seviyesine göre beklentilerinin ne ölçüde karşılandığının bir göstergesidir. Beklenilen hizmet seviyesi ile algılanan hizmet seviyesi arasındaki fark aralığı ise *üst düzey hizmet kalitesinin tolerans aralığını* temsil etmektedir. Farkın olumlu veya pozitif olması hizmetin üstünlüğünü, olumsuz veya negatif sonuçlanması ise kullanıcının beklediği hizmetin karşılanamadığını göstermektedir. Üst düzey hizmet kalitesi, kullanıcının beklentilerinin ne derecede karşılandığını göstermektedir.

LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği, üye kütüphanelerin verileri analiz edilerek değerlendirme ve sonuç raporu hazırlayarak kendilerine gönderilir. Bu sonuç raporu da radar grafiği ile gösterilir (Keser, 2007, s. 51). *LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği*'nde radar grafiği kullanmalarının nedeni, verilerin bir bütün halinde verilmesini ve kütüphane hizmetlerinin güçlü ve zayıf yanlarının görülmesinde daha etkili olmasıdır (LibQUAL+®, 2019, s. 5).

Şekil 3.11: LibQUAL+® hizmet kalitesi radar grafiği



Kaynak: (LibQUAL+®, 2019, s. 27).

LibQUAL+®, merkeze yakın noktalar hizmet kalitesinin düşük olduğunu, kenara yakın noktalar ise yüksek bir hizmet kalitesini ifade etmektedir. *LibQUAL+® Hizmet Kalitesi* ölçümünde kullanılan soruların tümü radar grafik çevresinde gösterilmektedir. Mavi ve sarı gölgeli oluşan alan, kullanıcıların hizmet algılarının "tolerans bölgesi" kapsamını gösterir. En düşük hizmet seviyesi ve algılanan hizmet seviyesi arasındaki mesafe mavi renkte gösterilmiştir. Beklenilen hizmet seviyesi ile algılanan hizmet seviyesi arasındaki mesafe sarı renkte gösterilir. Kullanıcıların en düşük hizmet seviyesi ile algılanan hizmet seviyesi arasındaki aralık kırmızı renkte gösteriliyorsa, yeterli hizmet kalitesi açısından negatif ve olumsuz anlamına gelmektedir. Beklenilen hizmet seviyesi ile algılanan hizmet seviyesi arasındaki mesafe yeşil renkte temsil ediliyorsa, *üst düzey hizmet kalitesi* açısından olumlu bir puan olduğunu göstermektedir (LibQUAL+®, 2019, s. 5).

Yapılan bazı araştırmalarda, hizmet kalitesi modellerinin müşteri memnuniyet yapısını yeterince temsil etmediği görüşü hâkim olmuştur. Oluşturulan hizmet kalitesi modellerinin genel bir yapıda olduğunu, özellikle bulunduğu kurum veya

işletme için geliştirilmediğini, hizmetlerin ortak ve standart bir yapıda olarak kabul edildiğinden kurumların verdikleri belirli ayırt edici hizmetler ve farklılıkların modelde yer almadığı belirtilmiştir (Jayasundara, 2015, s. 352). LibQUAL+® ölçeğinde de bu durum söz konusu olabilir. Üst düzey hizmet kalitesine ulaşan kütüphaneler ile hizmet yetersizliği olan kütüphanelerin kullanıcı beklentileri ve algıları farklı olacağı için kullanılan model kullanıcı memnuniyetini tam olarak yansıtmayabilir.

4. BÖLÜM
KÜTÜPHANELERDE HİZMET, HİZMET KALİTESİ, ÖLÇÜMÜ VE KURUMSAL KİMLİK AÇISINDAN ÖNEMİ

Bilgiyi elde edebilmek ve kullanabilmek insanoğlunun var olduğundan itibaren yaşamı için gerekli ve vazgeçilmez temel ihtiyaçlarından biri olmuştur. Yazılı dönem öncesi insanlar sözlü iletişim yoluyla bildiklerini birbirlerine öğretmekteydi. Kendi döneminde yaşayanlar kendinden öncekilerin öğrettiklerini kendinden sonrakilere sözlü olarak aktarmaktaydılar (Çakın, 1986, s. 8). Sözlü olarak aktarılan bilgilerde değişikliklerin ve unutulmaların olması, bilginin diğer insanlara güvenli ve doğru bir şekilde ulaştırılmamasına sebep olmaktaydı. Zamanla insanlar ağaç kabukları, kaya parçaları, kil tabletler, papirüs üzerine simgeler oluşturmaya başlayarak yazılı hayatın ve uygarlığın ilk adımlarını atmaya başlamıştı. Böylece sözle anlatılan ve soyut olan bilgiler, artık somut bir nesne üzerinde var olacaktır. Bilgilerin bir nesne üzerinde var olması, değiştirilmesini ve unutulmasını önlediği gibi saklanmasını ve başkalarına doğru bir şekilde ulaştırılmasını da sağlayacaktır. Yazılı döneme geçilmesi ile birlikte nesne üzerine var olan bilgilerin korunması, saklanması ve başkalarına aktarımı daha kolay hale gelecektir. Görülüyor ki, yazılı dönem öncesi ve sonrasında insanın bilgiye sahip olması ve başkalarına aktarımı her zaman önemli olmuştur. Ancak yazılı hayat ile birlikte bilginin kayıtlı olması ve korunması daha kolay hale geldiği için kütüphanelerin önemi de artmıştır.

Çalışmanın bu bölümünde geçmişten günümüze kadar varlıklarını devam ettiren kütüphaneler ile bir önceki bölümde kavramsal olarak tanımlanmaya çalışılan hizmet ve hizmet kalitesi bağlantısına değinilmiştir. Kâr amacı gütmeyen kütüphaneler için hizmetin ve hizmet ölçümünün önemine, araştırma ölçeği olarak kullanılan *LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği*'nin kütüphane ölçümündeki öneminden de bahsedilmiştir.

4.1. Kütüphane Hizmetleri

Kütüphaneler, hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde bilgiye kolay erişebilen ile bilgiye erişemeyen kişiler arasındaki açığı ortadan kaldıran ve bilgi sağlayıcısı olan kurumlardır (Yılmaz, 2017, s. 159). Keseroğlu (2005), kütüphaneleri bilgi taşıyan belgelerin bulunduğu ve belgelerin okunduğu mekân olarak ifade etmektedir. Bunun yanında kütüphaneler, belgelerin kayıt altına alınarak

korunmasına, paylaşılmasına imkân sağlayan, insanlarla etkileşim halinde olan sosyal kurumlar olarak da tanımlanmaktadır (Rukancı ve Anameriç, 2004, s. 3). Tanımlardan yola çıkılarak, kütüphanelerin sadece bilgiyi içeren belgeleri bulundurmakla değil, belgelerin kayıt altına alınmasından, kullanıma sunulması aşamasına kadar devam eden bir sürecinin var olduğu anlaşılmaktadır. Bu süreç, yazılı hayattan günümüze kadar geçerliliğini koruyarak kütüphanelerin devamlılığını sağlamaktadır.

Geçmişten günümüze kütüphaneler toplum içerisinde meydana gelen her türlü sosyal olaylardan ve değişimlerden kolaylıkla etkilenen kurumların başında gelmiştir. Çağın getirdiği en büyük değişimin ise uzağı yakın eden, coğrafi engelleri ortadan kaldıran internetin hayatımızda yerini alması ile olmuştur (Odabaş ve Akkaya, 2017, s. 10). Hemen her alanda etkili olan dijital hayat kütüphane hizmetlerini etkileyerek, kütüphanenin geleneksel hizmetlerin verildiği yerler olmaktan çıkarılarak bilgi ve teknolojinin birlikte yer aldığı merkezlere dönüştürmüştür. Değişim koleksiyon yapılarında, hizmet verme şekillerine, teknik hizmetlere, kütüphanenin fiziksel alanlarından ve hizmet veren kütüphanecinin özelliklerine kadar birçok yerde etkili olmuştur (Yılmaz, 2017, s. 156). Değişimle birlikte kullanıcı merkezli hizmet anlayışı kütüphanelerde benimsenmeye başlamıştır. Kullanıcıların zaman ve mekân sınırlaması olmaksızın ihtiyaç duydukları bilgiye her an ve her yerden erişebilmeleri en büyük yeniliklerden biri olmuştur (Balagué ve Saarti, 2011, s. 139). Böylece basılı kaynakların yanında elektronik kaynaklar ve kurumsal açık erişim faaliyetleri kütüphaneler için önemli hale gelmiştir. Dijital ortama aktarılan kaynaklar ve erişim araçları ile kütüphane hizmetlerinin de dijital ortamda var olmasının yolu açılmıştır. Kütüphanede verilen hizmetlerde yeni yaklaşımlar ve uygulamalar benimsenmeye başlamıştır (Özel, 2016, s. 283). Özellikle kullanıcı eğitimlerinde bilgi okuryazarlığı eğitimlerine yönelim artmaya başlamıştır. Kullanıcıların ilgilendikleri alanda özel içerik sağlayan ve bir veri tabanı görevi gören konu rehberleri de değişim ve teknolojinin sunduğu olanaklar arasında yerini almıştır. Kullanıcı beklentilerinin farklılığı ve bilgi kaynaklarının artması gibi nedenler kütüphane hizmetleri içerisinde konu rehberlerini zorunlu kılmıştır (Polat ve Akkaya, 2017, s. 16).

Kâr amacı olan kurum ve işletmeler somut bir başarı ve imaj elde ederken, kârlılık amacı olmayan kütüphanelerin tek başarısı ise kullanıcı memnuniyetidir. Kütüphane

ve kullanıcılar arasındaki iletişim ve etki kütüphane için önemli bir unsurdur. Hizmet platformunda yer alan kütüphanelerin de kâr elde eden diğer hizmet kuruluşları gibi kalitelerini en üst seviyede tutmaları kullanıcıları için önemlidir. Hizmet verdikleri kullanıcı grubunu tanıyarak, talepler ve beklentiler doğrultusunda hizmetlerini geliştirmeleri gerekmektedir. Tutarlı kullanıcı memnuniyetinin sabit tutulması ve yeni kullanıcıların oluşmasını sağlamak sürekli kalite değerlendirilmesinin oluşmasından geçmektedir. Kütüphaneler artık kullanıcılarına geleneksel hizmetlerin dışında teknolojinin sağladığı imkânlardan da faydalanarak kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik hizmetler oluşturması gerekmekteydi.

Kullanıcı farklılığının değişkenliği ile ön plana çıkan, hizmet alanında dinamik yapısıyla hızlı büyüyen üniversiteler ve kütüphaneleri tarihten bu yana güvenilir bilginin temel araştırma kaleleri olmuştur (Burke, 2012, s. 145). Üniversite kütüphanelerinin temel kullanıcı gruplarını lisans, lisansüstü, akademisyenler ve dışardan gelen araştırmacılar oluşturmaktadır. Kütüphanenin hizmet verdiği kullanıcı grubunun özelliğine uygun, koleksiyon ve verdiği hizmetlerle birlikte gelişmelere uyum sağlayarak öncülük etme özelliği üniversite kütüphanelerinin amaçlarındandır (Polat ve Odabaş, 2011, s. 44). Üniversitelerin kalbi olarak bilinen kütüphanelerin amaç ve hedeflerini karşılayıp karşılamadığı ve kullanıcıların ihtiyaçları ile verilen hizmetlerin uyumluluğu önemli olmuştur (Frances, 2013, s. 17). Üniversite kütüphanelerinin hizmetlerini yerine getirebilmesinin ön koşulu, bilgi kaynaklarını güncel tutabilmesi, teknoloji ve güncel gelişmeleri takip ederek kullanıcıların ihtiyaçlarına cevap verebilmesi ile sağlanabilmektedir. Kütüphanenin verdiği hizmetler ile kullanıcı ihtiyaçları giderilerek kullanıcı memnuniyetinin oluşması kolaylaşacaktır. Kullanıcı memnuniyetini gerçekleştiren kütüphaneler sadece hizmet vermekle kalmayacak üniversitesinin imaj ve saygınlığının da artmasını sağlayacaktır. Tersi durumda ise, kullanıcıların kütüphaneyi tercih etmemeleri ve bilgi ihtiyaçlarını farklı arama motorları ile gerçekleştirmeleri kullanıcı memnuniyetsizliğini ortaya koyduğu gibi, hizmet veren kütüphane için de kötü bir imajın oluşmasına neden olacaktır (Yıldız, 2009, s. 46).

4.2. Üniversite Kütüphaneleri İçin Kütüphaneyi Oluşturan Öğelerin Önemi

Kurum ve işletmelerin hizmetlerini yerine getirebilmeleri için belirli plan ve stratejileri bulunmaktadır. Oluşturulan plan ve stratejiler kurumların hizmet

alanındaki gelişim ve değişimlerine bağlı olarak farklılık gösterebilmektedir. Bu farklılıklar hizmet veren kurumların yapısını ve kurumsal öğeleri de etkilemektedir. Kütüphaneler için de gerekli olan ve onu oluşturan öğeler bulunmaktadır. Kütüphanelerin kullanıcılarına gerekli hizmeti verebilmeleri için de öncelikle bina, hizmet verecek personel, kullanıcıların bilgi ihtiyacını karşılayacak koleksiyon ve tüm bunların yapılabilmesi ve daha fazla hizmetin yerine getirilmesi için mali kaynaklar ve en önemli öğe olan kullanıcılar gerekmektedir.

Üniversite kütüphanelerinin verdiği hizmet ve olanaklarının kaliteli ve yüksek düzeyde olabilmesi kütüphaneyi oluşturan öğelerin değerlendirilmesi ve geliştirilmesi ile mümkün olmaktadır (Polat ve Odabaş, 2011, s. 59). *LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği*'nde de kütüphaneyi oluşturan öğeleri kapsayan durumlara yönelik sorular bulunmaktadır. Hizmet etkisi bölümünde kullanıcı-personel bağlantısı, bilgiye erişimde koleksiyon ile bütçeye yönelik ve kütüphanenin fiziksel mekânına yönelik durumlar hakkında kullanıcıların fikirlerine başvurulmuştur. Ölçeğin bilgiye erişim bölümünde bütçe ile ilgili doğrudan sorular yöneltilmese de satın alınan yayınlar, kütüphane araç ve donanımlarına yönelik durumlar ele alınmıştır.

Hizmet alanındaki yaşanan değişim üniversite kütüphanelerinin hizmet yapısını da etkilemektedir. Kütüphanelerin temel oluşumunda ve gelişiminde etkili olan bina, personel, koleksiyon, bütçe ve kullanıcıyı içine alana beş temel öğe bulunmaktadır. Aşağıda bahsedilen ve ölçek içerisinde üç durum başlığı altında ele alınan temel öğelerin toplumsal gelişmelere bağlı olarak sürekli gözden geçirilmesi gerekmektedir.

4.2.1. Bina

Üniversite kütüphaneleri için önemli öğelerin en başında bina gelmektedir. Kütüphanenin hizmetlerini yerine getirebilmesi ve kullanıcıların psikolojik, biyolojik ve bilimsel ihtiyaçlarının giderilebilmesi için kütüphane binalarının uygun şekilde tasarlanmış olması gerekmektedir (Çuhadar ve diğerleri, 2011, s. 2427). Kütüphane binalarının tasarımı oluşturulurken; binasının yapısı, yeniliklere uyumlu olması, herkesin ulaşabileceği bir noktada olması, çekici olması, kullanıcıları etkilemesi ve hayranlık uyandırması, çevre ile uyumluluğu, güvenli olması, bilgi teknolojileri ile uyumlu halde olması önemlidir (McDonald, 2007, s. 14). Kütüphanelerin ayrıca

kullanıcı ve personel için belirli bir konfor düzeyinde olması gerekmektedir. Aydınlatma, sıcaklık, nem, gürültü ve temizlik hem kullanıcılar hem de personel için önemli etkenlerdir. Bu etkenlerden rahatsızlık personel performansını etkilediği gibi kullanıcı memnuniyetsizliğinin de oluşmasına neden olacaktır (Hernon ve diğerleri, 2015, s. 37). Yine kütüphane binasının engelli kullanıcıların da içerisinde rahatlıkla dolaşıp araştırma yapabileceği şekilde tasarlanmış olması gerekir.

Kütüphane binası, koleksiyonun genişlemesinden, kullanıcı ve personel sayısının artmasından kısa vadede etkilenmemelidir. Her türlü yeniliklere ve yeni birimlerin oluşuma yer açılabilecek şekilde tasarlanmalıdır. Ayrıca, kütüphane binalarının her türlü doğa olaylarına ve kazalara karşı dayanıklı ve sağlam olması, kullanıcı ve personel açısından da önemlidir (Akkaya, 2013, s. 613). Ayrıca kütüphanelerin kültürel ve eğitim amaçlı yaptıkları her türlü faaliyetler ve etkinlikler kütüphanenin fiziksel mekân olarak ilgisini arttırmaktır (Poll, 2008, s. 27).

4.2.2. Personel

Kütüphaneyi oluşturan temel öğelerden biri de personeldir. Kütüphane personelinin, kullanıcı memnuniyeti ve hizmet kalitesi üzerinde önemli etkisi bulunmaktadır. Kütüphane hizmetlerini yerine getirecek personelin mesleki bilgi ve becerilere sahip; kullanıcı ile iletişimi güçlü ve kullanıcıya karşı anlayışlı bir birey olması gerekmektedir. Özellikle üniversite kütüphaneleri gibi kullanıcı profilinin eğitim düzeyiyle farklı olduğu bir ortamda kütüphane personelinin yeterli niteliğe sahip olması gerekmektedir. Kütüphanede verilen hizmetler yeterli oranda olsa bile, nitelik ve nicelik olarak yetersiz kütüphane personelinin olması verilen hizmetlerden beklenen sonucu sağlayamaz (Çuhadar ve diğerleri, 2011, s. 2429). Bu sebeple yönetim başta olmak üzere kütüphane personellerinin Bilgi ve Belge Yönetimi (BBY) mezunlarından oluşması gerekmektedir (Akkaya, 2013, s. 603). Fakat çoğu kütüphanede, personel ne yazık ki kütüphane alanında bilgi sahibi olmayan, alan dışı üniversite içerisindeki diğer birimlere göre rahat olduğu düşünülen, emekliliği gelmiş personelin tercih ettiği yer olmaktadır. Oysaki nitelikli personelin olması, kütüphane hizmetlerindeki profesyonelliğin göstergesidir.

4.2.3. Koleksiyon

Yazılı hayat geçildikten sonra oluşturulan belgelerin tasnif edilip, kullanım için saklanıp, korunması görevini kütüphaneler üstlenmiştir. Kütüphane, koleksiyonunda

kullanıcıların her türlü bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli her türlü materyalleri bulundurmak zorundadır. Materyaller içerisinde kitaplar, süreli yayınlar, tezler, el yazmaları, mikroformlar, resmi yayınlar ve broşürler gibi farklı formatlar yer almaktadır (Lee, 2000, s. 1107). Bu yayınlara ek olarak elektronik kaynaklara abonelik ve erişim, açık erişim ve kütüphaneler arası ödünç verme işlemi yine kullanıcıların bilgiye kolay erişebilmesini sağlayan faaliyetlerdir. Üniversite kütüphanelerinde koleksiyon satın alma, bağış ve değişim yolu ile zenginleştirilebilmektedir. Sayı ve nitelik bakımından belli bir seviyede koleksiyonu olmayan kütüphaneler kullanıcılarına etkin bir hizmet verememektedir (Yükseköğretim Kurumu [YÖK], 2014, s. 13). İyi bir üniversite kütüphanesinin koleksiyonunun kullanıcının eğitim ve öğretim ihtiyaçlarına cevap verebilecek düzeyde ve güncellikte olması gerekmektedir (Akkaya, 2013, s. 603).

4.2.4. Bütçe

Ülkemizde üniversite kütüphanelerinin en önemli problemlerinden biri bütçedir. Her üniversitenin, kütüphanelere ayırdığı bütçe farklı olmaktadır. Kütüphane hizmetlerine değer veren ve önemseyen bir üst yönetim varsa kütüphanelere ayrılan pay yüksek oranda kütüphane hizmetlerinin gelişim göstermesi de daha kolay olmaktadır (Polat ve Odabaş, 2011, s. 45). Buna rağmen bütçesi kısıtlı olan üniversite kütüphaneleri verilen hizmetlerde geri planda kalmaktadır. Oysa YÖK hazırladığı raporda, üniversite kütüphanelerinin eğitim ve araştırma faaliyetlerine gerekli desteği sağlayabilmeleri için yeterli ve sürdürülebilir bir bütçe verilmesi gerektiği görüşündedir (YÖK, 2014, s. 10). Buna rağmen üniversite kütüphanelerinin bütçesinde mevcut bir standart bulunmamaktadır.

Basılı ve elektronik koleksiyonun geniş ve güncel olması, kütüphanenin hizmet olanaklarının gelişmiş olabilmesi ve kullanıcıların verilen hizmetlerden memnun olabilmeleri kütüphanenin mali olanaklarının gelişmiş olmasına bağlıdır. Verilen bütçenin de kütüphane yönetimi tarafından planlı ve yerinde kullanılması gerekmektedir. Bunun için kütüphanenin harcamalarını bütçeye uygun şekilde planlamaları gerekmektedir (Miller, 1989, s. 1). İyi bir kütüphane bütçesine sahip kütüphaneler toplumsal yenilik ve değişimlere ayak uydurduğu gibi hizmet kalitesi ve kullanıcı memnuniyeti üzerinde de olumlu etkilere sahip olacaktır.

4.2.5. Kullanıcı

Yukarda saydığımız bina, personel, koleksiyon ve bütçe gibi kütüphaneyi oluşturan temel öğeler kullanıcılar için var olmuşlardır. Kütüphanenin var olma ve kütüphane hizmetlerinin asıl amacı, kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını hızlı ve kolay bir şekilde karşılamaktan geçmektedir. Kullanıcılar kütüphane hizmetlerinin alıcılarıdır. Öğrenciler, akademik personel, idari personel ve diğer farklı araştırmacılar üniversite kütüphanelerinin başlıca kullanıcı grubudur. Lisans öğrencisi ile akademik personelin ya da dışardan gelen bir araştırmacının bilgi ihtiyaçları farklı olabilir. Bu sebeple üniversite kütüphaneleri hizmetlerini kullanıcı beklentilerine göre şekillendirmeye çalışmalıdır (Karakaş, 1999b, s. 58). Kullanıcıların kütüphaneye giderek hizmet aldığı günler geride kalmış; günümüzde kullanıcılar verilen hizmetler için kütüphaneye gitmeye gerek duymadan uzaktan erişim ile hizmetlerden yararlanır hale gelmiştir (Yılmaz, 2017, s. 166). Basılı kaynaklarla birlikte elektronik kaynaklara yönelimin olması kullanıcıların istedikleri anda kısıtlama olmaksızın bilgiye erişebilmenin önünü açmıştır. Kullanıcılar uzaktan erişimde yaşadıkları kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını da; e-posta ve kütüphaneciye danış gibi yöntemlerle çözüm başlamıştır.

4.3. Kütüphaneler İçin Toplam Kalite Yönetimi'nin Önemi

TKY, hizmet veren kurumu içine alan ve müşteriyi merkezine koyan kalite üzerine kurulan bir yaklaşımdır. Kaliteyi müşteri belirlerken, müşterinin ihtiyaçlarını sürekli karşılamak ve memnuniyet sağlamak da hizmet veren kurumun görevidir. Kütüphanelerin kalite planlaması yapması hedeflerine ulaşıp ulaşamadığını değerlendirmesi önemlidir. Bu kıstas performans ölçümü ile ifade edilebilir. Performans ölçümü ile kütüphanenin bulunduğu durumu, ne yapabileceği ve hedeflerine ne kadar yaklaştığı belirlenerek değerlendirilir (Poll ve Boekhorst, 2007, s. 20). Kütüphane performans ölçümlerini değerlendirirken, öncelikle neden ve niçin performans değerlendirmesine ihtiyaç duyulmakta olduğu belirlenmelidir. Yapılacak ölçüm değerlendirmesinin kütüphaneye gerekliliği, kütüphane birimlerine yararları, kütüphane hizmetlerinin kullanıcıların ihtiyaçlarına cevap verebilirliği ve belirlenen hedeflere ulaşılabilirliği göz önünde bulundurularak değerlendirilmelidir (Nelke ve Ray, 2011, s. 92). Performans ölçümü sürekli tekrar eden bir eylem olduğu için

geçmiş ve yeni performans ölçülerinin karşılaştırılarak değerlendirmesi kütüphane hizmetleri için önemlidir.

Üniversite kütüphanelerinin kaynaklarını daha iyi yönetebilmesi, kullanıcılara yönelik hizmetlerini iyileştirebilmesi ve bulunduğu durumu görebilmesi için performans ölçümünü uygulaması gerekmektedir. Üniversite kütüphaneleri için performanslarını arttırmaları, müşterileri memnun edebilecek hizmetler sunarak, kütüphane hizmetlerinin verimliliğini ve etkinliğini yüksek tutmaktan geçmektedir (Mehrjerdi ve diğerleri, 2009, s. 95). Bu açıdan kütüphaneler kullanıcının ihtiyaçlarına ek olarak farklı kütüphane hizmetlerine yer vererek, kütüphane hizmetlerinin ve personelinin çalışma performansını geliştirmeye ve arttırmaya önem vermektedir (Karakaş, 1999a, s. 207).

Halachmi (2005), hizmet başarısının elde edilebilmesi için performans ölçümü ile verilen hizmetlerin değerlendirilerek geliştirilebileceğini şu sözlerle ifade etmiştir:

> *"Ölçülemeyen anlaşılamaz, anlaşılamayan kontrol edilemez, kontrol edilemeyen geliştirilemeyecek ve başarı elde edilemeyecektir".*

Temel prensibi sürekli gelişim olan TKY'nin kütüphanelere sağlayacağı katkılar aşağıdaki şekilde belirtilebilir (Önal, 1997, s. 117):

- Kullanıcıların bilgi ihtiyacının karşılanmasında yardımcı olması,
- Kaynakların verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanılmasını sağlaması,
- Kullanıcı ihtiyaçlarını giderecek bir üretim sisteminin olması,
- Kaynakların ve hizmetlerin değerlendirilmesinde standartların geliştirilmesi ve standartlara uyum sağlaması,
- Sunulan hizmetlerin çabuk ve zamanında gerçekleştirilmesi,
- Olabilecek sorunlara karşı çözüm yollarının bulunması; hata ve sorunların önlenmesi,
- Başarıya yatırımın yapılmasına öncülük etmesi,
- Mevcut hizmetler dışında da yeni hizmetlerin oluşturulması ve gerçekleştirilmesi için çalışmalarda bulunulması.

TKY modelinin kütüphanelere uygulanmadan önce yöneticilerin var olan düzenle ilgili detaylı bir değerlendirme yapmaları gerekmektedir. Verilen kütüphane hizmetlerinde durum tespitinin yapılması personel sayısı, koleksiyonu, mevcut

binanın yeterliliği, mali kaynaklar hakkında gerçekçi bilgilere başvurulmalıdır. Böylece TKY'nde toplanan eldeki veriler ile geçmişe yönelik kıyaslama yapmak kurum için faydalı olabilecektir.

TKY'nde kütüphane hizmet kalitesini geliştirmek için uygulanabilecek yöntemlerin bazılarının listesi aşağıda verilmiştir (Masters, 1996, s. 5):

- Hizmet broşürleri ve bilgi kartları oluşturma,
- Kullanıcılara, kütüphane hizmetleri hakkında anket araştırması yapma,
- Hizmet saatlerini değiştirme,
- Yerel yönetimlerle işbirliği yapma,
- Yeni gelen personele kütüphane hizmetleri ile ilgili ayrıntılı bilgi ve eğitim verme,
- Kullanıcılara, yeni ve değiştirilen hizmet ile ilgili seminer verme,
- Kullanıcıların eğitim materyallerini geliştirme,
- Kütüphane personelinin, kullanıcılara ve arkadaşlarına karşı güler yüzlü davranması,
- Kullanıcılardan gelen şikâyetlerin takibi,
- Kütüphanenin fiziksel değişimi,
- Belirli gruplara yönelik hizmet sunma.

Kütüphane hizmet kalitesini geliştirmek için önerilen bu adımlar, başta personel olmak üzere kullanıcıları da etkileyecektir. Olumlu yönde yapılan her türlü hizmet değişimi kullanıcı ve personel memnuniyetini yükselttiği gibi kütüphanenin imajı ve saygınlığını da arttıracaktır. TKY'nin kütüphaneye uygulanmak istenmesinin en önemli nedeni, öğrenme ve değişime açık, çevredeki gelişmelere ve rekabete uygun olmasıdır (Şeşen ve Şeşen, 2019, s. 5).

4.4. Kütüphaneler ve Hizmet Kalitesi Ölçümü

Farklı kullanıcı gruplarına hizmet eden kütüphanelerin varlıklarını devam ettirebilmeleri, amaçlarına ulaşılıp ulaşılmadığı, kullanıcılarının önceliklerini ne ölçüde karşılandığı, teknolojiyi ne derece yakalayabildiği ve kütüphanenin bulunduğu durumundan haberdar olması her zaman önemli olmaktadır. Geleneksel yöntemlerde verilen kütüphane hizmetlerinde kalite değerlendirmesi koleksiyonun büyüklüğüne, personel ve bütçeye göre değerlendirilirken, zamanla sadece

koleksiyona yönelik değerlendirmelerin doğru olmadığı, hizmet veren personel ve kullanıcıların etkileşimlerinin etkili olduğu gözlenmektedir (Hernon ve diğerleri, 2015, s. 35; Vanduinkerken ve Kaspar, 2015, s. 147). Kütüphane personelinin kullanıcılara davranışı, mesleki bilgi ve becerilere sahip olmaları, kullanıcıların bilgiye erişim hızı, bilgi ihtiyaçlarının karşılanabilmesi ve kütüphanede geçirilen zaman gibi faktörler kullanıcı memnuniyetini etkilemektedir. Teknolojik hareketlilik, kullanıcıların beklentilerinde oluşan değişiklikler ve hizmet sektörleri arasındaki rekabet anlayışının oluşması kütüphanelerde kalite ölçümünü de zorunluluk haline getirmektedir (Dahan ve diğerleri, 2016, s. 39). Bu nedenle kütüphane hizmetlerinin kullanıcı beklentilerini karşılaması ve beklentilerinin üzerinde hizmet verebilmesini sağlamak amacıyla belirli çözüm yolları araması gerekmektedir (Dash ve Padhi, 2016, s. 181). Kütüphanenin misyon ve hedeflerine yönelik ilerleyebilmesi için uygun hizmet ölçümlerini geliştirmeleri gerekmektedir. Kütüphanenin hizmet faaliyetlerinin ölçülmesi ile verilen hizmetlerin görünür ve somut veriler halinde elde edilmesini sağlayacak ve yorumlanmasını kolaylaştıracaktır. Hizmet kalitesi ölçümlerinin kütüphane hizmetlerine ve kullanıcı ihtiyaçlarına göre oluşturulması önemlidir. Kütüphane hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde, daha iyi kararlar verebilmek için kullanıcılara yönelik bilgi toplanmalıdır. Farklı kullanıcı grupları ve gereksinimlerini tespit edebilmek, verilen hizmetin gözden geçirilerek geleceğe yönelik planlar yapılması kütüphanelerin gelişimi için gereklidir (Mehrjerdi ve diğerleri, 2009, s. 95).

Kütüphane hizmet kalitesi, kullanıcıların kütüphane hizmetlerine olan genel memnuniyeti üzerinde etkili olan önemli bir faktördür. Kullanıcının talep ve beklentileri, taleplerinin yerine getirilme süresi kullanıcı memnuniyeti üzerinde etkili olmuştur (Vanduinkerken ve Kaspar, 2015, s. 146). Yapılan araştırmalar kurumların uygun stratejiler geliştirebilmeleri için verdikleri hizmetin güçlü ve zayıf yönlerini belirlemek için kullanıcılarının hizmet kalitesi algılarına güvenmeleri gerektiğini belirtmiştir (Hossain ve Ahmed, 2014, s. 21). Kütüphane kullanıcısının memnuniyet duygusunu olumlu ya da olumsuz olarak etkileyebilecek bir takım unsurlar bulunmaktadır. Hizmet kalitesinin önemli isimlerinden Zeithaml, Parasuraman ve Berry kütüphane hizmetlerini değerlendirilmesinde dikkate alınması gereken bazı kriterlerden bahsetmişlerdir. Belirlenen bu kriterler *LibQUAL+® Hizmet Kalitesi*

*Ölçeği*nde hizmet etkisi ve kütüphane mekânına yönelik sorular içerisinde de yer almaktadır.

Brophy (1996'dan aktaran; Çuhadar 1999, s. 39) bu kriterleri şu şekilde listelenmiştir:

- **Güvenilirlik:** Kullanıcılar genellikle kolaylıkla iletişim kurabilecek, nazik, anlayışlı ve onlara güven verebilecek kütüphane personelini görmek isterler. Kütüphane personelinin hizmetlerini zamanında ve hatasız olarak yerine getirmesi kullanıcı memnuniyeti üzerinde etkilidir.
- **Yanıtlama isteği:** Kütüphane personelinin kullanıcıların hizmete yönelik sorunlarını ve beklentilerini doğru ve zamanında hızlı bir şekilde yanıtlamaları gerekmektedir. Personelin kullanıcılara karşı hizmet vermede istekli olması kütüphane hizmet kalitesi değerlendirmesi üzerinde önemli bir göstergedir.
- **Yeterlilik:** Hizmet veren kütüphane personelinin mesleği ile ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahip olması gerekmektedir. Kullanıcılardan gelebilecek her türlü sorunları kolayca çözebilecek mesleki bilgi ve beceriye sahip personel kullanıcı memnuniyetinin gerçekleşmesini sağladığı gibi bireysel ve kurumsal imajın da olumlu anlamda oluşmasını gerçekleştirecektir.
- **Empati:** Hizmet veren kütüphane personelinin davranışları kullanıcılar üzerinde etkili olmaktadır. Özellikle kütüphane personeli kullanıcılarla iletişim kurarken kendilerini onların yerine koymaları önemlidir. Kullanıcıların kütüphane hizmetlerine yönelik sorunlarını çözmede yardımcı ve istekli olmaları gerekmektedir.
- **Fiziksel özellikler:** Kütüphanenin bulunduğu alan, kütüphane ortamının çekiciliği, güvenilirliği, hijyeni, konforu ve aydınlatmayı ilgilendiren mekânla ilgili sorunlar kütüphane hizmet kalitesi değerlendirmesinde etkilidir. Fiziksel özelliklerde sadece kütüphane binasının değil, kütüphanede çalışan personelin görüntüsü de kalite değerlendirilmesi için önemli olmuştur

Yukarda verilen kütüphane ölçüm kriterlerine ek olarak kütüphane bilgi kaynakları da bu listeye dâhil edilebilir (Karakaş, 1999a, s. 208). Üniversite kütüphanelerinin basılı ve elektronik koleksiyon zenginliğinin olması, kendi kullanıcılarının bilgi ihtiyacı dışında kurum dışı araştırmacılarında faydalanması üzerinde etkili

olmaktadır. Koleksiyonun zenginliği hem hizmet kalitesi değerlendirilmesinde hem de kullanıcı memnuniyeti üzerinde olumlu etkilere sahiptir.

4.5. LİBQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Kütüphaneler

LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği dünyadaki birçok üniversite kütüphanesi tarafından benimsenen bir modeldir. Özellikle Kuzey Amerika gibi gelişmiş ülkeler tarafından çok fazla ve sıklıkla tercih edilen bir ölçektir (Xi ve diğerleri, 2018, s. 1099). Fransızca, Çince ve Afrikanca olmak üzere birçok dile çevrilmiştir. ARL işbirliği ile başlangıçta üç yıllık bir proje olarak ortaya atılan *LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği,* güvenilirlik ve geçerlilik açısından kütüphaneler için test edilmiş ilk hizmet kalitesi değerlendirme modelidir (Miller, 2008, s. 81). Fakat uluslararası anlamda özellikle gelişmekte olan ülkelerde ölçeğin kullanımı sınırlı olmuştur (Khaola ve Mabilikoane, 2015, s. 44). Web tabanlı anket olmasına rağmen, bütçesi kısıtlı kütüphaneler tarafından çok fazla tercih edilmemesinin en önemli nedeni ölçeğin ücretli olması olarak düşünülebilir. Yıllık 3.200 ABD Doları katılım ücreti vardır (LibQUAL+®, 2020). Bunun yanında katılımcı kütüphaneye teknik ve idari yönden az iş yükü getirmesi LibQUAL+®'in en önemli kurumsal yararlarından biridir. Ayrıca anket ve veri analizleri de LibQUAL+® üzerinden yapılmaktadır (Akbaytürk, 2005, s. 210) Bunun dışında kurumsal diğer faydaları aşağıdaki şekilde listelenebilir (LibQUAL+®, 2020):

- LibQUAL+® ölçümü sonunda kütüphane hizmetlerinin kullanıcıların beklentilerini karşılayıp karşılamadığını değerlendirebilmek için kurumsal veriler ve raporlar sunması,
- Her kütüphanenin kendi performansını değerlendirebilmesi imkânı ve üye kütüphanelerin birbirlerinin hizmet sonuçlarını görerek kendilerini kıyaslaması,
- Kütüphaneler, hizmetlerini daha üst düzeye çıkarabilmek için üye kütüphanelerle fikir alışverişinde bulunabilmesi,
- Kütüphane hizmetleri ile ilgili kullanıcılardan gelen geri bildirimlerin zaman içerisinde hizmet değerlendirmesine yardımcı olması,
- Kütüphanenin en iyi verdiği hizmetin belirlenmesini kolaylaştırması,
- Kütüphanenin verdiği hizmetlerde mükemmele uygun hizmet anlayışının benimsenmesi,

- Kütüphanenin kullanıcılarının beklentilerine cevap verebilmesinde ve daha iyi yönetebilmesinde verilen kütüphane hizmetlerinin iyileştirilebilmesini kolaylaştırmasıdır.

Kütüphanede hizmet kalitesini ölçebilmek için geliştirilmiş çok sayıda farklı araç ve teknik vardır. Fakat *LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği* standart bir ölçüm aracına en yakın ölçek türü olarak görüldüğü için gelişmiş ülkeler kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesinde daha çok bu model kullanılmaktadır (Assessing the Value of Library Services, 2020). Söz konusu tutum ve yaygınlık, bu çalışmada *LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği* modelinin tercih edilmesindeki en önemli gerekçelerden biridir. Modelin örnek olarak seçilen Karadeniz Teknik Üniversitesi özelinde uygulanmasına ilişkin elde edilen veriler bir sonraki bölümde ayrıntılandırılmıştır.

5. BÖLÜM

KARADENİZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ (KTÜ) FAİK AHMET BARUTÇU KÜTÜPHANESİNİN LibQUAL+® HİZMET KALİTESİ ÖLÇEĞİ İLE ÖLÇÜMÜ

Çalışmanın bu bölümünde önce Karadeniz Teknik Üniversitesi ve araştırmamızın örneklemi olan KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi hakkında genel bilgi ve hizmetleri hakkında bilgilere yer verilmiştir. Daha sonra ise KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi kullanıcılarına uygulanan LibQUAL+® ölçeğinin sonuçları ve analizleri yorumlanarak ayrıntılandırılmıştır.

5.1. Karadeniz Teknik Üniversitesi

KTÜ, Trabzon milletvekili ve Maarif Komisyonu üyesi Mustafa Reşit Tarakçıoğlu ve arkadaşlarının TBMM'ne sunduğu kanun teklifi ile 20 Mayıs 1955 tarihinde 6594 sayılı yasa ile kurulmuştur. Üniversitenin kuruluş kanuna uygun fakültelerin açılması için Milli Eğitim Bakanı görevlendirilerek gerekli hazırlıkların yapılması için danışma kurulu oluşturulmuştur. Kurul çalışmaları sonucunda 19 Eylül 1963 yılında çıkarılan yasa ile KTÜ'ye rektörlük ve fakülte kadroları verilerek Maşatlık bölgesindeki ilkokul binasında eğitim faaliyetine başlamıştır (KTÜ, 1994, s. 2).

KTÜ, İstanbul ve Ankara dışında kurulan ilk, Türkiye'de ise kurulan dördüncü üniversitedir (KTÜ, 2020). 2 Aralık 1963'te 90 öğrenci ile İnşaat-Mimarlık Fakültesi'nde eğitime başlamıştır. Üniversitenin eğitime başlaması ile birlikte Temel Bilimler Fakültesi, Makine-Elektrik Fakültesi ve Orman Fakültesi kurulmuştur. 1973 yılına 1650 sayılı yasa ile Yer Bilimleri Fakültesi, Tıp ve Sağlık Bilimleri Fakültesi ile sayı altıya çıkmıştır (KTÜ, 1994, s. 2). 1982 yılında Teşkilat Kanunu ile Karadeniz Üniversitesi olarak değiştirilmesine rağmen 1987'de tekrar Karadeniz Teknik Üniversitesi adıyla kullanılmaya başlamıştır. KTÜ, 2006 yılına kadar Ordu, Giresun, Rize, Artvin, Gümüşhane'nin de içinde bulunduğu beş şehirde 23 fakülte, 3 enstitü, 3 yüksekokul, 1 konservatuar, 16 meslek yüksekokuluna sahipti. 2006 yılında ise mevzuat gereği üniversitelerde ayrılmalar olmuştur. İlk olarak KTÜ'ye bağlı olan Ordu, Giresun ve Rize ayrılmış, 2007'de Artvin ve 2008'de Gümüşhane kendi şehirlerinde ayrı bir üniversite olarak kurulmuştur (KTÜ, 2018, s. 21). 2018 yılında ise Fatih Eğitim Fakültesi, İlahiyat Fakültesi, İletişim Fakültesi, Güzel

Sanatlar Fakültesi ve Hukuk Fakültesi de KTÜ bünyesinden ayrılarak yeni bir üniversite olarak kurulan Trabzon Üniversitesi'ne devredilmiştir.

KTÜ'de 12 fakülte, 6 enstitü, 1 yüksekokul, 8 meslek yüksekokulu, 26 uygulama ve araştırma merkezi vardır (KTÜ, 2018, s. 29). Araştırmanın evreni olan kullanıcı grubunun dağılımı ise aşağıda Tablo 5.1 ve Tablo 5.2'de verilmiştir.

Tablo 5.1: KTÜ lisans ve lisansüstü öğrencilerinin dağılımı

Öğrenciler	***Dağılım***	***%***
Lisans	29.818	82,44
Yüksek Lisans	2.919	8,07
Doktora	1.276	3,53
Bilimsel Hazırlık	670	1,85
Yabancı Öğrenci	1.486	4,11
Toplam	36.169	100

Kaynak: (KTÜ, 2020, s. 35)

KTÜ Kanuni Kampüsü içinde araştırmanın evrenini oluşturan toplam öğrenci sayısı 36.169'dur. Öğrencilerin %82,44'ü lisans öğrencileri, %8,07'si yüksek lisans öğrencileri, %3,53'ü doktora öğrencileridir. Dağılımda en düşük grubu oluşturan bilimsel hazırlık öğrencilerinin temsil oranı ise %1,85'dir. Tablodan da görüldüğü üzere öğrenci dağılımının çok önemli bir bölümünü lisans düzeyindeki öğrenciler oluşturmaktadır.

Tablo 5.2: KTÜ akademik personelin dağılımı

Akademik Personel	*Dağılım*	*%*
Profesör	411	19,44
Doçent	171	8,09
Doktor Öğretim Üyesi	379	19,93
Öğretim Görevlisi	269	12,72
Araştırma Görevlisi	884	41,82
Toplam	2.114	100

Kaynak: (KTÜ, 2020, s. 26)

KTÜ akademik personel sayısının büyük kısmını %41,82 oranı ile araştırma görevlileri oluşturmaktadır. Sonrasında %19,93 ile doktor öğretim üyesi, %19,44 ile profesör, %12,72 ile öğretim görevlileri gelmektedir. En düşük temsil oranında ise %8,09 ile doçentler bulunmaktadır.

Kanuni Kampüsü içerisinde bulunan fakülteler ile bölümlerin listesi aşağıda verilmiştir.

Diş Hekimliği Fakültesi

Eczacılık Fakültesi

Tıp Fakültesi

Edebiyat Fakültesi

- Arkeoloji
- Batı Dilleri
- Psikoloji
- Rus Dili ve Edebiyatı
- Sanat Tarihi
- Sosyoloji
- Tarih
- Türk Dili ve Edebiyatı

Fen Fakültesi

- Biyoloji
- Fizik
- İstatistik ve Bilgisayar Bilimleri

- Kimya
- Matematik
- Moleküler Biyoloji ve Genetik

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

- Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
- Ekonometri
- İktisat
- İşletme
- Kamu Yönetimi
- Maliye
- Uluslararası İlişkiler
- Yönetim Bilişim Sistemleri

Mimarlık Fakültesi

- İç Mimarlık
- Mimarlık
- Şehir ve Bölge Planlama

Mühendislik Fakültesi

- Bilgisayar Mühendisliği
- Elektrik-Elektronik Mühendisliği
- Endüstri Mühendisliği
- Harita Mühendisliği
- İnşaat Mühendisliği
- Jeofizik Mühendisliği
- Jeoloji Mühendisliği
- Maden Mühendisliği
- Makine Mühendisliği
- Metalurji ve Malzeme Mühendisliği

Orman Fakültesi

- Orman Endüstri Mühendisliği
- Orman Mühendisliği
- Peyzaj Mimarlığı
- Yaban Hayatı Ekolojisi ve Yönetimi

Sağlık Bilimleri Fakültesi

- Beslenme ve Diyetetik
- Çocuk Gelişimi

- Fizyoterapi ve Rehabilitasyon
- Hemşirelik Bölümü
- Sağlık Yönetimi

Rektörlük Bölümleri

- Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Bölümü
- Beden Eğitimi Bölümü
- Güzel Sanatlar Bölümü
- Türk Dili Bölümü
- Yabancı Diller Bölümü

Enstitüler

- Adli Bilimler Enstitüsü
- Fen Bilimleri Enstitüsü
- Karadeniz Araştırmaları Enstitüsü
- Sağlık Bilimleri Enstitüsü
- Sosyal Bilimler Enstitüsü

5.2. Karadeniz Teknik Üniversitesi Kalite Birimi

KTÜ senatosu tarafından 2015 yılında 268 sayılı kararı ile *KTÜ Kalite Komisyonu* kurulmuştur. Kurulan komisyonun amacı; üniversitenin her türlü eğitim-öğretim faaliyetlerinin gelişimine öncülük ederek öğrenci ve personel memnuniyeti ile sürekli gelişim ve iyileştirmeyi benimseyerek, uluslararası standartlarda olmayı hedeflemektir (KTÜ, 2020). Bu komisyon üniversitede kalite kültürünü yaygınlaştırmak amacıyla akademik ve idari birimlerde *Birim Kalite Komisyonu* adıyla kurulmuştur. Her birim kendi kalite sistemi ile ilgili çalışmaların gerçekleştirmesinden ve birim içerisinde farkındalık oluşmasından sorumlu olmuştur (KTÜ Kalite Güvence Yönergesi, 2020).

Araştırmanın merkezi olan KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesinde ise kalite birimi bulunmamaktadır. Fakat her yıl düzenlenen faaliyet raporları içerisinde kütüphanenin zayıf yönleri tespit edilerek gerekli öneriler sunulmaktadır. 2019 yılı faaliyet raporu içerisinde; kütüphane binasının yetersiz kalması, kütüphanede çalışabilecek yeterliliğe sahip personelin bulunmaması ve güncel basılı yayın alınmaması hizmetin zayıf yanları olarak belirtilmiştir (KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi 2019 Faaliyet Raporu, s. 23).

5.3. Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi

1986 yılına kadar Kanuni Kampüsünde faaliyet gösteren fakülteler, kendi birim kütüphanelerine sahipti. Mayıs 1986 tarihinde ise birim kütüphaneleri kapatılarak Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkanlığı'nda toplanmış ve *Merkez Kütüphane* oluşturulmuştur. KTÜ Senatosu 1988'de 74/1 sayılı karar ile kütüphane için *Faik Ahmet Barutçu* [6] *Kütüphanesi* adını kullanma kararı almıştır (KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi, 2020, s. 5). Kanuni Kampüsünde bulunan Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi, herkesin kolaylıkla ulaşabileceği merkezi bir noktadadır. 4 kattan oluşan kütüphanenin kullanım alanı, "6.140" m^2'dir (KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi, 2020, s. 6).

Kütüphanenin giriş katında, ödünç verme birimi, self-check, tarama bilgisayarları kullanıcıların rahat araştırma yapabilmeleri için bilgi tarama odası ve fotokopi odası bulunmaktadır. Ayrıca giriş katı, koleksiyonun büyük çoğunluğunun bulunduğu alandır. Kütüphane koleksiyonu açık raf şeklindedir. 1. katta ise;

Kütüphanenin koleksiyonunu geliştirmek için bağış ve satın alma ile ilgili sorumlulukları yürüten *Sağlama Birimi,*

Koleksiyondaki kaynakların Kongre Kütüphanesi Sınıflama Sistemi (Library of Congress Classification [LCC])'ne göre sınıflandırılarak uygun sınıflama numarası ile YORDAM otomasyon sistemine kayıt edilmesinden sorumlu *Kataloglama ve Sınıflama Birimi,*

Sağlama biriminin kütüphaneye aldığı kaynakların faturalama işlemleri ve kayıt işlemleri ile ilgili *Taşınır Kayıt Kontrol Birimi,*

Kullanıcılardan gelen talepler doğrultusunda her türlü oryantasyon ve kullanıcı eğitimi ile ilgili gerekli hizmetin sağlandığı *Referans Birimi,*

---

[6] 1894 yılında Trabzon'da doğdu. Rüştiye ve İdadi'yi Trabzon'da tamamladı. İstanbul'da Darülfünun'u bitirdi. Avukat olan Barutçu, 10 Aralık 1918 tarihinde milli birlik ve beraberliği sağlamak için Trabzon'da İSTİKBAL Basımevini kurarak İSTİKBAL gazetesini çıkardı. 1942'de Trabzon Milletvekili olarak meclise girdi. Barutçu, 1959 yılında vefat etti (Kaynak: Hikmet Aksoy, *Faik Ahmet Barutçu.* 1995, s. 9-10).

Üniversite bünyesinde üretilen her türlü tez, makale, ders notları ve bildirilerin tek bir merkezde toplanarak kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını kolayca karşılayabilmeleri için gerekli olan *Kurumsal Akademik Arşiv Birimi,*

Üniversite kütüphaneleri arasında basılı kaynakların ödünç-iade işlemlerinin yapıldığı *ILL Birimi,*

Her türlü basılı ve elektronik dergi koleksiyonu ile ilgili işlemlerin yapıldığı, elektronik kaynaklar ile ilgili aboneliklerin devamı ile ilgili sorumlulukları yürüten *Süreli Yayınlar Birimi,*

KTÜ'de yapılmış yüksek lisans ve doktora tezlerinin bulunduğu *Tezler Odası* bulunmaktadır.

1. katta ayrıca, ayrı bir koleksiyon olarak tutulan *Prof. Dr. Osman Turan'*[7] *Tarih Araştırmaları Kitaplığı* bulunmaktadır. Turanın koleksiyonu vefatından sonra KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesine bağış yoluyla kazandırılmıştır. Tarih alanında ve farklı dillerde 2359 basılı kaynak bulunmaktadır. Koleksiyonda ayrıca Osmanlıca ve Arapça 10 adet el yazması eser de mevcuttur. El yazması bu eserler sergi salonundadır.

Kütüphanenin -1. ve -2. ikinci katları bağımsız çalışma alanlarıdır. -1. katında ayrıca süreli yayınlar arşivi de bulunmaktadır. Kütüphane, eğitim döneminde hafta içi 08:00-20:45 saatleri arasında, hafta sonu ise 09:00-17:00 saatleri arasında kullanıcılara hizmet vermektedir. Bağımsız çalışma salonları ise sürekli açıktır.

[7] Türk tarihçiliğinin önemli isimlerinden olan Osman Turan 1914 yılında Trabzon Çaykara'da doğmuştur. Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih Coğrafya Fakültesinde öğrenci olup Prof. Dr. M. Fuad Köprülünün öğrencisi olmuştur. 1954 yılında hocası gibi siyasete atılarak Trabzon Milletvekili olmuştur. Siyasete atılmasına rağmen akademik çalışmalarına ara vermeyen ve İngilizce, Fransızca, Arapça ve Farsça dillerine hâkim olan Turan, Selçuklular Tarihi, Türk İslam Medeniyeti ve Türk Cihan Hâkimiyeti Mefkûresi gibi önemli eserleri neşretmiştir. 1978 yılında ise hayatını kaybetmiştir. (Kaynak: Deniz Kılıç, Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi Bünyesindeki Osman Turan Tarih Araştırmaları Kitaplığında Bulunan Yazma Eserlerin Değerlendirilmesi, *Karadeniz Araştırmaları Dergisi, 3*(4), 2017, s. 195-197)

Sayılarla Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi Tablo 5.3'te ayrıntılandırılmıştır (KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi, 2020, s. 10):

Tablo 5.3: Sayılarla Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi

Basılı kitap	122.223
Basılı süreli yayın	2.996
Süreli yayın arşivi	60.929
E-dergi	47.250
E-kitap	3.852.340
Tez sayısı	9.637
CD-DVD sayısı	2.271
ILL hizmetleri	144
Personel sayısı	39
Araştırma bilgisayarı	38
Bağımsız çalışma salonu (-1)	385
Bağımsız çalışma salonu (-2)	315
Libref RFID Sistemi	1
Ödünç verilen basılı kaynak	23.141

Kaynak: Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı 2019 Faaliyet Raporu

2019 Aralık sonucuna göre raporda basılı kaynak 122.223, e-dergi, 47.250, e-kitap, 3.852.340, süreli yayın 2.996, tez sayısı ise 9.637 olarak verilmiştir. Kullanıcıların araştırma yapmak için yararlanacağı 38 bilgisayar hizmete sunulmuş, 1 tane self check cihazı bulunmaktadır. 2019 yılında kullanıcıların 23.141 adet basılı kaynak ödünç aldıkları görülmektedir. Ayrıca kütüphanede 39 personel tam zamanlı olarak görev yapmaktadır. Personellerin 6'sı öğretim görevlisi (kütüphaneci), 23'ü idari personel ve 10'u sürekli işçi statüsündedir (KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi, 2020, s. 12).

5.4.Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Anket Bulguları

LibQUAL+® ölçeği, ARL'den izin alınarak (EK 1) ve özgün halinden çevirisi (EK 2) yapılarak kütüphane kullanıcılarına uygulanmıştır. *LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği* anketi, kütüphanenin okuyucu salonu, referans salonu ve bağımsız çalışma salonlarındaki kullanıcılara belirli aralıklarla basılı olarak dağıtılmıştır. Ankete katılmayan bazı bölüm ve fakültelere ise bizzat gidilerek anket basılı kopyalar

üzerinden uygulanmıştır. Akademik personel ile lisansüstü kullanıcılara ise hem basılı hem de kurumsal e-posta ile anket gönderilmiştir. Anket verileri SPSS programına aktarılarak verilerin analizi yapılmıştır.

*LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği*ne yönelik yapılan anket araştırmasının güvenilirliğini ölçebilmek için yanıtlar üzerinde *Cronbach's Alpha Analizi* yapılmıştır. *Croncbach's Alfa Analizi*nin değer ve güvenilirliği için belirlenen aralıklar şu şekildedir:

- $0<\alpha<0{,}40$ değerinde ise ölçeğinin güvenilir olmadığı,
- $0.41<\alpha<0{,}60$ ölçeğin düşük değerde güvenilirliği,
- $0.61<\alpha<0{,}80$ ölçeğin orta değerde güvenilirliği,
- $0.81<\alpha<1{,}00$ ölçeğin yüksek değerde güvenilirliği kabul edilmiştir (Kılıç, 2016, s. 48).

Analizde ilk 24 soruluk anket araştırması için Cronbach's Alpha değeri $\alpha = 0{,}951$ olarak tespit edilmiştir. Her bir sorunun alfa değerinin farklı olduğu gözlemlenmiştir.

KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi kullanıcılarına uygulanan *LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği* anketi, 686 kullanıcıya uygulanmıştır. Sıralı ilk tablolarda 686 kişiye uygulanan anketin cinsiyet, yaş grubu ve eğitim durumuna göre frekans dağılımı verilmiştir.

Tablo 5.4: Anket katılımcılarının dağılımı

Kullanıcılar	***Dağılım***	***%***
Lisans	520	75,8
Yüksek Lisans	62	9,1
Doktora	18	2,6
Akademik personel	86	12,5
Toplam	**686**	**100**

Tablo 5.4'e göre ankete katılımın en yüksek olduğu kullanıcı grubunun %75,8 (520 kişi) ile lisans öğrencileri olduğu görülmektedir. Akademik personelin ise ankete katılımı ise %12,5 (86 kişi) ile ikinci yüksek orandadır. Yüksek lisans öğrencilerinin %9,1 (62 kişi) ile katılımın akademik personele yakın olduğu görülmektedir. Ankete

katılımın en düşük olduğu kullanıcı grubu ise %2,6 (18 kişi) ile doktora öğrencileridir.

Tablo 5.5: Cinsiyet dağılımı

Cinsiyet	*Dağılım*	*%*	*Lisans*	*%*	*Lisansüstü*	*%*	*Akademik Personel*	*%*
Kadın	323	47,1	255	49,0	31	38,5	36	41,9
Erkek	363	52,9	265	51,0	49	61,5	50	58,1
Toplam	**686**	**100**	**520**	**100**	**80**	**100**	**86**	**100**

Ankete katılan kullanıcıların cinsiyet dağılımı Tablo 5.5'te gösterilmiştir. Tabloya göre ankete katılanların genel dağılımı %52,9 (363 kişi) erkek , %47,1 (323 kişi) ile kadın kullanıcılardan oluşmaktadır. Bu dağılım, anket katılımcıları arasında cinsiyete bağlı yoğunluk açısından büyük ölçüde bir dengenin var olduğu şeklinde yorumlanabilir. Ankete katılan lisans öğrencilerinin %49'u (255 kişi) kadın, %51'i (265 kişi) ise erkek kütüphane kullanıcılarıdır. Söz konusu lisansüstü öğrenciler olduğunda bu dağılım %38,5 (31 kişi) ile kadın, %61,5 (49 kişi) ile erkek katılımcısı şeklindedir. Akademik personel grubunda yer alan anket katılımcılarında da lisansüstü öğrencilere yakın bir cinsiyete bağlı dağılımın olduğu görülmektedir. Bu dağılımın ayrıntısı; %41,9 (36 kişi) ile kadın ve %58,1 (50 kişi) ile erkek akademisyen kütüphane kullanıcısı biçimindedir.

Tablo 5.6: Yaş dağılımı

Yaş	*Genel*	*%*	*Lisans*	*%*	*Lisansüstü*	*%*	*Akademik*	*%*
18-22	347	50,6	332	63,8	11	13,9	4	4,7
23-30	274	39,9	184	35,4	63	79,7	26	30,2
31-45	44	6,4	1	0,2	6	6,4	38	44,2
46-65	19	2,8	2	0,4	0	0	17	19,8
65 ve üstü	1	0,1	0	0	0	0	1	1,2
Toplam	**686**	**100**	**520**	**0**	**80**	**100**	**86**	**100**

Tablo 5.6'da ankete katılan kütüphane kullanıcılarının yaş dağılımı verilmiştir. Ankete katılan kullanıcıların temsil oranının en yüksek olduğu yaş grubu %50,6 (347

kişi) ile 18-22 yaş aralığıdır. En az katılımcının kümelendiği yaş aralığının ise %0,1 (1 kişi) ile 65 ve üstü yaş grubu olduğu görülmektedir. Ankete katılan lisans öğrencilerinin %63,8 (332 kişi)'i 8-22 yaş aralığında yer alırken, %35,4 (184 kişi)'lük temsil oranına ulaşan ikinci yoğun küme 23-30 yaş aralığındaki kütüphane kullanıcılarından oluşmaktadır. Lisansüstü kütüphane kullanıcılarının en yoğun olduğu yaş aralığı ise %79,7 (63 kişi) temsil oranı ile 23-30 yaş grubudur. Listenin ikinci sırasında yer alan ve 11 kişinin bulunduğu 18-22 yaş aralığının dahi temsil oranının %13,9 olması, lisansüstü öğrencilerin genel dağılımda 23-30 yaş aralığının ne denli baskın olduğunu göstermektedir. Lisans ve lisansüstü kütüphane kullanıcıları yaş gruplarında en düşük aralık sıfır temsilciyle ve beklendiği gibi 65 yaş ve üstü olarak görülmektedir. Akademik personelde ise %44,2 (38 kişi) oranı ile 31-45 yaş aralığı ve %30,2 (26 kişi) ile 23-30 yaş aralığı ankete katılan en yüksek yaş aralığı grubu olarak ön plana çıkmaktadır. Akademik personelde 65 yaş üstü %1,2 (1 kişi) ile en az yoğunluk olan yaş grubudur.

Tablo 5.7: Eğitim düzeyi

Eğitim	***Dağılım***	***%***
Lisans	520	86,7
Yüksek Lisans	62	10,3
Doktora	18	3,0
Toplam	**600**	**100**

Tablo 5.7'ye göre kütüphane kullanıcılarının eğitim durumunda dengeli bir dağılım görülmemektedir. Ankete katılım çoğunluğunu %86,7 (520 kişi) ile lisans öğrencileri oluştururken, %3 (18 kişi) ile doktora öğrencileri ankete katılımın en düşük olduğu kullanıcı grubudur. % 10,3 (62 kişi) ile yüksek lisans öğrencileri ise ikinci sıradadır. Bu tablo kampüsteki genel öğrenci dağılımının temsil düzeyi ile de büyük oranda örtüşmektedir. Akademik personelin eğitim durumları hakkında değerlendirme anket çalışmasına eklenmemiştir. Zira ankete katılan akademik personelin büyük çoğunluğunun doktoraya devam edenler veya doktorasını tamamlayanlardan oluştuğu düşünülerek eğitim seviyelerinin sorulmasına gerek duyulmamıştır.

Tablo 5.8: Anket katılımcılarının fakülte dağılımı

Fakülteler	*Dağılım*	*%*
Diş Hekimliği	8	1,2
Eczacılık Fakültesi	16	2,3
Edebiyat Fakültesi	140	20,3
Fen Fakültesi	61	9
Mimarlık Fakültesi	28	4,1
İİBF	161	23,5
Mühendislik Fakültesi	216	31,6
Orman Fakültesi	21	3
Sağlık Bilimleri Fakültesi	12	1,7
Tıp Fakültesi	18	2,6
Rektörlük Bölümleri	5	0,7
Toplam	**686**	**100**

Tablo 5.8'de ankete katılan kullanıcıların fakültelere göre dağılımları arasında toplam öğrenci sayıları dikkate alındığında birbirine yakın bir temsil durumunun olduğu görülmemektedir. Öğrenci sayılarının yüksek olduğu fakültelerde ankete katılım yoğunluğunun fazla olduğu söylenebilir. Buna göre, ankete katılım yoğunluğunun en yüksek olduğu fakülte %31,6 (216 kişi) ile Mühendislik Fakültesi olmuştur. Katılım yoğunluğunun yüksek olduğu diğer iki fakülte ise temsil oranları birbirine çok yakın değerlerde olan %23,5 (161 kişi) ile İİBF Fakültesi ve %20,3 (140 kişi) ile Edebiyat Fakültesidir. Ankete katılımın en düşük olduğu fakülte ise %0,7 (5 kişi) temsil oranı ile Rektörlük Bölümleri olmuştur. Ankete katılan kütüphane kullanıcılarının bölümlere göre detaylı dağılımının bilgisi ise EK 3'te yer almaktadır. Buna göre Mühendislik Fakültesi bünyesinde yer alan Makine Mühendisliği %9,3 (63 kişi), Elektrik-Elektronik Mühendisliği ise %9,1 (62 kişi) temsil oranı ile katılımın en yoğun olduğu bölümlerdir. Ankete katılımın en düşük olduğu bölümler ise temsil oranları aynı olan [%0,1 (1 kişi)] Sanat Tarihi, Çocuk Gelişim ve Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi bölümleri olmuştur.

Tablo 5.9: Lisans öğrencilerinin fakülte dağılımı

Fakülteler	*Dağılım*	*%*
Diş Hekimliği	6	1,2
Eczacılık Fakültesi	13	2,5
Edebiyat Fakültesi	112	21,5
Fen Fakültesi	37	7,1
Mimarlık Fakültesi	20	3,8
İİBF	113	21,7
Mühendislik Fakültesi	172	33,2
Orman Fakültesi	15	2,8
Sağlık Bilimleri Fakültesi	11	2,1
Tıp Fakültesi	17	3,3
Rektörlük Bölümleri	4	0,8
Toplam	**520**	**100**

Tablo 5.9'da ankete katılan lisans öğrencilerinin fakültelere göre dağılımı verilmiştir. Lisans öğrencilerinin en yüksek katılımı %33,2 (172 kişi) ile Mühendislik Fakültesinden olmuştur. İİBF %21,7 (113 kişi) ve Edebiyat Fakültesi %21,5 (112 kişi) ile ankete katılım yoğunluğunun yüksek olduğu diğer fakülteler olmuştur. En düşük katılım ise %0,8 (4 kişi) temsil oranı ile Rektörlük Bölümleridir. EK 4'te ankete katılan lisans kullanıcılarının bölümlere göre dağılımı verilmiştir. Elektrik-Elektronik Mühendisliği %9,6 (50 kişi) ve Makine Mühendisliği %9,6 (50 kişi) eşit katılımcı sayısı ile en yüksek temsil oranına ulaşmıştır. En düşük katılım oranı ise yine eşit katılımcı sayısı ile Yabancı Diller %0,4 (2 kişi) ve Güzel Sanatlar 0,4 (2 kişi) disiplinlerinde olmuştur.

Tablo 5.10: Lisans öğrencilerinin sınıf dağılımı

Sınıf	*Dağılım*	*%*
Hazırlık Sınıfı	5	0,4
Birinci Sınıf	58	11,2
İkinci Sınıf	88	17,0
Üçüncü Sınıf	143	27,7
Dördüncü Sınıf	117	22,6
Beşinci Sınıf	89	17,2
Altıncı Sınıf	20	3,9
Toplam	**520**	**100**

Tablo 5.10 ankete katılan lisans öğrencilerinin %27,7 (143 kişi) ile üçüncü sınıf ve %22,6 (117 kişi) ile dördüncü sınıfta yoğunlaştığı görülmektedir. Üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencilerinin diğer sınıflara göre kütüphanede daha fazla zaman geçirmeleri, bu tablonun ortaya çıkmasındaki en önemli gerekçedir. Tabloya göre ankete katılımın en düşük olduğu sınıf ise % 0,4 (5 kişi) temsil oranı ile hazırlık sınıfı öğrencileri oluşturmaktadır. Hazırlık sınıfı öğrencilerinin derslerinin hafta boyunca ve neredeyse derslerinin tüm gün olması sebebiyle ankete katılım yoğunluğunun düşük olduğu söylenebilir.

Tablo 5.11: Lisansüstü öğrencilerin fakülte dağılımı

Fakülteler	*Yüksek Lisans*	*%*	*Doktora*	*%*
Diş Hekimliği	1	1,6	-	-
Edebiyat Fakültesi	13	20,4	1	5,6
Fen Fakültesi	7	11,6	5	27,8
Mimarlık Fakültesi	5	8,1	-	-
İİBF	20	32,4	5	27,8
Mühendislik Fakültesi	14	22,7	5	27,8
Orman Fakültesi	1	1,6	2	11,2
Sağlık Bilimleri Fakültesi	1	1,6	-	-
Toplam	**62**	**100**	**18**	**100**

Tablo 5.11'de, ankete katılan lisansüstü öğrencilerin fakültelere göre dağılımını göstermektedir. Ankete katılan yüksek lisans öğrencilerinde katılım yoğunluğunun

en fazla olduğu fakültenin %32,4 (20 kişi) temsil oranı ile İİBF olduğu görülmektedir. İİBF içerisinde ise %17,7 (11) kişi ile katılımın en fazla (EK 5) olduğu bölüm İktisat Bölümüdür. En düşük temsil oranı ise %1,6 (1 kişi) ile Diş Hekimliği Fakültesi, Orman Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi arasında eşit dağılmış durumdadır. Doktora öğrencilerinin ise yüksek lisans öğrencilerine göre ankete katılım sayısı daha düşük seviyededir. Tabloda doktora öğrencilerinin katılımının belirli fakültelerle sınırlı kaldığı görülmektedir. En yüksek katılım oranları ise %16,6 (3 kişi)'lık temsil düzeyi ile Fizik ve İnşaat Mühendisliği alanlarına aittir.

Tablo 5.12: Lisansüstü öğrencilerin yıl dağılımı

Yıl	***Dağılım***	***%***
Hazırlık	7	8,6
Birinci Yıl	28	35,0
İkinci Yıl	37	46,3
Üçüncü Yıl	3	3,8
Dördüncü Yıl	3	3,8
Beşinci Yıl	2	2,5
Toplam	**80**	**100**

Tablo 5.12'de ankete katılan lisansüstü öğrencilerin yıl dağılımı verilmiştir. Araştırma ve ödevleri için kütüphaneyi kullanan lisansüstü öğrencilerinin yıl dağılımları; ağırlıklı olarak %46,3 (37 kişi) ile ikinci yıl öğrencileri ve %35,0 (28 kişi) ile birinci yıl öğrencilerinden oluşmuştur. Yüksek lisans eğitiminin genellikle iki yıl sürmesi bu tablonun şekillenmesinde şüphesiz etkili olmuştur. En düşük katılım ise %2,5 (2 kişi) temsil oranı ile beşinci yıl olmuştur. Katılımın bu yıllarda düşük olmasının sebebi lisansüstü dönemi beşinci yıla kadar uzatanların az olmasının yanı sıra, en az 3-4 yıllık bir eğitim sürecini gerektiren doktora düzeyinde öğrencilerin ankete katılım düzeylerinin düşük olmasıdır.

Tablo 5.13: Akademik personelin fakültelere göre dağılımı

Fakülteler	*Dağılım*	*%*
Diş Hekimliği	1	1,2
Eczacılık Fakültesi	3	3,5
Edebiyat Fakültesi	15	16,2
Fen Fakültesi	12	14,1
Mimarlık Fakültesi	3	3,5
İİBF	23	26,8
Mühendislik Fakültesi	24	27,6
Orman Fakültesi	3	3,5
Tıp Fakültesi	1	1,2
Rektörlük Bölümleri	2	2,4
Toplam	**86**	**100**

Tablo 5.13'e bakıldığında öğrencilerde olduğu gibi ankete katılan akademik personel yoğunluğunda da aynı fakültelerin ön plana çıktığı görülmektedir. Akademik personelin en yüksek katılım yoğunluğunun olduğu fakülteler %27,6 (24 kişi) temsil oranı ile Mühendislik Fakültesi ve %26,8 (23 kişi) temsil oranı ile İİBF'dir. EK 6'da ayrıntısı verilen akademik personelin bölüme göre dağılımında ise en yüksek katılım %11,6 (10 kişi) temsil oranı ile Makine Mühendisliği olmuştur. Ankete katılan akademisyenlerin en düşük olduğu fakülteler ise %1,2 (1'er kişi)'lik temsil oranı ile Diş Hekimliği ve Tıp Fakülteleri olmuştur.

Tablo 5.14: Akademik personelin unvanlara göre dağılımı

Akademik Personel	*Dağılım*	*%*
Profesör	13	15,1
Doçent	5	5,8
Doktora Öğretim Üyesi	7	8,1
Öğretim Görevlisi	11	12,8
Araştırma Görevlisi	50	58,1
Toplam	**86**	**100**

Tablo 5.14'te anket araştırmasına katılan akademik personelin unvan gruplarına göre dağılımı verilmiştir. KTÜ akademik personel yoğunluğunun en fazla olduğu unvan

grubu olan araştırma görevlilerinin, ankete katılımda da en yüksek orana sahip olduğu görülmektedir. %58,1 (50 kişi) ile araştırma görevlileri toplam ankete katılımın yarısından fazlasını gerçekleştirmiştir. %15,1 (13 kişi) ile profesörler ve yakın bir değer ile %12,8 (11 kişi) ile öğretim görevlileri ankete katılımın görece daha yoğun olduğu diğer unvan grupları olmuştur. En düşük katılım olan unvan grubu ise %5,8 (5 kişi) temsil oranı ile doçentler olmuştur. Bu dağılım kampüsteki akademisyenlerin unvan dağılımları ile de büyük oranda örtüşmektedir.

5.4.1. LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği Temel Soruları

LibQUAL+® Hizmet Kalitesi ölçümünde kullanıcılara; kütüphane hizmetine yönelik hizmet etkisi(personel-kullanıcı ilişkisi), bilgiye erişim ve kütüphane mekânı ile ilgili 24 adet soru sorularak üç farklı kategoride (en düşük hizmet seviyesi, beklenilen hizmet seviyesi ve algılanan hizmet seviyesi) değerlendirmeleri istenmiştir. Kullanıcıların sorulara her bir kategori için 1-9 (1 en düşük, 9 en yüksek) arası puan vermeleri beklenmiştir. Kullanıcıların her bir hizmet seviyesine göre verdikleri puanların ortalaması alınarak kütüphanenin verdiği hizmetlerde, yeterli hizmet veya üst düzey hizmet kalitesi sonucu elde edilmiştir.

Değerlendirmeler aşağıdaki gibi yapılmıştır:

- Algılanan hizmet seviyesi-Beklenilen hizmet seviyesi = Üst Düzey Hizmet (Kalitesi)
- Algılanan hizmet seviyesi-En düşük hizmet seviyesi = Yeterli Hizmet (Kalitesi)

Farklar sonucu elde edilen değerin negatif (olumsuz) olması durumunda kütüphane hizmetinin kullanıcı beklentilerini karşılayamadığı ifadesi kullanılmaktadır. Sonucun pozitif (olumlu) hali ise kullanıcı beklentilerini karşıladığı söylenebilir. Kütüphanenin verdiği hizmetler beklenilen hizmete ne kadar yakın olursa üst düzey hizmet kalitesinin ortalama değeri de yüksek değerdedir.

Aşağıdaki tablolarda *LibQUAL+®* anket ölçümünde kullanıcılara sorulan ilk 24 soruya verilen puanların ortalamaları alınmıştır. Ortalamalara göre yeterli hizmet kalitesi ve üst düzey hizmet kalitesi sonuçları aşağıdaki tablolarda verilmiştir. Ayrıca anket katılımcılarının ilk bölüm değerlendirmeleri radar grafiği ile gösterilmiştir. Radar grafiğinde soruların gruplandırılmasında kısaltmalar kullanılmıştır. Bu

kısaltmalar; “HE=Hizmet etkisi”, “BE=Bilgiye erişim”, “MK=Mekân olarak kütüphane” şeklinde kullanılmıştır. Kısaltmaların ayrıntısı ise şu şekildedir;

Hizmet Etkisi

- HE=1 Kullanıcılara güven veren kütüphane personeli
- HE=4 Kullanıcılarla bireysel olarak ilgilenen kütüphane personeli
- HE=6 Her zaman nazik olan kütüphane personeli
- HE=9 Kullanıcıların sorularını cevaplamaya hazır olan kütüphane personeli
- HE=11 Kullanıcıların sorularını cevaplayabilecek mesleki bilgiye sahip kütüphane personeli
- HE=13 Kullanıcılarla konuşurken seviyeli kütüphane personeli
- HE= 16 Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlayabilen kütüphane personeli
- HE=19 Kullanıcılara yardım etmede istekli kütüphane personeli
- HE=24 Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını çözebilen kütüphane personeli

Bilgiye Erişim

- BE=2 Ev veya iş yerinden elektronik kaynaklara erişim imkânı
- BE=5 Kaynaklara erişmemi sağlayan bir kütüphane web sitesi
- BE=7 Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı kütüphane materyalleri
- BE=10 Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum elektronik bilgi kaynakları
- BE=14 İhtiyaç duyulan bilgiye kolay erişim için bilgisayar, internet gibi donanımlara sahip olma
- BE=15 Kütüphane çalışma saatlerinin uygun olması
- BE=17 Aradığımı bireysel olarak bulmama olanak sağlayan kolay erişim araçları
- BE=20 Kütüphanede, kullanıcının aradığı bilgiye kolay erişebilmesi
- BE=21 Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı/elektronik dergi koleksiyonuna erişim
- BE=23 Özel koleksiyon ve arşivlere erişim imkânı

Mekân Olarak Kütüphane

- MK=3 Çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eden kütüphane ortamı
- MK=8 Bireysel çalışmalar için sessiz alan
- MK=12 Rahat ve cazip kütüphane mekânı
- MK=18 Kütüphane çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun mekân
- MK=22 Grup çalışmaları için uygun mekânlar

Tablo 5.15: Anket katılımcılarının kütüphane değerlendirmesi

	En Düşük Hizmet Seviyesi	Beklenilen Hizmet Seviyesi	Algılanan Hizmet Seviyesi	Yeterli Hizmet	Üst Düzey Hizmet
Hizmet Etkisi (Personel-Kullanıcı İlişkisi)					
Soru 1: Kullanıcılara güven veren kütüphane personeli	5,34	6,99	5,46	0,12	-1,53
Soru 4: Kullanıcılarla bireysel olarak ilgilenen kütüphane personeli	4,00	5,90	3,77	-0,23	-2,13
Soru 6: Her zaman nazik olan kütüphane personeli	4,92	6,76	4,94	0,02	-1,82
Soru 9: Kullanıcıların sorularını cevaplamaya her zaman istekli olan kütüphane personeli	4,88	6,51	4,87	-0,01	-1,64
Soru 11: Kullanıcıların sorularını cevaplayabilecek mesleki bilgiye sahip kütüphane personeli	4,50	6,08	4,64	0,14	-1,44
Soru 13: Kullanıcılarla konuşurken seviyeli olan kütüphane personeli	5,28	6,73	5,32	0,04	-1,41
Soru 16: Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlayabilen kütüphane personeli	4,89	6,24	4,93	0,04	-1,31
Soru 19: Kullanıcılara yardım etmede istekli kütüphane personeli	5,14	6,70	5,13	-0,01	-1,57
Soru 24: Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını çözebilen kütüphane personeli	4,59	6,06	4,43	-0,16	-1,63
Bilgiye Erişim					
Soru 2: Ev veya iş yerinden elektronik kaynaklara erişim imkânı	4,80	6,36	4,96	0,16	-1,40
Soru 5: Kaynaklara erişmemi sağlayan bir kütüphane web sitesi	5,26	6,70	5,47	0,21	-1,23
Soru 7: Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı kütüphane materyalleri	5,23	6,80	5,38	0,15	-1,42
Soru 10: Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum elektronik bilgi kaynakları	4,59	6,09	4,69	0,10	,1,40
Soru 14: İhtiyaç duyulan bilgiye kolay erişim için bilgisayar, internet gibi donanıma sahip olma	4,90	6,69	4,96	0,06	-1,73
Soru 15: Kütüphane çalışma saatlerinin uygun olması	6,56	7,81	6,83	0,27	-0,98
Soru 17: Aradığımı bireysel olarak bulmama olanak sağlayan kolay erişim araçları	5,38	6,88	5,64	0,26	-1,24
Soru 20: Kütüphanede, kullanıcının aradığı bilgiye kolay erişebilmesi	5,49	6,97	5,62	0,13	-1,35
Soru 21: Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı/elektronik dergi koleksiyonuna erişim	4,72	5,97	4,70	-0,02	-1,27
Soru 23: Özel koleksiyon ve arşivlere erişim imkânı	4,03	5,35	3,83	-0,20	-1,52
Mekân Olarak Kütüphane					
Soru 3: Çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eden kütüphane ortamı	5,65	7,36	5,86	0,21	-1,50
Soru 8: Bireysel çalışmalar için sessiz alan	6,09	7,74	6,26	0,17	-1,48
Soru 12: Rahat ve cazip kütüphane mekânı	5,79	7,43	5,80	0,01	-1,63
Soru 18: Kütüphane çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun mekân	6,41	7,86	6,55	0,14	-1,31
Soru 22: Grup çalışmaları için uygun mekânlar	3,88	5,92	3,07	-0,81	-2,85

Tablo 5.15 ve Grafik 5.1'de ankete katılan 686 kullanıcının verdikleri puanların üç hizmet seviyesine göre ortalamaları verilmiştir. Ankete katılan kullanıcıların tüm sorular için ortalamalarının birbirinden farklı olduğu, beklenilen hizmet seviyesi ortalamasının ise diğer iki hizmet seviyesi ortalamasına kıyasla daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tabloya göre "kütüphane çalışma saatlerinin uygun olması" (0,27) ve *"*aradığımı bireysel olarak bulmama olanak sağlayan erişim araçları" (0,26) hizmet kalitesinin en yüksek ortalama değerdeki durumlarıdır.

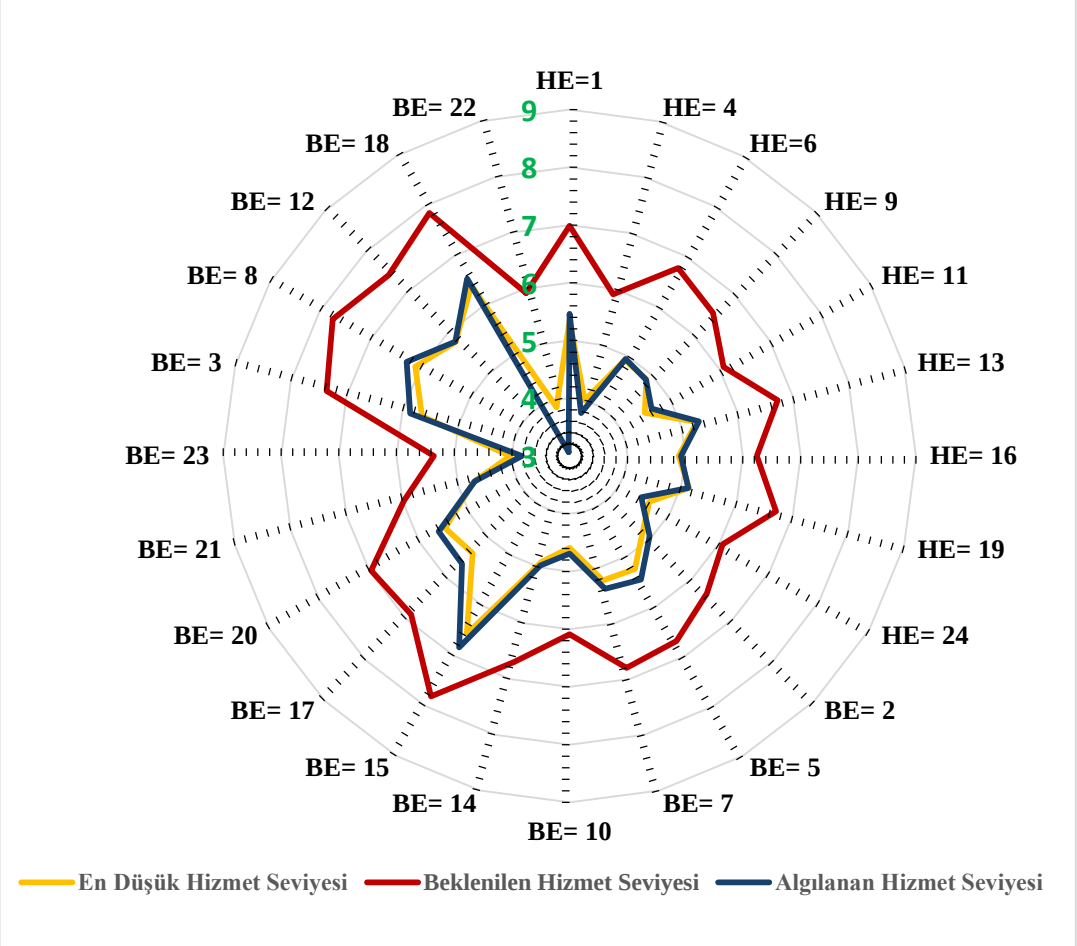
Kullanıcı beklentilerinin sağlanamadığı tespit edilen **durumlar** ise soru sırasına göre aşağıda verilmiştir;

- **Soru 4:** Kullanıcılarla bireysel olarak ilgilenen kütüphane personeli (-0,23),
- **Soru 9:** Kullanıcıların sorularını cevaplamaya her zaman istekli olan kütüphane personeli (-0,01),
- **Soru 19**: Kullanıcılara yardım etmede istekli kütüphane personeli (-0,01),
- **Soru 21**: Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı/elektronik dergi koleksiyonuna erişim (-0,02),
- **Soru 22**: Grup çalışmaları için uygun mekânlar (-0,81).
- **Soru 23**: Özel koleksiyon ve arşivlere erişim imkânı (-0,20),
- **Soru 24**: Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını çözebilen kütüphane personeli (-0,016),

Kullanıcı beklentilerinin sağlanamadığı durumlar içerisinde hizmet etkisine yönelik yani kullanıcıların hizmet veren personele yönelik olumsuz değerlendirmelerinin daha çok olduğu görülmektedir. Ancak kullanıcıların verilen kütüphane hizmetleri içerisinde memnuniyet duymadıkları en yüksek sorunun "grup çalışmaları için uygun mekânlar*"* (-0,81) olarak kütüphanenin fiziksel mekânına yönelik olmuştur. Kütüphane yönetiminin kütüphane mekânına yönelik olumsuzluğu gözden geçirerek kullanıcı beklenti ve ihtiyacına uygun mekânsal düzenleme yapması gerektiği söylenebilir. Kullanıcıların hizmet etkisine yönelik olumsuz olarak değerlendirdiği diğer durum ise "kullanıcılarla bireysel olarak ilgilenen kütüphane personeli" (-0,23)'ne yönelik olmuştur.

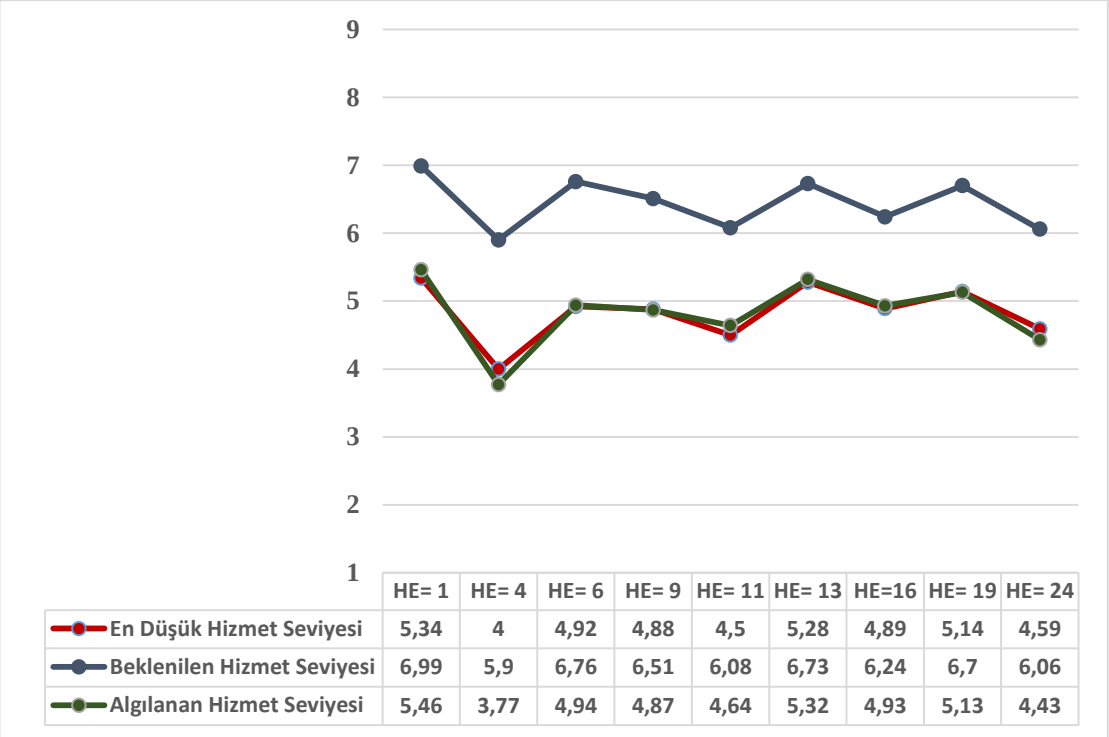
Üst düzey hizmet kalitesi alanına bakıldığında, tüm sonuçların olumsuz olduğu görülmektedir. Tabloya göre verilen kütüphane hizmetlerinin kullanıcı beklentilerinden düşük olması nedeniyle, söz konusu alanda kullanıcı memnuniyetinin sağlanamadığı söylenebilir.

Grafik 5.1: Anket katılımcılarının kütüphane değerlendirmesinde radar grafiği



Grafik 5.1'de kullanıcıların ilk 24 soru için verdikleri yanıtların ortalaması radar grafiği ile gösterilmiştir. Tablolardan sonra radar grafiğinin kullanılması verilerin daha kolay, hizmet seviyeleri arasındaki farklılığın ise daha belirgin ve net halde değerlendirilebilmesini kolaylaştıracaktır. Grafik 5.1'de en düşük hizmet seviyesinin ortalama değerlerinin kütüphanenin şuanda verdiği hizmet seviyesinin ortalama değerleri ile çakıştığı ve merkez noktasına yakın olduğu görülmektedir. Kullanıcı beklentilerinin, kütüphanenin verdiği hizmet arasındaki fark aralığının ise fazlaca olduğu görülmektedir. Grafiğe göre, kütüphanenin verdiği hizmetlerin kullanıcı beklentilerinden uzak olduğu söylenebilir.

Grafik 5.2: Hizmet etkisine göre çizgi grafiği

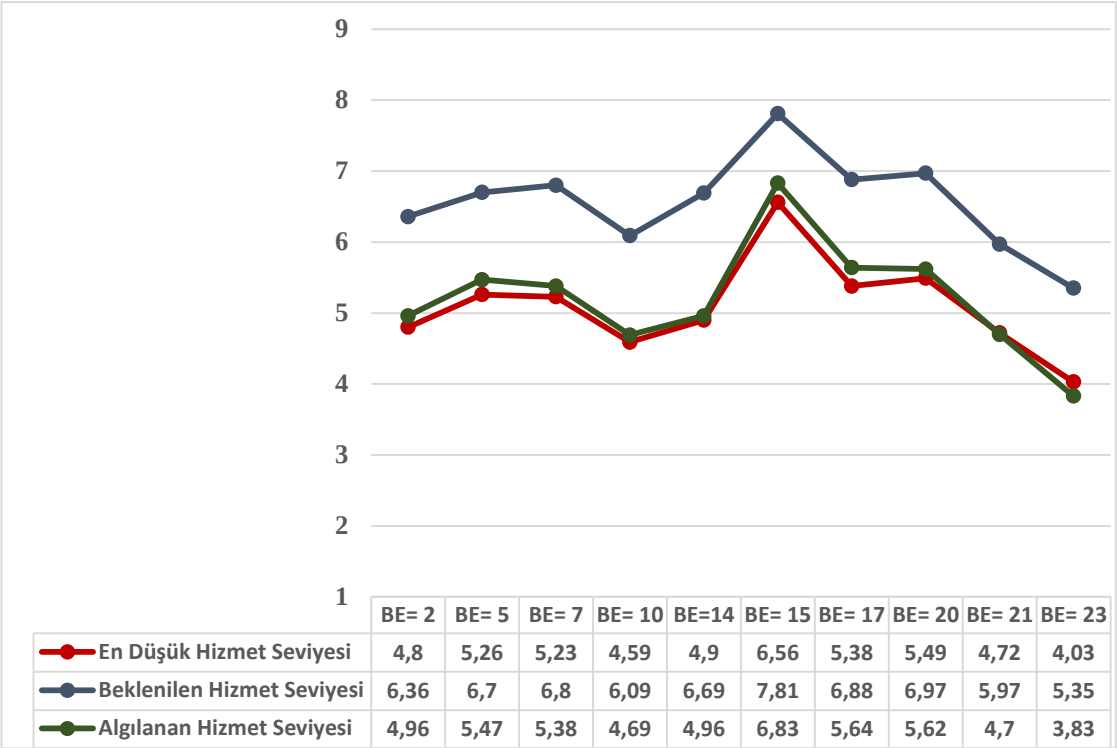


	HE= 1	HE= 4	HE= 6	HE= 9	HE= 11	HE= 13	HE=16	HE= 19	HE= 24
En Düşük Hizmet Seviyesi	5,34	4	4,92	4,88	4,5	5,28	4,89	5,14	4,59
Beklenilen Hizmet Seviyesi	6,99	5,9	6,76	6,51	6,08	6,73	6,24	6,7	6,06
Algılanan Hizmet Seviyesi	5,46	3,77	4,94	4,87	4,64	5,32	4,93	5,13	4,43

Ankete katılan 686 kullanıcının hizmet etkisi sorularına verdikleri yanıtların ortalamaları Grafik 5.2'de çizgi grafiği ile gösterilmiştir. Her bir hizmet seviyesine göre verilen ortalama değerlerinin standart olarak dağılmadığı, inişli çıkışlı bir hizmet grafiği çizgisinin var olduğu görülmektedir. Kullanıcıların bekledikleri hizmetin, algılanan hizmet ve en düşük hizmetle arasındaki fark aralığının daha yukarda ve boşluğun çok olduğu, diğer iki hizmet seviyesinin ise neredeyse birbirine yakın ve çakışık değerlerde olduğu söylenebilir.

Grafikte "kullanıcılara güven veren kütüphane personeli" için en yüksek olumlu değer verilirken olumsuz en yüksek fark ise "kullanıcılarla bireysel olarak ilgilenen kütüphane personeli' önermesinde olmuştur. Kütüphane personelinin kullanıcılara karşı empati kuramadıkları görülmektedir.

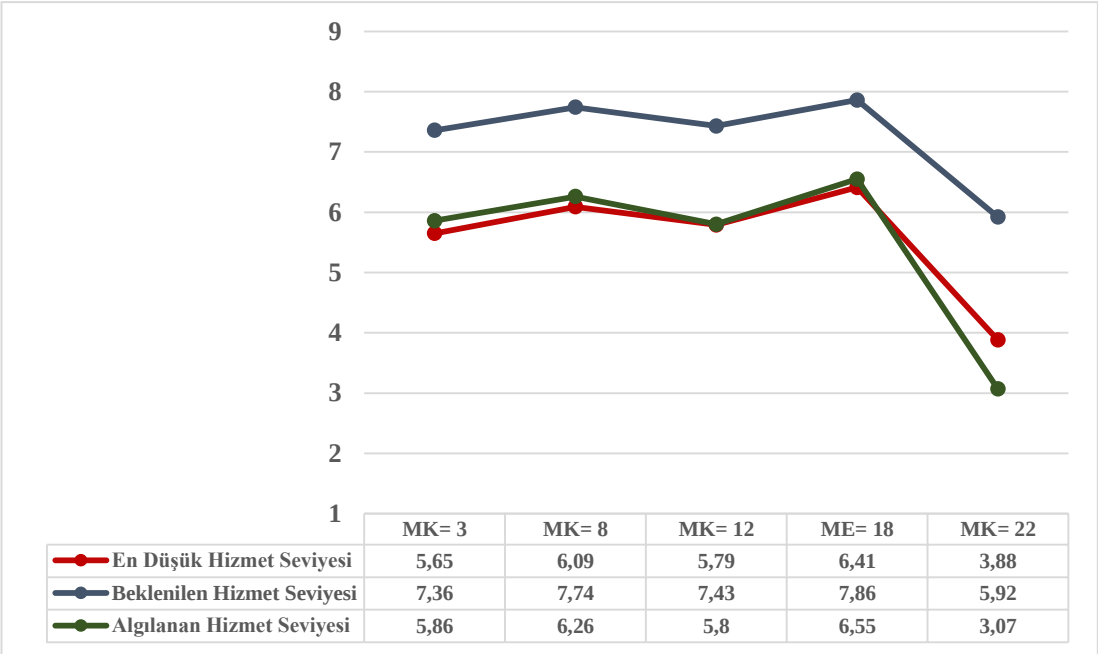
Grafik 5.3: Bilgiye erişime göre çizgi grafiği



	BE= 2	BE= 5	BE= 7	BE= 10	BE=14	BE= 15	BE= 17	BE= 20	BE= 21	BE= 23
En Düşük Hizmet Seviyesi	4,8	5,26	5,23	4,59	4,9	6,56	5,38	5,49	4,72	4,03
Beklenilen Hizmet Seviyesi	6,36	6,7	6,8	6,09	6,69	7,81	6,88	6,97	5,97	5,35
Algılanan Hizmet Seviyesi	4,96	5,47	5,38	4,69	4,96	6,83	5,64	5,62	4,7	3,83

Grafik 5.3 ankete katılan kullanıcıların bilgiye erişime yönelik ortalama değerleri görülmektedir. Kütüphanenin bilgiye erişim olarak verdiği hizmetler standart olarak kullanıcılara sunulmasa da puan ortalamalarının hizmet etkisi çizgi grafiğine göre daha yüksek olduğu söylenebilir. En büyük olumsuz farkların "özel koleksiyon ve arşivlere erişim imkânı" ve "çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı/elektronik dergi koleksiyonuna erişim"de olduğu gözlenmiştir. Bu grafikten ilgili başlıklarda kullanıcılara verilen kütüphane hizmetlerinden memnuniyet duymadığı görüşüne ulaşılabilir.

Grafik 5.4: Mekân olarak kütüphaneye göre çizgi grafiği



	MK= 3	MK= 8	MK= 12	ME= 18	MK= 22
En Düşük Hizmet Seviyesi	5,65	6,09	5,79	6,41	3,88
Beklenilen Hizmet Seviyesi	7,36	7,74	7,43	7,86	5,92
Algılanan Hizmet Seviyesi	5,86	6,26	5,8	6,55	3,07

Grafik 5.4'te kullanıcıların kütüphanenin fiziksel değerlendirilmesinde genel ortalama değerlerin hizmet etkisi ve bilgiye erişime göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu tespit kullanıcılar tarafından hizmet kalitesi ile mekân ilişkisinin öneminin henüz yeteri kadar ilişkilendirilmemiş olduğunu akla getirmektedir. "grup çalışmaları için uygun mekânlar" durumu ise bu bölümün en düşük ortalama değerine sahiptir. Söz konusu değer üniversitenin varlık nedenlerinden biri olan araştırma ve bunun uygulamaya dönüşmesi misyonu ile çelişki yaratmaktadır.

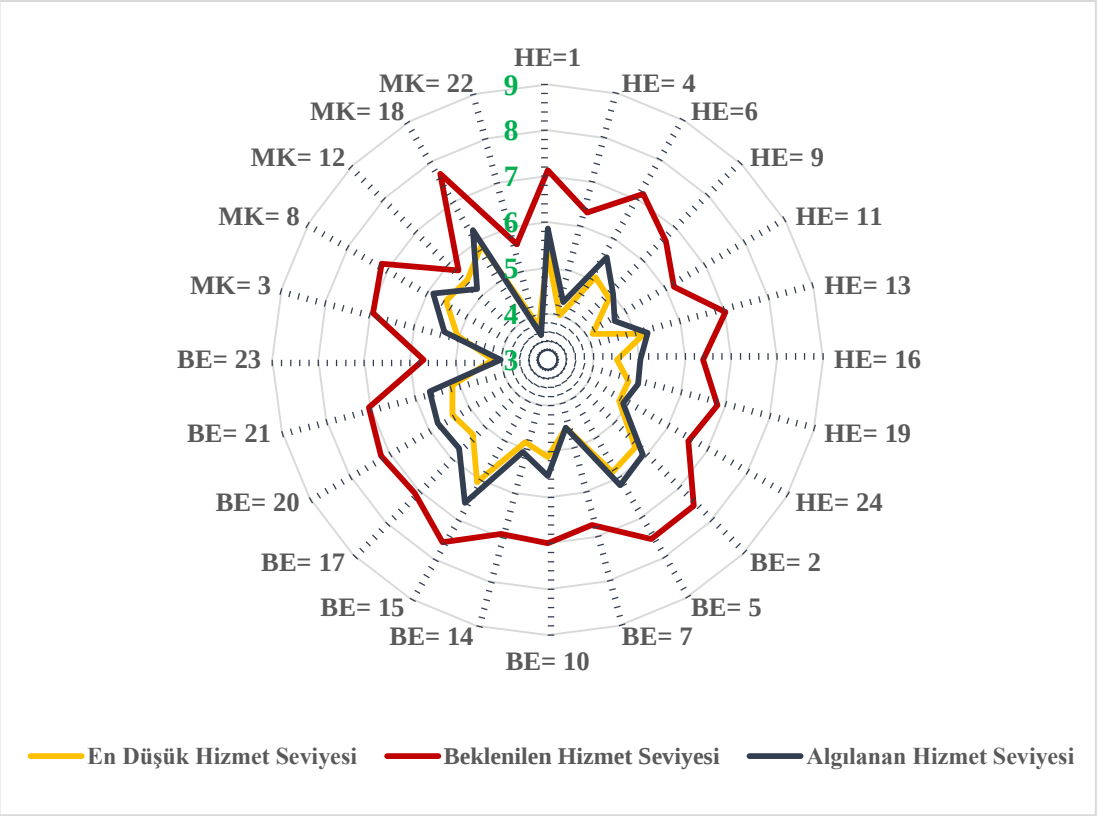
Tablo 5.16: Lisans öğrencilerinin kütüphane değerlendirmesi

	En Düşük Hizmet Seviyesi	Beklenilen Hizmet Seviyesi	Algılanan Hizmet Seviyesi	Yeterli Hizmet	Üst Düzey Hizmet
Hizmet Etkisi (Personel-Kullanıcı İlişkisi)					
Soru 1: Kullanıcılara güven veren kütüphane personeli	5,30	6,90	5,35	0,05	-1,55
Soru 4: Kullanıcılarla bireysel olarak ilgilenen kütüphane personeli	3,78	5,77	3,60	-0,18	-2,17
Soru 6: Her zaman nazik olan kütüphane personeli	4,86	6,67	4,82	-0,04	-1,85
Soru 9: Kullanıcıların sorularını cevaplamaya her zaman istekli kütüphane personeli	4,85	6,47	4,84	-0,01	-1,63
Soru 11: Kullanıcıların sorularını cevaplayabilecek mesleki bilgiye sahip kütüphane personeli	5,40	5,95	4,50	-0,90	-1,45
Soru 13: Kullanıcılarla konuşurken seviyeli olan kütüphane personeli	5,25	6,62	5,25	0	-1,37
Soru 16: Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlayabilen kütüphane personeli	4,92	6,13	4,85	-0,07	-1,28
Soru 19: Kullanıcılara yardım etmede istekli kütüphane personeli	5,18	6,66	5,16	-0,02	-1,50
Soru 24: Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını çözebilen kütüphane personeli	4,54	5,94	4,33	-0,21	-1,61
Bilgiye Erişim					
Soru 2: Ev veya iş yerinden elektronik kaynaklara erişim imkânı	4,65	6,14	4,80	0,15	-1,34
Soru 5: Kaynaklara erişmemi sağlayan bir kütüphane web sitesi	5,12	6,55	5,31	0,19	-1,24
Soru 7: Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı kütüphane materyalleri	5,35	6,73	5,36	0,01	-1,37
Soru 10: Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum elektronik bilgi kaynakları	4,50	5,89	4,52	0,02	-1,37
Soru 14: İhtiyaç duyulan bilgiye kolay erişim için bilgisayar, internet gibi donanıma sahip olma	4,99	6,61	4,93	-0,06	-1,68
Soru 15: Kütüphane çalışma saatlerinin uygun olması	6,70	7,86	6,87	0,17	-0,99
Soru 17: Aradığımı bireysel olarak bulmama olanak sağlayan kolay erişim araçları	5,44	6,80	5,62	0,18	-1,18
Soru 20: Kütüphanede, kullanıcının aradığı bilgiye kolay erişebilmesi	5,51	6,92	5,59	0,08	-1,33
Soru 21: Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı/elektronik dergi koleksiyonuna erişim	4,72	5,81	4,57	-0,15	-1,24
Soru 23: Özel koleksiyon ve arşivlere erişim imkânı	3,97	5,26	3,65	-0,32	-1,61
Mekân Olarak Kütüphane					
Soru 3: Çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eden kütüphane ortamı	5,74	7,39	5,93	0,19	-1,46
Soru 8: Bireysel çalışmalar için sessiz alan	6,17	7,77	6,27	0,10	-1,50
Soru 12: Rahat ve cazip kütüphane mekânı	5,87	7,39	5,81	-0,06	-1,58
Soru 18: Kütüphane çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun mekân	6,47	7,87	6,56	0,09	-1,31
Soru 22: Grup çalışmaları için uygun mekânlar	3,94	5,97	3,01	-0,93	-2,96

Tablo 5.16 ve Grafik 5.5'te ankete katılan 520 lisans öğrencinin ilk 24 soru ile ilgili verdikleri yanıtların ortalaması yer almaktadır. Üç hizmet seviyesine göre yanıtların dağılımında beklenilen hizmet seviyesinin diğer hizmet seviyelerine göre daha yüksek değerdedir. Diğer iki hizmet seviyesi ise ortalama değerlerinin birbirine yakın

olduğu görülmektedir. Tablo 5.16'ya göre verilen kütüphane hizmetleri içerisinde yeterli hizmet kalitesinin sağlandığı alanların aynı ortalama değerlerle (0,19) "çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eden kütüphane ortamı" ve "kaynaklara erişmemi sağlayan bir kütüphane web sitesi" önermeleridir.

Grafik 5.5: Lisans öğrencilerinin kütüphane değerlendirmesinde radar grafiği



Tablo 5.16'ya göre kullanıcı beklentilerinin daha yüksek olduğu ve hizmet beklentilerinin karşılanamadığı **durumlar** ise soru sırasına göre aşağıda verilmiştir;

- **Soru 4**: Kullanıcılarla bireysel olarak ilgilenen kütüphane personeli (-0,18),
- **Soru 6**: Her zaman nazik olan kütüphane personeli (-0,04),
- **Soru 9**:Kullanıcıların sorularını cevaplamaya her zaman istekli kütüphane personeli (-0,01),
- **Soru 11**:Kullanıcıların sorularını cevaplayabilecek mesleki bilgiye sahip kütüphane personeli(-0,90),
- **Soru 12**: Rahat ve cazip kütüphane mekânı (-0,06),
- **Soru 14**: İhtiyaç duyulan bilgiye kolay erişim bilgisayar, internet gibi donanıma sahip olma (-0,06),
- **Soru 16**: Kullanıcının ihtiyaçlarını anlayabilen kütüphane personeli (-0,07),
- **Soru 19**: Kullanıcılara yardım etmede istekli kütüphane personeli (-0,02),

- **Soru 21**: Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı/elektronik dergi koleksiyonuna erişim (-0,15),
- **Soru 22**: Grup çalışmaları için uygun mekânlar (-0,93),
- **Soru 23**: Özel koleksiyon ve arşivlere erişim imkânı (-0,32),
- **Soru 24**: Kullanıcılarla kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını çözebilen kütüphane personeli (-0,21).

Ankete katılım yoğunluğunun yüksek olduğu lisans kullanıcılarının nazarında ilk 24 sorunun yarısı için kütüphanenin kullanıcı beklentilerini sağlayamadığı görülmektedir. Ankete katılan lisans kullanıcılarının kütüphanenin mekânsal yönü ile ilgili hizmet durumunu diğer durumlar içerisinde memnuniyet duymadıkları görülmektedir. "grup çalışmaları için uygun mekânlar" (-0,93) verilen kütüphane hizmetleri içerisinde (negatif) olumsuz olarak en yüksek ortalama değerdedir. Kullanıcıların hizmet etkisine yönelik olumsuz olarak değerlendirdiği diğer durum ise personele yönelik "kullanıcıların sorularını cevaplayabilecek mesleki bilgiye sahip kütüphane personeli" (-0,90) olmuştur. Verilen hizmetler içerisinde mekân ve personele yönelik problemlerin ciddi olduğu ve gerekli çözüm yollarının bulunmasının bir zorunluluk olduğu görülmektedir.

Hizmet üstünlüğü alanına bakıldığında yine tüm sonuçların negatif olması nedeniyle, verilen kütüphane hizmetlerinin kullanıcıların beklentilerinden düşük olduğu söylenebilir.

Grafik 5.5 radar grafiğinde lisans öğrencilerinin beklentilerinin verilen kütüphane hizmetlerinin uzağında olması kullanıcı beklentisi ve memnuniyetinden uzak kütüphane hizmetlerinin verildiğini göstermektedir.

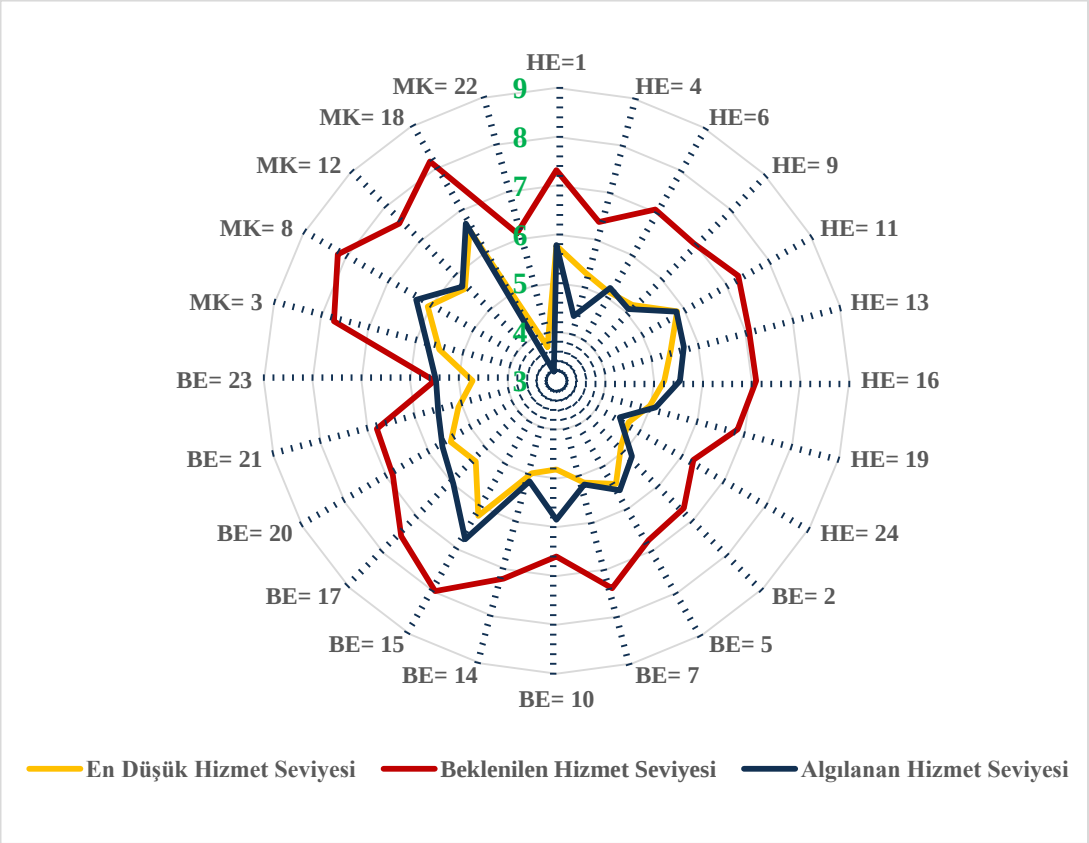
Tablo 5.17: Lisansüstü öğrencilerin kütüphane değerlendirilmesi

	En Düşük Hizmet Seviyesi	Beklenilen Hizmet Seviyesi	Algılanan Hizmet Seviyesi	Yeterli Hizmet	Üst Düzey Hizmet
Hizmet Etkisi (Personel-Kullanıcı İlişkisi)					
Soru 1: Kullanıcılara güven veren kütüphane personeli	5,77	7,32	5,78	0,01	-1,54
Soru 4: Kullanıcılarla bireysel olarak ilgilenen kütüphane personeli	5,29	6,37	4,37	-0,92	-2,00
Soru 6: Her zaman nazik olan kütüphane personeli	5,11	7,05	5,20	0,09	-1,85
Soru 9: Kullanıcıların sorularını cevaplamaya her zaman istekli olan kütüphane personeli	5,20	6,98	5,08	-0,12	-1,90
Soru 11: Kullanıcıların sorularını cevaplayabilecek mesleki bilgiye sahip kütüphane personeli	5,85	7,30	5,84	-0,01	-1,46
Soru 13: Kullanıcılarla konuşurken seviyeli olan kütüphane personeli	5,70	7,08	5,40	-1,68	-0,30
Soru 16: Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlayabilen kütüphane personeli	5,21	7,09	5,53	0,32	-1,56
Soru 19: Kullanıcılara yardım etmede istekli kütüphane personeli	4,98	6,84	5,10	0,12	-1,74
Soru 24: Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını çözebilen kütüphane personeli	4,70	6,24	4,50	-0,20	-1,74
Bilgiye Erişim					
Soru 2: Ev veya iş yerinden elektronik kaynaklara erişim imkânı	4,87	6,69	5,19	0,32	-1,50
Soru 5: Kaynaklara erişmemi sağlayan bir kütüphane web sitesi	5,44	6,77	5,59	0,15	-1,18
Soru 7: Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı kütüphane materyalleri	5,16	7,40	5, 20	0,04	-2,20
Soru 10: Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum elektronik bilgi kaynakları	4,82	6,60	5,85	1,03	-0,75
Soru 14: İhtiyaç duyulan bilgiye kolay erişim için bilgisayar, internet gibi donanıma sahip olma	4,96	7,20	5,13	0,17	-2,07
Soru 15: Kütüphane çalışma saatlerinin uygun olması	6,20	7,98	6,75	0,55	-1,23
Soru 17: Aradığımı bireysel olarak bulmama olanak sağlayan kolay erişim araçları	5,34	7,50	5,99	0,65	-1,51
Soru 20: Kütüphanede, kullanıcının aradığı bilgiye kolay erişebilmesi	5,50	6,87	5,70	0,20	-1,17
Soru 21: Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı/elektronik dergi koleksiyonuna erişim	5,08	6,81	5,51	0,43	-1,30
Soru 23: Özel koleksiyon ve arşivlere erişim imkânı	4,72	5,50	5,47	0,75	-0,03
Mekân Olarak Kütüphane					
Soru 3: Çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eden kütüphane ortamı	5,49	7,72	5,73	0,24	-1,99
Soru 8: Bireysel çalışmalar için sessiz alan	6,05	8,18	6,32	0,27	-1,86
Soru 12: Rahat ve cazip kütüphane mekânı	5,66	7,56	5,73	0,07	-1,83
Soru 18: Kütüphane çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun mekân	6,56	8,19	6,72	0,16	-1,47
Soru 22: Grup çalışmaları için uygun mekânlar	3,72	6,13	3,20	-0,52	-2,93

Tablo 5.17 ve Grafik 5.6'da ankete katılan 80 lisansüstü kullanıcının ilk 24 soru ile ilgili verdikleri yanıtların ortalama değerleri verilmiştir. Her üç hizmet seviyesinin ortalama değerlerinin yine önceki tablolarda olduğu gibi birbirinden farklı olduğu görülmektedir. Tablo 5.17'ye göre kütüphanede kullanıcı beklentilerinin sağlandığı

en yüksek hizmet durumunun bilgiye erişim kısmında "çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum elektronik bilgi kaynakları" (1,03) önermesinde olduğu görülmektedir.

Grafik 5.6: Lisansüstü öğrencilerin kütüphane değerlendirmesinde radar grafiği



Grafik 5.6'da kütüphanenin bilgi erişime yönelik hizmetlerin en düşük hizmet seviyesinden biraz yukarda olduğu diğer bölümlerde ise en düşük hizmet seviyesi ile birbirine çok yakın ve çakışık olduğu görülmektedir. Kullanıcı beklentilerinin ise verilen kütüphane hizmetlerden daha yukarda ve merkeze uzaktır.

Lisansüstü kullanıcılarının kütüphanenin verdiği hizmetler içerisinde memnuniyet duymadıkları **durumlar** sırayla şu şekilde listelenebilir;

- **Soru 4**: Kullanıcılarla bireysel olarak ilgilenen kütüphane personeli (-0,92),
- **Soru 9**:Kullanıcıların sorularını cevaplamaya her zaman istekli kütüphane personeli (-0,12),
- **Soru 11**:Kullanıcıların sorularını cevaplayabilecek mesleki bilgiye sahip kütüphane personeli(-0,01)
- **Soru 13**: Kullanıcılarla konuşurken seviyeli olan kütüphane personeli (-1,68)
- **Soru 22**: Grup çalışmaları için uygun mekânlar (-0,52),
- **Soru 24**: Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını çözebilen kütüphane personeli (-0,20).

Lisansüstü kullanıcılar sorular içerisinde verilen kütüphane hizmetlerinin dörtte biri için olumsuz bir değerlendirmede bulunmuşlardır. Bilgiye erişim bölümünde verilen hizmetleri olumlu olarak değerlendiren lisansüstü kullanıcılarının olumsuz olarak değerlendirdiği hizmetler daha çok kütüphane personeline yönelik olmuştur. Verilen kütüphane hizmetleri içerisinde anket katılımcılarının memnuniyet duymadıkları alanın "kullanıcılarla bireysel olarak ilgilenen kütüphane personeli" (-0,92) önermesinde olduğu görülmektedir. Mesleki eğitim almış kütüphane personelinin sayıca az olması, kullanıcıların beklentilerinin karşılanmamasına neden olduğu söylenebilir. Bu değerlendirme kütüphane personeli için olduğu kadar kütüphane ve üniversite yönetimi tarafından üzerinden özenle durulması gereken bir ayrıntıdır.

Kullanıcı beklentilerinin karşılanamadığı diğer durum ise "grup çalışmaları için uygun mekânlar" (-0,52) önermesine olmuştur. Kütüphane yönetimi tarafından kullanıcılar için kütüphane mekânın öneminin ve değerinin yeteri oranda anlaşılmadığı görülmektedir.

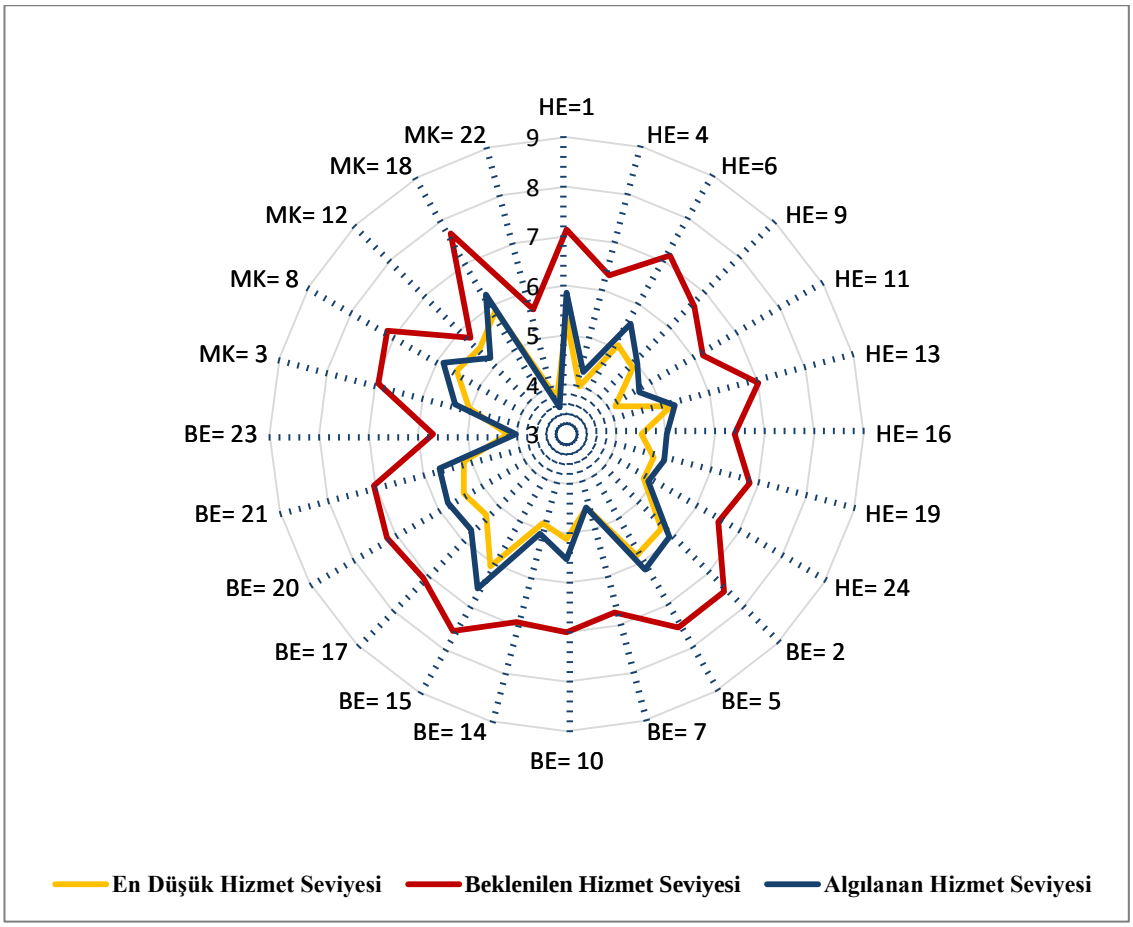
Tabloya göre hizmet üstünlüğü alanında tüm fark değerleri diğer tablolarda olduğu gibi negatif (olumsuz) olarak değerlendirilmiştir. Bu durum kütüphanenin varlık nedeninin sorgulanması da dâhil pek çok hususun gözden geçirilmesi ve özeleştiri yapılması gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Tablo 5.18: Akademik personelin kütüphane değerlendirilmesi

	En Düşük Hizmet Seviyesi	Beklenilen Hizmet Seviyesi	Algılanan Hizmet Seviyesi	Yeterli Hizmet	Üst Düzey Hizmet
Hizmet Etkisi (Personel-Kullanıcı İlişkisi)					
Soru 1: Kullanıcılara güven veren kütüphane personeli	5,32	7,13	5,86	0,54	-1,27
Soru 4: Kullanıcılarla bireysel olarak ilgilenen kütüphane personeli	4,00	6,32	4,30	0,30	-2,02
Soru 6: Her zaman nazik olan kütüphane personeli	5,08	7,17	5,58	0,50	-1,59
Soru 9: Kullanıcıların sorularını cevaplamaya her zaman istekli olan kütüphane personeli	4,89	6,65	5,02	0,13	-1,63
Soru 11: Kullanıcıların sorularını cevaplayabilecek mesleki bilgiye sahip kütüphane personeli	4,13	6,18	4,69	0,56	-1,49
Soru 13: Kullanıcılarla konuşurken seviyeli olan kütüphane personeli	5,18	7,01	5,26	0,08	-1,75
Soru 16: Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlayabilen kütüphane personeli	4,51	6,39	5,02	0,51	-1,37
Soru 19: Kullanıcılara yardım etmede istekli kütüphane personeli	4,82	6,83	5,04	0,22	-1,79
Soru 24: Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını çözebilen kütüphane personeli	4,80	6,54	4,90	0,10	-1,64
Bilgiye Erişim					
Soru 2: Ev veya iş yerinden elektronik kaynaklara erişim imkânı	5,70	7,50	5,93	0,23	-1,57
Soru 5: Kaynaklara erişmemi sağlayan bir kütüphane web sitesi	5,83	7,51	6,16	0,33	-1,35
Soru 7: Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı kütüphane materyalleri	4,54	6,73	4,53	-0,01	-2,20
Soru 10: Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum elektronik bilgi kaynakları	5,12	7,00	5,53	0,41	-1,47
Soru 14: İhtiyaç duyulan bilgiye kolay erişim için bilgisayar, internet gibi donanıma sahip olma	4,86	6,93	5,08	0,22	-1,85
Soru 15: Kütüphane çalışma saatlerinin uygun olması	6,08	7,59	6,60	0,52	-0,99
Soru 17: Aradığımı bireysel olarak bulmama olanak sağlayan kolay erişim araçları	5,30	7,10	5,73	0,43	-1,37
Soru 20: Kütüphanede, kullanıcının aradığı bilgiye kolay erişebilmesi	5,40	7,19	5,77	0,37	-1,42
Soru 21: Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı/elektronik dergi koleksiyonuna erişim	5,15	7,03	5,66	0,51	-1,37
Soru 23: Özel koleksiyon ve arşivlere erişim imkânı	4,19	5,70	4,02	-0,17	-1,68
Mekân Olarak Kütüphane					
Soru 3: Çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eden kütüphane ortamı	5,04	6,94	5,33	0,29	-1,61
Soru 8: Bireysel çalışmalar için sessiz alan	5,56	7,18	5,88	0,32	-1,30
Soru 12: Rahat ve cazip kütüphane mekânı	5,47	5,75	5,18	-0,29	-0,57
Soru 18: Kütüphane çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun mekân	5,88	7,68	6,26	0,38	-1,42
Soru 22: Grup çalışmaları için uygun mekânlar	3,75	5,61	3,56	-0,19	-2,05

Tablo 5.18 ve Grafik 5.7'de ankete katılan 86 akademik personelin üç hizmet seviyesine göre verdikleri puanların ortalama değerleri gösterilmiştir. Tablo 5.18'e göre mevcut durumlar içerisinde "kullanıcıların sorularını cevaplayabilecek mesleki bilgiye sahip kütüphane personeli" (0,56) ile "Kullanıcılara güven veren kütüphane personeli" (0,54*)* en yüksek beklentinin sağlandığı alanlardır.

Grafik 5.7: Akademik personelin kütüphane değerlendirmesinde radar grafiği



Akademisyenlere göre kütüphane hizmetlerinin kullanıcı beklentilerini gerçekleştiremediği **durumlar** sırasıyla aşağıdaki şekilde verilmiştir:

- **Soru 7:** Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı kütüphane materyalleri (-0,01),
- **Soru 12:** Rahat ve cazip kütüphane mekânı (-0,29)
- **Soru 22**: Grup çalışmaları için uygun mekânlar (-0,19)
- **Soru 23:** Özel koleksiyon ve arşivlere erişim imkânı (-0,17).

Ankete katılan kullanıcılar içerisinde akademisyenlerin diğer kullanıcı gruplarına göre kütüphane hizmetlerini yetersiz bulduğu durumların daha az sayıda olduğu görülmektedir. Diğer kullanıcıların aksine akademik personel kütüphane personeline yönelik olumsuz durum değerlendirmesi bulunmamaktadır. Akademik personelin kütüphane hizmetlerini olumsuz olarak değerlendirdiği durumların yarısı kütüphane mekânına yönelik olmuştur. Kullanıcı memnuniyetinin gerçekleşemediği durumlar "rahat ve cazip kütüphane mekânı" (-0,29) ve "grup çalışmaları için uygun mekânlar" (-0,19) olmuştur. Kütüphanenin mekânsal durumuna yönelik akademik

personelin memnuniyetini sağlayamadığı ve beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılayamadığı söylenebilir.

Üst düzey hizmet alanına bakıldığında tüm sonuçların negatif olduğu ve verilen kütüphane hizmetlerinin kullanıcıların beklentilerine cevap veremediği görülmektedir. Verilen kütüphane hizmetlerinin gözden geçirilerek kullanıcı ihtiyaçlarına uygun şekilde oluşturulup yeniden yapılandırılması gerektiği söylenebilir.

Tablo 5.19: Anket katılımcılarının kütüphane hizmetlerinin karşılaştırması

	Lisans	Lisansüstü	Akademik Personel
Hizmet Etkisi (Personel-Kullanıcı İlişkisi)			
Soru 1: Kullanıcılara güven veren kütüphane personeli	0,05	0,01	0,54
Soru 4: Kullanıcılarla bireysel olarak ilgilenen kütüphane personeli	-0,18	-0,92	0,30
Soru 6: Her zaman nazik olan kütüphane personeli	-0,04	0,09	0,50
Soru 9: Kullanıcıların sorularını cevaplamaya her zaman istekli olan kütüphane personeli	-0,01	-0,12	0,13
Soru 11: Kullanıcıların sorularını cevaplayabilecek mesleki bilgiye sahip kütüphane personeli	-0,90	-0,01	0,56
Soru 13: Kullanıcılarla konuşurken seviyeli olan kütüphane personeli	0	-1,68	0,08
Soru 16: Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlayabilen kütüphane personeli	-0,07	0,32	0,51
Soru 19: Kullanıcılara yardım etmede istekli kütüphane personeli	-0,02	0,12	0,22
Soru 24: Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını çözebilen kütüphane personeli	-0,21	-0,20	0,10
Aritmetik Ortalama	-0,146	-0,265	0,326
Bilgiye Erişim			
Soru 2: Ev veya iş yerinden elektronik kaynaklara erişim imkânı	0,15	0,32	0,23
Soru 5: Kaynaklara erişmemi sağlayan bir kütüphane web sitesi	0,19	0,15	0,33
Soru 7: Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı kütüphane materyalleri	0,01	0,04	-0,01
Soru 10: Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum elektronik bilgi kaynakları	0,02	1,03	0,41
Soru 14: İhtiyaç duyulan bilgiye kolay erişim için bilgisayar, internet gibi donanıma sahip olma	-0,06	0,17	0,22
Soru 15: Kütüphane çalışma saatlerinin uygun olması	0,17	0,55	0,52
Soru 17: Aradığımı bireysel olarak bulmama olanak sağlayan kolay erişim araçları	0,18	0,65	0,43
Soru 20: Kütüphanede, kullanıcının aradığı bilgiye kolay erişebilmesi	0,08	0,20	0,37
Soru 21: Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı/elektronik dergi koleksiyonuna erişim	-0,15	0,43	0,51
Soru 23: Özel koleksiyon ve arşivlere erişim imkânı	-0,32	0,75	-0,17
Aritmetik Ortalama	0,027	0,429	0,284
Mekân Olarak Kütüphane			
Soru 3: Çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eden kütüphane ortamı	0,19	0,24	0,29
Soru 8: Bireysel çalışmalar için sessiz alan	0,10	0,27	0,32
Soru 12: Rahat ve cazip kütüphane mekânı	-0,06	0,07	-0,29
Soru 18: Kütüphane çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun mekân	0,09	0,16	0,38
Soru 22: Grup çalışmaları için uygun mekânlar	-0,93	-0,52	-0,19
Aritmetik Ortalama	-0,12	0,044	0,102

Tablo 5.19'da anket katılımcılarının kütüphane hizmetlerine yönelik kıyaslamaları görülmektedir. Katılımcıların hizmet etkisi değerlendirmelerine en zayıfından

başlanarak bakıldığında lisansüstü öğrencilerin yanıtlarının aritmetik ortalaması (-0,265), lisans öğrencilerinki (-0,146) ve akademik personelin ise (0,326)'dır. Katılımcılar içerisinde kütüphane hizmetlerinden en az memnuniyet duyan ve negatif olarak sonuçlandıran kitle lisansüstü öğrencileridir; en iyi değerlendirme yapan grup ise akademisyenlerdir.

Anket katılımcılarının tümünün bilgi erişime yönelik değerlendirmelerinin olumlu (pozitif) yönde olduğu görülmektedir. En düşük değerlendirmeden başlayarak incelendiğinde lisans öğrencilerin değerlendirmesinin aritmetik ortalaması (0,027), akademik personelin (0,284) ve lisansüstü öğrencilerinki (0,429) şeklindedir. Bilgiye erişim hizmetinden en çok memnun olan kitle lisansüstü öğrencileridir.

Katılımcıların mekân olarak kütüphane değerlendirmelerinin en zayıfından başlanarak bakıldığında lisans öğrencilerinin yanıtlarının aritmetik ortalaması (-0,12), lisansüstü öğrencilerin (0,044) ve akademik personelinki (0,102) şeklindedir. Anket katılımcılarının mekânsal kütüphane hizmetlerinden en az memnuniyet duyan grup lisans öğrencileridir; en iyi değerlendirmeyi yapan grup ise akademik personeldir.

Anket katılımcılarından lisans ve lisansüstü öğrencilerinin kütüphane hizmetlerinden hizmet etkisine yönelik değerlendirmesi olumsuz olurken, akademik personelin hizmet değerlendirmesi olumlu (pozitif) olmuştur. Bununla birlikte akademik personelin diğer kullanıcı gruplarına göre kütüphane hizmetlerine daha olumlu baktığı söylenebilir.

5.4.2. Ankete Katılan Kullanıcıların LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Boyutları

LibQUAL+® hizmet kalitesi araştırmasında, kütüphane hizmet kalitesinin her bir kritere göre ortalama puanları gösterilmektedir (LibQUAL+®, 2019, s. 23). Ankete katılan kullanıcıların verdikleri yanıtlar, LibQUAL+® kriterleri olan hizmet etkisi, bilgiye erişim ve mekân unsurları dikkate alınarak kütüphane özelinde gruplandırılmış ve üç hizmet seviyesine göre ortalama puanlar verilmiştir. Sonraki dört tabloda söz konusu ortalamalar üzerinden hizmet kalitesi farklılıkları ayrıntılandırılmıştır.

Tablo 5.20: Anket katılımcılarının LibQUAL+® hizmet kalitesi farkları

LibQUAL+® Kriterleri	En Düşük Hizmet Seviyesi	Beklenilen Hizmet Seviyesi	Algılanan Hizmet Seviyesi	Farklar
Hizmet Etkisi	4,837	6,441	4,832	-0,005
Bilgiye Erişim	5,096	6,562	5,208	0,112
Mekân Olarak Kütüphane	5,564	7,262	5,508	-0,056

Tablo 5.20 ankete katılan 686 kullanıcının verdikleri yanıtların hizmet kalitesi kriterlerine göre ortalamalarını göstermektedir. Algılanan hizmet ve en düşük hizmet arasındaki oluşan boşluk veya fark aralığı hizmet kalitesinin düzeyini ifade etmektedir. Tüm kullanıcılar için kütüphane hizmetleri içinde olumlu olarak değerlendirilen tek kriter, *bilgiye erişim* (0,112) kısmıdır. Tablo'da olumsuz en yüksek fark aralığı kütüphane mekânına (-0,056) yöneliktir. Oysaki günümüzde kütüphaneler, sadece kullanıcıların bilgi ihtiyacını karşılamakla değil, her türlü zamanlarını geçirebilecekleri yaşam alanına dönmeye başlamıştır. Kullanıcıların vaktini verimli ve rahat geçirebilmeleri için kütüphane binalarında büyük değişimler oluşmaya başlamıştır. Kütüphanenin fiziksel mekânı ve kriterinin negatif değerde olması, bu alanlarda sağladığı hizmetleri gözden geçirerek gerekli düzenlemeleri yapması gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Tablo 5.21: Lisans öğrencileri için LibQUAL+® hizmet kalitesi farkları

LibQUAL+® Kriterleri	En Düşük Hizmet Seviyesi	Beklenilen Hizmet Seviyesi	Algılanan Hizmet Seviyesi	Farklar
Hizmet Etkisi	4,897	6,345	4,744	-0,153
Bilgiye Erişim	5,095	6,457	5,122	0,027
Mekân Olarak Kütüphane	5,638	7,278	5,516	-0,122

Tablo 5.21 ankete katılan 520 lisans kullanıcının yanıtlarının hizmet kalitesi fark değerlerini göstermektedir. Lisans öğrencilerinin verdikleri yanıtların ortalamasına göre LibQUAL+® hizmet kalitesi kriterleri; hizmet etkisi (-0,153) ve kütüphane mekânı için (-0,122) negatif değerdedir. Hizmet etkisi ve mekân olarak kütüphane için ortaya çıkan olumsuz fark, kütüphanenin bu alanlarda beklenen hizmeti

sağlayamadığını göstermektedir. Ayrıca kullanıcı memnuniyetinin de elde edilemediği gerçeğini ortaya koymaktadır. Bilgiye erişim kriterinde ise farkın küçük de olsa pozitif (0,027) bir değerde olması ise kütüphane hizmetleri adına olumlu ve umut verici bir durumdur.

Tablo 5.22: Lisansüstü öğrenciler için LibQUAL+® hizmet kalitesi farkları

LibQUAL+® Kriterleri	En Düşük Hizmet Seviyesi	Beklenilen Hizmet Seviyesi	Algılanan Hizmet Seviyesi	Farklar
Hizmet Etkisi	5,281	6,918	5,233	-0,048
Bilgiye Erişim	5,135	6,912	5,738	0,603
Mekân Olarak Kütüphane	5,496	7,556	5,540	0,044

Tablo 5.22'de ankete katılan 80 lisansüstü kütüphane kullanıcısının LibQUAL+® hizmet kalitesi kritelerine göre yanıtlarının ortalama değerleri verilmiştir. Lisansüstü öğrenciler için fark aralığının hizmet etkisi kriteri için (-0,048) düzeyle negatif sonuçlandığı görülmektedir. Hizmet etkisi veri farkına dayanarak kütüphanenin personel-kullanıcı ilişkisinde beklenen hizmeti sağlayamadığı şeklinde değerlendirilebilir. Diğer kriterler arasındaki farkın ise bilgiye erişim için (0,603), kütüphane mekânı için (0,044) olarak pozitif değerde olması olumlu bir tablo olarak değerlendirilebilir.

Tablo 5.23: Akademik personel için LibQUAL+® hizmet kalitesi farkları

LibQUAL+® Kriterleri	En Düşük Hizmet Seviyesi	Beklenilen Hizmet Seviyesi	Algılanan Hizmet Seviyesi	Farklar
Hizmet Etkisi	4,747	6,691	5,074	0,327
Bilgiye Erişim	5,217	7,028	5,501	0,284
Mekân Olarak Kütüphane	5,140	6,632	5,242	0,102

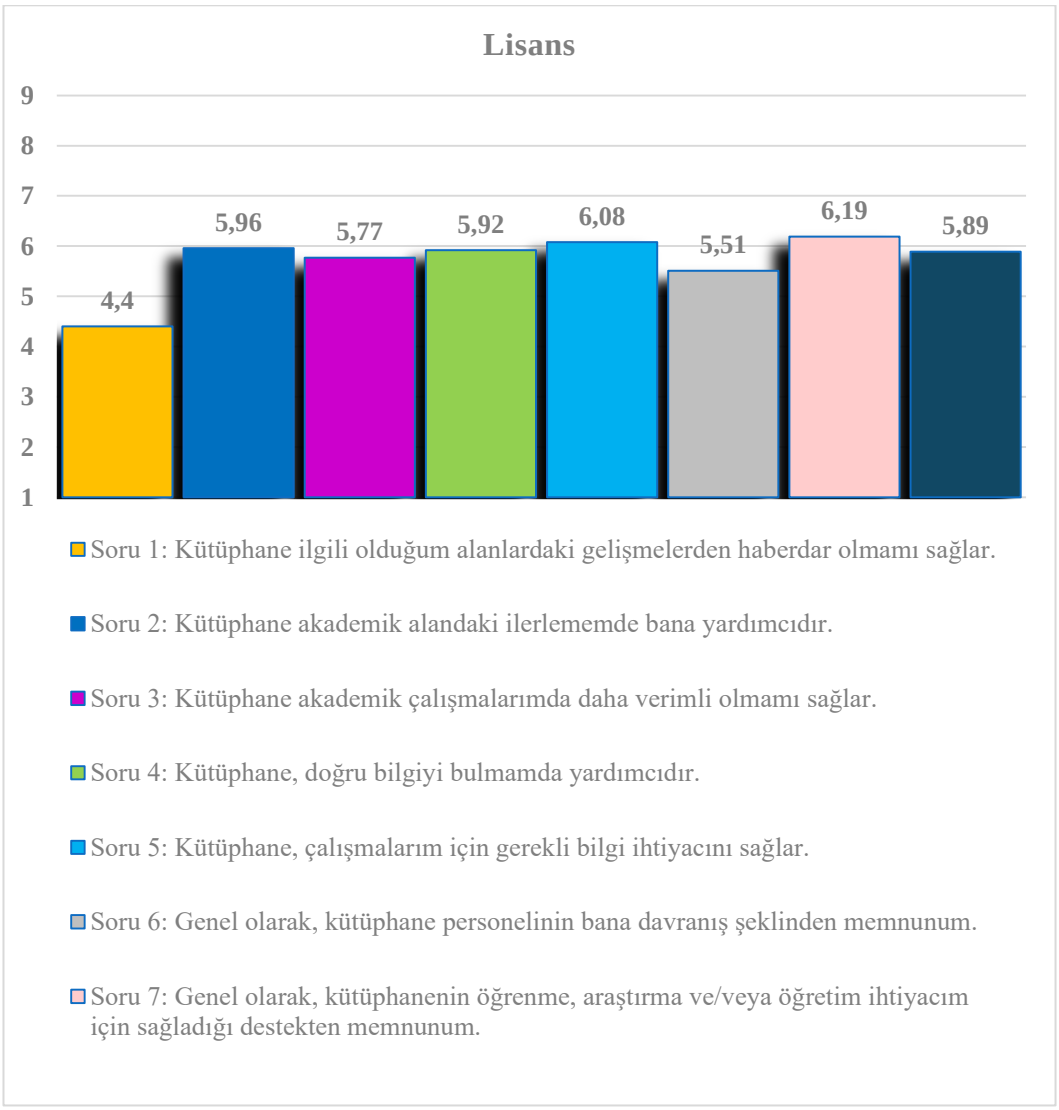
Tablo 5.23'te ankete katılan 86 akademik personelin üç hizmet seviyesine göre fark aralıkları verilmiştir. Üç hizmet seviyesine göre farkların tümünün olumlu ve pozitif değerde olduğu görülmektedir. Akademik personel için LibQUAL+® hizmet kalitesinin tüm kriterlerine göre olumsuz ve negatif bir veriye ulaşılmadığı için,

kütüphanenin verdiği hizmetin diğer katılımcı gruplarına göre yerinde olduğu söylenebilir.

5.4.3.Kullanıcıların Ölçeği Bilimsel Araştırmalarla İlişkilendirmesinin Değerlendirilmesi

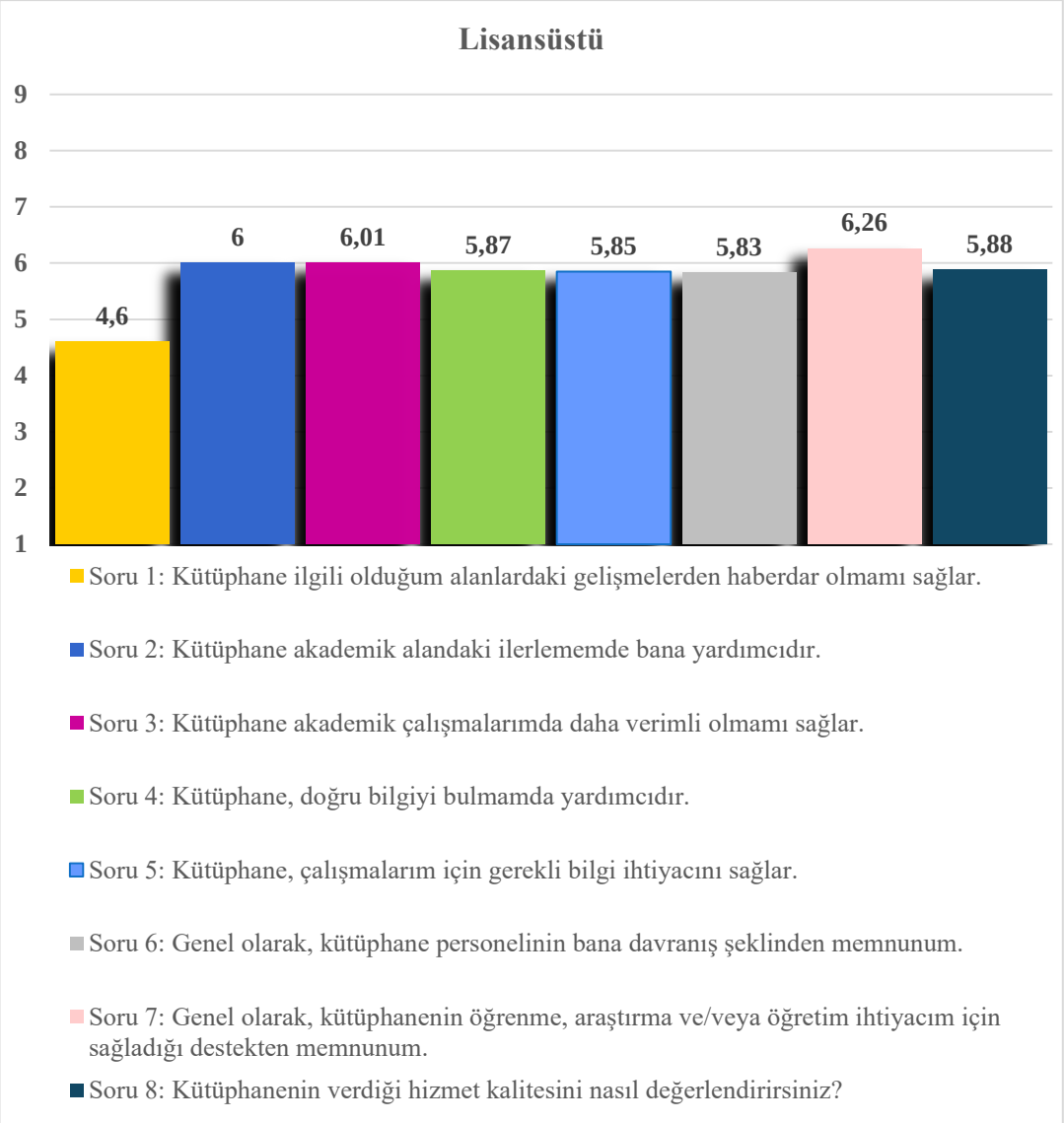
Ölçeğin ikinci bölümünde kullanıcılara akademik çalışmalar, bilgiye erişim, kullanıcı memnuniyeti ve kütüphane hizmet kalitesi ile ilgili 8 soru sorulmuştur. Bu sorulardan ilk 7'sinde birinci bölümdeki 24 soru gibi verilen durumu 1-9 (1 hiç katılmıyorum, 9 tamamen katılıyorum) aralığında puanlamaları istenmiştir. Son soru için kullanıcılardan 1-9 arası ölçeğe göre (1 çok kötü, 9 mükemmel) değerlendirmeleri istenmiştir.

Şekil 5.6: Lisans öğrencilerinin bilimsel araştırmalara yönelik değerlendirmesi



Şekil 5.6'da 520 lisans öğrencisinin sorulara verdikleri ortalama değerler verilmiştir. Görsele bakıldığında verilen değerlerin birbirine yakın olduğu görülmektedir. Soruların içerisinde en düşük ortalamaya "kütüphane ilgili olduğum alanlardaki gelişmelerden haberdar olmamı sağlar" (4,4) durumu olmuştur. Bu durum kütüphanenin kullanıcılara yönelik halkla ilişkiler faaliyetlerinde zayıf olduğunu göstermektedir. Yine lisans kullanıcılarının bilgi ihtiyaçlarına ve ilgi alanlarına yönelik konu rehberlerinin olmaması da bu alanda ortalamanın düşük kalmasında etkili olduğu söylenebilir. En yüksek ortalama ise "kütüphanenin öğrenme, araştırma/öğretim ihtiyacım için sağladığı destekten memnunum" (6,19) durumuna aittir. "Kütüphanenin verdiği hizmet kalitesini nasıl değerlendirdikleri" ile ilgili son soru için ise lisans öğrencilerinin ortalama değeri 5,89'dur. Bu değer ölçek için ortalama bir puan olarak kabul edilebilir. Lisans kullanıcılarının, bilimsel araştırmalara yönelik verilen puanlamalar doğrultusunda kütüphanenin mükemmel bir hizmet anlayışında olmadığı söylenebilir.

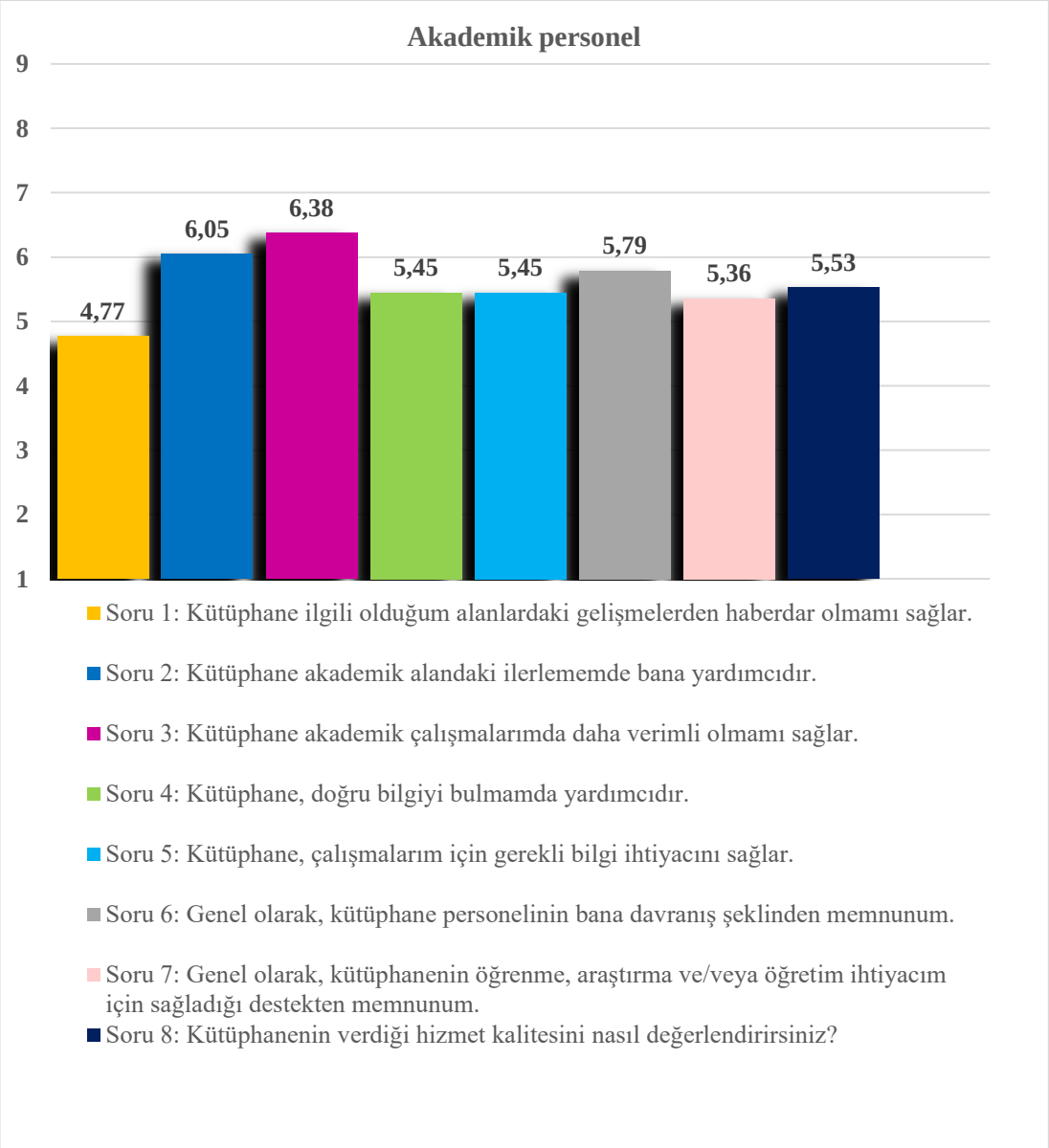
Şekil 5.7: Lisansüstü öğrencilerin bilimsel araştırmalara yönelik değerlendirmesi



Şekil 5.7'de 80 lisansüstü kullanıcısının sorulara verdikleri puanların ortalaması görülmektedir. Tablo'da lisans grubunda olduğu gibi "kütüphane ilgili olduğum alanlardaki gelişmelerden haberdar olmamı sağlar" önermesinin ortalama değeri, diğer soruların ortalamalarına göre en düşük olduğu (4,60) durum olmuştur. Kütüphanenin kullanıcılara yönelik bilgi iletişim ve sosyal medya araçlarını kullanmamaları bu durumun düşük kalmasında etkili olduğu söylenebilir. Kütüphanede konu uzmanlığına dayalı birimin olmaması, kullanıcıların bu yöndeki beklentilerine cevap veremediği şeklinde düşünülebilir. "Kütüphanenin öğrenme, araştırma veya öğretim ihtiyacım için sağladığı destekten memnunum" (6,26) önermesi ise diğer önermeler için en yüksek ortalama değeri göstermektedir. Diğer

soruların ortalama değerleri de birbirine yakın bir seyirdedir. “Kütüphanenin verdiği hizmet kalitesini nasıl değerlendirirsiniz” sorusu için ise lisansüstü kullanıcılarının ortalama değeri (5,88) düzeyindedir. Bu noktada katılımcıların lisans kullanıcıları ile neredeyse aynı ortalama değerde olduğu görülmektedir.

Şekil 5.8: Akademik personelin bilimsel araştırmalara yönelik değerlendirmesi



Şekil 5.8 akademik personelin ilgili sorulara verdikleri yanıtların ortalamasını göstermektedir. Tabloya bakıldığında diğer anket katılımcıları gibi akademik personelin de “kütüphane ilgili olduğum alanlardaki gelişmelerden haberdar olmamı

sağlar" önermesinin ortalama değeri (4,77) diğer soruların ortalamalarına göre daha düşüktür. Kütüphanede halkla ilişkiler ve tanıtım faaliyetlerinin olmaması bu önermenin en düşük oranda kalması ile bağlanabilir. Verilen kütüphane hizmetlerinde farkındalık oluşturabilmek için sunulan hizmetlerin etkin bir şekilde kullanıcılara tanıtılması gerekmektedir. "Kütüphane akademik çalışmalarımda daha verimli olmamı sağlar" önermesinin de en yüksek ortalama değerine (6,38) sahip olduğu görülmektedir. Akademik personelin elektronik kaynak kullanımının fazla olması ve ihtiyaçlarına cevap verebilmesi bu oranın yüksek olmasında etkili olduğu söylenebilir. "Kütüphanenin verdiği hizmet kalitesini nasıl değerlendirirsiniz?" sorusu için akademik personel diğer anket kullanıcılarına göre daha düşük (5,53) bir değerlendirme yapmıştır. Bu değerlendirmenin ışığında akademisyenler için kütüphanenin verdiği hizmet kalitesinin çok düşük düzeyde olmadığı ve ortalama düzeyde olduğu görülmektedir.

8 soruya yönelik kullanıcı değerlendirmelerinde ilk 24 soruya verilen değerlerde olduğu gibi tek bir kullanıcı grubunun yüksek veya düşük ortalama puanlar verdiği söylenemez. Bu dağılım durumların değişkenliği kadar, söz konusu durumların kullanıcıların nazarındaki önemsenme düzeylerinin farklılığı ile ilgilidir.

5.4.3. Kullanıcıların Kütüphane ve Web Kullanım Sıklıkları

Ölçeğin üçüncü bölümünde, kullanıcılara kütüphane basılı kaynakları, elektronik kaynaklar ve arama motorlarını kullanım sıklıkları üzerinde durulmuştur. Kullanıcılardan kendilerine yöneltilen soruları; *günlük, haftalık, aylık, üç aylık, hiçbir zaman* seçeneklerini kullanarak yanıtlamaları istenmiştir.

Tablo 5.24: Kütüphane kullanım sıklığı

Kütüphane kaynaklarını hangi sıklıkla kullanırsınız?

Gruplar	*Günlük*		*Haftalık*		*Aylık*		*Üç Aylık*		*Hiçbir zaman*	
	Kişi	**%**	**Kişi**	**%**	**Kişi**	**%**	**Kişi**	**%**	**Kişi**	**%**
Lisans	72	13,8	156	30,0	167	32,1	67	12,9	58	11,2
Yüksek Lisans	19	30,6	15	24,2	19	30,6	3	4,8	6	9,8
Doktora	4	22,2	4	22,2	6	33,3	3	16,7	1	5,6
Akademik personel	14	16,3	22	25,6	25	29,1	21	24,4	4	4,6
Genel	109	15,9	197	28,7	217	31,6	94	13,7	69	10,1

Tablo 5.24'te ankete katılan kullanıcıların kütüphane kaynaklarını kullanım sıklığı verilmiştir. Kütüphane kaynaklarını *günlük* kullanımının en yüksek olduğu kullanıcı grubu %30,6 (19 kişi) temsil oranı ile yüksek lisans öğrencileri olurken, en düşük kullanan grup ise %13,8 (72 kişi) ile lisans öğrencileri olmuştur. *Günlük* kullanım sıklığı düşük olan lisans öğrencilerinin kütüphane kaynaklarını *haftalık* kullanım sıklığı ise %30 (156 kişi) ile en yüksek oranı gösterirken, doktora öğrencileri bu alanda %22 (6 kişi) temsil oranı ile en düşük düzeyde kalmıştır. *Haftalık* dönemde en düşük kullanıma sahip doktora öğrencilerinin *aylık* kullanım sıklığı ise %33,3 (6 kişi) temsil oranı ile listenin zirvesinde yer almaktadır. Bu kullanım dönemi için diğer kullanıcı gruplarının değerlerinin ise birbirine yakın olduğu görülmektedir. Kütüphane kaynaklarını *üç ayda bir* kullanan kullanıcı grubunda en yüksek pay %24,4 (21 kişi) temsil oranı ile akademik personelin olmuştur. Lisans öğrencileri %11,2 (58 kişi) ile kütüphane kaynaklarını *hiçbir zaman* kullanmayan en yüksek yoğunluktaki kullanıcı grubu olurken, diğer kullanıcı gruplarında bu oran %10'nun altındadır. Anket katılımcılarının kütüphane kullanım sıklıklarının farklı olması beklentilerine cevap vermemesi olarak düşünülebilir.

Tablo 5.25: Kütüphane kaynakları için web sayfası kullanım sıklığı

Kütüphane web sayfası üzerinden kütüphane kaynaklarına hangi sıklıkla erişim sağlamaktasınız?

Gruplar	*Günlük*		*Haftalık*		*Aylık*		*Üç Aylık*		*Hiçbir zaman*	
	Kişi	**%**	**Kişi**	**%**	**Kişi**	**%**	**Kişi**	**%**	**Kişi**	**%**
Lisans	24	4,6	63	12,1	123	23,7	82	15,8	228	43,8
Yüksek Lisans	5	8,1	17	27,4	14	22,6	5	8,1	21	33,8
Doktora	1	5,6	8	44,3	3	16,7	3	16,7	3	16,7
Akademik personel	27	31,4	27	31,4	14	16,3	14	16,3	4	4,6
Genel	57	8,3	115	16,8	154	22,4	104	15,2	256	37,3

Tablo 5.25'te anket katılımcılarının kütüphane web sayfası üzerinden kütüphane kaynaklarına erişim sıklıkları verilmiştir. *Günlük* olarak kütüphane web sayfası üzerinden en fazla kaynak erişimi sağlayan kullanıcı grubu %31,4 (27 kişi) temsil oranı ile akademik personel olurken; diğer kullanıcıların değerlerinin ise birbirine yakın yüzdeliklere (%4,6-%8,1 aralığı) yayıldığı söylenebilir. *Haftalık* erişim sağlayan kullanıcılar içerisinde doktora öğrencileri %44,3 (8 kişi) ile en yüksek ortalamayı gösterirken, lisans öğrencileri %12,1 (63 kişi) ile en düşük kullanıcı grubu olarak dikkati çekmektedir. *Aylık* erişim sağlayan kullanıcı gruplarının en yüksek ortalama değerleri ile en düşük ortalama değerleri birbirine çok yakın (16,3-23,7) yüzdelik değerlerle gösterilmiştir. En yüksek temsil oranı lisans [%23,7 (123 kişi)] ve yüksek lisans [%22,6 (14 kişi)] öğrencilerine aittir. %16,7 (3 kişi) temsil oranına sahip doktora öğrencileri ile %16,3 (4 kişi)'lük temsil düzeyine sahip olan akademik personel bu tablonun daha az yoğun dilimini oluşturmaktadır. *Üç ayda* bir düzeninde kaynaklara erişimde en yüksek oran %16,7 (3 kişi) ile doktora öğrencilerine aittir. En düşük temsil oranı ise %8,1 (5 kişi) ile yüksek lisans öğrencilerinindir. Kütüphane web sayfası üzerinden *hiçbir zaman* kaynak erişim sağlamayan kullanıcı grubunda ise %43,9 (228 kişi) temsil oranı ile lisans öğrencileri açık ara ön plana çıkmaktadır. Bu oranın yüksek olmasında lisans öğrencilerinin web sayfası üzerinden arama yapmayı bilmemeleri etkili olabilir. Bu düzeyde yalnız akademik personelin temsil oranı %10'un altındadır.

Tablo 5.26: Kütüphane dışındaki bilgi arama motorlarının kullanım sıklığı

Kütüphane dışında diğer bilgi arama motorlarını (google, yandex..) hangi sıklıkla kullanırsınız?

Gruplar	*Günlük*		*Haftalık*		*Aylık*		*Üç Aylık*		*Hiçbir zaman*	
	Kişi	**%**	**Kişi**	**%**	**Kişi**	**%**	**Kişi**	**%**	**Kişi**	**%**
Lisans	446	85,8	35	6,7	13	2,5	21	4,0	5	1,0
Yüksek Lisans	51	82,3	5	8,1	3	4,8	3	4,8	0	0
Doktora	16	88,9	2	11,1	0	0	0	0	0	0
Akademik personel	75	87,1	5	5,8	4	4,7	1	1,2	1	1,2
Genel	588	85,7	47	6,9	20	2,9	6	0,9	25	3,6

Tablo 5.26 kullanıcıların kütüphane dışında arama motorlarının hangi sıklıkla kullandıklarını göstermektedir. Genel dağılıma bakıldığında, kullanıcı gruplarının çok önemli bir bölümünün [%85,7 (588 kişi)] arama motorlarını *günlük* olarak kullandığı ve kullanıcı gruplarının genel dağılımlarının birbirlerine çok yakın yoğunlukta olduğu görülmektedir. *Günlük* kullanım sıklığı %88,9 (16 kişi) ile en yüksek değere sahip grup doktora öğrencileridir. Bu grubun *haftalık* kullanım sıklıklarının da %11,1 (2 kişi) temsil oranı ile ön planda olduğu görülmektedir. *Günlük* ve *haftalık* kullanım oranı yüksek olan doktora öğrencilerinin diğer zamanlar için kullanım değerleri yoktur. Arama motorlarının *aylık* ve *üç aylık* kullanımında en yüksek oranı %4,8 (3 kişi) temsil oranı ile yüksek lisans öğrencilerine aittir. Lisans öğrencilerinin %1 (5 kişi), akademik personelin ise %1,2 (1 kişi) temsil oranına sahip olduğu kütüphane dışında arama motorlarını *hiçbir zaman* kullanmam sıklığında yüksek lisans ve doktora öğrencilerinin kullanım oranları sıfırdır.

Anket katılımcılarının büyük çoğunluğunun kütüphane dışındaki arama motorlarını günlük kullanması kullanıcıların bilgiye erişim ortamının önceliğinin değiştiğini göstermektedir. Arama motorları içerisinde popülerliği olan Google ile elektronik ortamda var olan kaynaklara erişimin kolay olması kullanıcıların bilgiye erişimde ilk tercihini bu yönde kullanmasına sebep olmuştur. Bunun için kütüphanelerin hizmetlerini de kullanıcıların beklentilerine göre geliştirmesi gerektiği söylenebilir.

5.4.4 Kullanıcıların Kütüphane Hizmetleri Hakkındaki Görüşleri

LibQUAL+® hizmet kalitesi ölçüm anketinin son sorusunda, kullanıcılardan verilen kütüphane hizmetleri ile ilgili görüşlerini belirtmeleri istenmiştir. Ankete katılan 686 kullanıcıdan 364'ü, kütüphane hizmeti ile ilgili beklentilerini ve görüşlerini belirtmişlerdir. 322 anket katılımcısı ise bu konuda bir görüş paylaşmamış, bu tutumun gerekçesi ile ilgili de bir açıklamada bulunmamıştır. Aşağıda oluşturulan tabloda kullanıcıların görüşlerinin dağılımı verilmiştir.

Tablo 5.27: Kullanıcıların kütüphane hizmetlerine yönelik memnuniyetleri

Görüşler	*Dağılım*	*%*
Memnunum	73	20,1
Hizmetlerin yetersizliği	55	15,1
Daha iyi olmalı	41	11,3
Basılı kaynak sorunu	40	11
Grup çalışma odasının yetersizliği	29	8,1
Havalandırma sorunu	22	6,0
Daha çok ilgi	19	5,2
Ortamın gürültü sorunu	15	4,1
Kurum dışı kullanıcıların kütüphaneyi kullanması	11	3,0
Kaynaklara rafta erişim sıkıntısı	9	2,5
Yer sorunu	10	2,7
Memnun değilim	8	2,2
Teknolojiye uygun mekânın olmaması	7	1,9
Hijyen sorunu	5	1,4
Çalışma saatlerinin düzenlenmesi	5	1,4
Personelin tavrı	3	0,8
Bölünmenin yarattığı sorunlar	2	0,5
Ergonomik çalışma alanlarının yetersizliği	2	0,5
Verilen hizmetlerde tanıtım sorunu	2	0,5
Ücretsiz sıcak-soğuk su eksikliği	2	0,5
Mesleki bilgiye sahip kütüphaneci eksikliği	1	0,3
Kütüphane otomasyonu ile ilgili sorun	1	0,3
Farklı dillerde kaynak eksikliği	1	0,3
Otomatik makinenin yetersizliği	1	0,3
Toplam	**364**	**100**

Tablo 5.27'de ankete katılan 686 kullanıcının 364'ü verilen kütüphane hizmetlerine ek olarak beklentilerini ve kütüphane hizmetlerine yönelik olumlu ve olumsuz

eleştirilerini belirtmişlerdir. Kullanıcıların %20,1 (73 kişi)'i verilen kütüphane hizmetlerinden memnun olduklarını belirtmişlerdir. Ankete katılan kullanıcılardan lisans öğrencilerinin %17,8 (52 kişi)'i, lisansüstü kullanıcıların %34,5 (11 kişi)'i ve akademik personelin %33,3 (10 kişi)'ü kütüphane hizmetlerinden memnun olduklarını belirtmişlerdir (EK 7). Anket katılımcıları, ekonomik şartlar çerçevesinde kütüphanenin verdiği hizmetlerin yerinde olduğunu ve kullanıcıların ihtiyaçlarına cevap verdiğini yorumlarında belirtmişlerdir.

Görüşlerini bildiren kullanıcıların %15,1 (55 kişi)'i kütüphane hizmetlerinin yetersiz olduğunu dile getirmiştir. Lisans öğrencilerinin %17,8 (52 kişi)'i, lisansüstü kullanıcı grubundan yüksek lisans öğrencilerinin %5,6 (2 kişi)'sı ve akademik personelin %3,3 (1 kişi)'ü kütüphanede verilen hizmetlerin yetersiz olduğunu belirtmişlerdir. Doktora öğrencilerinin kütüphane hizmetlerinin yetersizliği ile ilgili görüşleri bulunmamaktadır (EK 7). Kullanıcılar, köklü bir üniversiteye göre kütüphanenin çok küçük kaldığını, hizmet veren kütüphane personelinin mesleki yetersizliği, kütüphanenin verdiği hizmetlerin günümüz koşullarını tam olarak karşılamadığını ve verilen hizmetlerde eksikliklerin giderilmemesi gibi nedenlerden dolayı kütüphane hizmetlerini yetersiz olarak değerlendirmektedir.

Tabloya göre kullanıcıların %11,3 (41 kişi)'ü kütüphanenin daha iyi olması gerektiğini söylemiştir. Lisans kullanıcılarının %11,6 (41 kişi) ve yüksek lisans kullanıcılarının %19,5 (7 kişi)'i kütüphane hizmetlerinde köklü değişikliğe gidilmesi gerektiğini dile getirmiştir (EK 7).

Tablo 5.27'ye göre kullanıcıların %11 (40 kişi)'i kütüphanenin basılı kaynak sorunu olduğunu belirtmiştir. Basılı kaynakların eksikliği ve güncel olmadığını belirtenlerin dağılımı; akademik personel %46,8 (14 kişi), doktora öğrencileri %33,2 (2 kişi) ve lisans öğrencileri %7,2 (21 kişi) şeklindedir (EK 7). Güncel basılı kaynak sorunundan en çok etkilenen kullanıcı grubu akademik personel olmuştur. Akademik personel yorumlarında; güncel basılı yayının düzenli olarak alınmaması nedeniyle öğrencilere derslerde kaynak önermede sıkıntı yaşadıklarını belirtmiştir. Yabancı basılı yayınların fiyatının yüksek olması ve akademik personelin yayın temin etmede zorluk yaşadıklarını dile getirmişlerdir. Bu sebeple kütüphanenin güncel kaynak alım sayısını arttırmasını talep ettiklerini belirtmiştir.

Anket katılımcılarının %8,1 (29 kişi)'i grup çalışma odalarının olmamasından kaynaklanan memnuniyetsizliğini dile getirmiştir. EK 7'de görüleceği gibi, lisans öğrencilerinin %9,2 (27 kişi)'si, yüksek lisans öğrencilerinin %2,8 (1 kişi)'i ve doktora öğrencilerinin %16,7 (1 kişi)'si grup çalışma ortamının gerekliliğine dikkat çekip, kütüphane içerisindeki bağımsız çalışma salonlarının yeterli olmadığını belirtmiştir.

Kullanıcıların %6 (22 kişi)'sı havalandırma sorunundan bahsetmiştir. Bağımsız çalışma alanlarında yeterli hava dolaşımı olmaması nedeniyle, özellikle yaz aylarında bunaltıcı bir ortamın olduğunu dile getirmiştir. Bağımsız çalışma alanlarına ders çalışmaya gelen lisans öğrencilerinin %6,8 (20 kişi)'i, yüksek lisans öğrencilerinin %2,8 (1 kişi)'i ve doktora öğrencilerinin %16,7 (1 kişi)'i havalandırmadan kaynaklanan memnuniyetsizliklerini belirtmiştir (EK 7).

Anket katılımcılarının %5,2 (19 kişi)'si kütüphane personelinin daha fazla ilgili olması gerektiğini dile getirmiştir. Lisans öğrencilerinin %5,6 (16 kişi)'sı, akademik personelin %6,7 (2 kişi)'si ve yüksek lisans öğrencilerinin %2,8 (1 kişi)'i hizmet veren kütüphane personelinin kullanıcılarla daha çok ilgilenmesini ve kullanıcılara yardım etmeleri gerektiği görüşünde olmuştur (EK 7).

Kütüphane içinde ve dışında çok fazla gürültü olması nedeniyle kullanıcıların %4,1 (15 kişi)'i ders çalışırken odaklanmada zorluk yaşadıklarını dile getirmiştir. Gürültüden en fazla ve tek şikâyet eden kullanıcı grubu ise %5,1 (15 kişi) ile lisans öğrencileri olmuştur (EK 7). Kütüphane içerisinde özellikle personel odalarının bulunduğu alanlarda, kütüphane dışında ise kütüphanenin hem yol kenarında hem de havaalanı karşında olmasından kaynaklanan nedenlerden dolayı gürültü yoğunluğu yaşanmaktadır.

Anket katılımcılarının %3 (11 kişi)'ü kütüphane dışında gelen diğer kullanıcıların kütüphaneyi kullanmasını eleştirmiştir. Kütüphanenin alan olarak kendi öğrencisine yetmediğini ve ders çalışmak için dışardan gelen kullanıcıların kütüphaneyi kullanmalarından rahatsız olduklarını dile getirmiştir. Bu konuda tek eleştiri yapan grup yine %3,8 (11 kişi) ile kütüphaneyi en çok kullanan lisans öğrencileri olmuştur.

Kullanıcıların %2,5 (9 kişi)'i basılı kaynaklara rafta bulamadıklarını belirtmiştir. Rafta var gözüken basılı kaynakların yerlerinde bulunmaması ve kaynakların farklı raflarda olmasından kaynaklanan sorunu dile getirmiştir. Bu konuda akademik

personelin %3,3 (1 kişi)'ü, yüksek lisans öğrencilerinin %2,8 (1 kişi)'i ve lisans öğrencilerinin %2,4 (7 kişi)'ü kaynaklara erişim anlamında sorun yaşadığını söylemiştir (EK 7).

Görüşlerini bildiren kullanıcıların %2,7 (10 kişi)'si kütüphanede yer sorunu olduğunu ve kütüphane kullanıcılarına yetersiz kaldığını belirtmiştir. Özellikle sınav dönemlerinde kullanıcılar kütüphanede yer bulmakta sorun yaşadıklarını dile getirmiştir. Bu konuda en fazla rahatsızlık duyan kullanıcı grubu %3,1 (9 kişi) ile lisans öğrencileridir (EK 7).

Anket katılımcılarının %2,2 (8 kişi)'si verilen kütüphane hizmetlerden hiçbir şekilde memnun olmadıklarını belirtmiştir. Memnuniyet duymayan katılımcıların büyük çoğunluğunu %10,8 (4 kişi) ile yüksek lisans öğrencileri ve %1,4 (4 kişi) ile lisans öğrencileri olmuştur (EK 7).

Tabloya göre kullanıcıların %1,9 (7 kişi)'u kütüphanede düzen ve hizmetlerin eski olduğunu, daha modern ve teknoloji ile bağlantılı olması gerektiğini belirtmiştir. Verilen kütüphane hizmetlerinin duyurulması için daha fazla sosyal ağlardan yararlanılmasının gerekli olduğunu dile getirmiştir. Lisans öğrencilerinin %2,1 (6 kişi)'i ve yüksek lisans öğrencilerinin %2,8 (1 kişi)'i kütüphanenin yeniden oluşturulması gerektiği görüşündedir (EK 7).

Kullanıcıların %1,4 (5 kişi)'ü kütüphanenin hijyen konusunda sorunun olduğunu belirtmiştir. Anket katılımcıları, özellikle bağımsız çalışma salonlarında temizliğin yeterince sağlanamadığı görüşünde bulunmuşlardır. Hijyen konusunda tek eleştiri yapan ve kütüphaneyi diğer kullanıcı gruplarına göre daha fazla kullanan %1,7 (5 kişi) ile yine lisans öğrencileri olmuştur (EK 7).

Anket katılımcılarının %1,4 (5 kişi)'ü kütüphane çalışma saatlerinin daha uzun olması gerektiğini belirtmiştir. Bağımsız çalışma salonlarının sürekli açık olması gibi, verilen kütüphane hizmetlerinin de sürekli olması gerektiğini dile getirmiştir. Kullanıcılar, self-check cihazı olmasına rağmen kitap ödünç-iade işlemleri için süre kısıtlaması olmaması gerektiğini belirterek ödünç vermenin sürekli açık olmasını istemiştir. Doktora kullanıcıları hariç olmak üzere diğer kullanıcı gruplarından lisans öğrencilerinin %1 (3 kişi)'i, yüksek lisans öğrencilerinin %2,8 (1 kişi)'i ve akademik personelin %3,3 (1 kişi)'ü kütüphane çalışma saatlerinin daha geniş tutulması gerektiği görüşündedir (EK 7).

Kullanıcıların %0,8 (3 kişi)'i ödünç verme personelinin kullanıcılara karşı daha nazik davranması gerektiğini söylemiştir. Katılımcılardan yüksek lisans öğrencilerinin %2,8 (1 kişi)'i ve lisans öğrencilerinin %0,7 (2 kişi)'si bu konudaki memnuniyetsizliklerini belirtmiştir.

Görüşlerini bildiren kullanıcıların %0,5 (2 kişi)'i üniversitenin bölünmesinin yarattığı bazı sorunlara dikkat çekmiştir. Bazı fakültelerin kampüs içerisinde olmasına rağmen kütüphane hizmetlerinden yararlanamadıklarını, özellikle basılı ve elektronik kaynaklara erişim sorunun çözülmesi gerektiğini dile getirmiştir. Bu durumun lisans öğrencilerini daha fazla etkilediği ve araştırmaları için kaynaklara erişimde sorun yaşadıklarını belirtmiştir.

Tabloya göre %0,5 (2 kişi)'i kütüphane içerisinde ergonomik çalışma alanlarının olması gerektiğini dile getirmiştir. Çalışma masaları ve çalışma koltuklarının eski ve rahat olmadığını, özellikle bağımsız çalışma salonlarını kullanan öğrenciler için göze ve sağlığa uygun ekipmanların kullanılması gerektiği belirtilmiştir.

Anket katılımcılarının %0,5 (2 kişi)'i verilen kütüphane hizmetlerinin kullanıcılara gerektiği kadar anlatılmadığını dile getirmiştir. Özellikle yabancı öğrenciler için kütüphane oryantasyon eğitiminin diğer öğrencilerden ayrı bir şekilde verilmesi gerektiği belirtilmiştir.

Kullanıcıların %0,5 (2 kişi)'i kütüphanenin kullanıcılara ücretsiz sıcak ve soğuk su ikram etmesi gerektiğini belirtmiştir. Özellikle bağımsız çalışma salonlarında su sebillerinin olmasının geç saatlere kadar kütüphaneyi kullanan kullanıcılar için gereksinim olduğunu dile getirmiştir.

Tabloya göre %0,3 (1 kişi)'ü mesleki bilgiye sahip ve kütüphanecilik eğitimi almış kişilerden oluşması gerektiğini belirtmiştir.

Görüşlerini bildiren kullanıcıların %0,3 (1 kişi)'ü kütüphane tarama sisteminin daha anlaşılır olması gerektiğini, bu haliyle çok fazla kullanışlı olmadığını ve arama sırasında sıkıntı yaşadıklarını dile getirmiştir.

Anket katılımcılarının %0,3 (1 kişi)'ü kütüphanede farklı dillerde kaynakların yetersiz olduğunu bildirmiştir. Özellikle basılı dergi koleksiyonunda yabancı literatür kaynaklarının da olması gerektiğini dile getirmiştir.

Kullanıcıların %0,3 (1 kişi)'ü kütüphane girişinde hizmet veren otomatik makinenin yetersiz olduğunu belirtmiştir. Otomatik makine içerisinde ürün çeşitliliğinin az olması ve fiyatların yüksek olmasından kaynaklanan sorunu belirtmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilgi ve iletişim çağında meydana gelen hızlı ve sınırsız gelişmeler her alanda etkisini göstermektedir. Etkilenen alanlar içerisinde kullanıcılarına ücretsiz hizmet veren kütüphanelerde bulunmaktadır. Teknolojinin gelişimine bağlı olarak kullanıcıların talepleri ve ihtiyaçları günden güne değişmekte ve farklılık göstermektedir. Kullanıcıların beklentileri ve ihtiyaçlarının değişmesi, kütüphane hizmetlerinde yeniden bir oluşum ve yapılanma süreci içerisine girilmesine neden olmuştur. Geleneksel olarak verilen hizmetlerin yanında elektronik ve dijital hizmetler ön planda olmaya başlamıştır. Kullanıcıların beklentileri dikkate alınarak kullanıcının merkezde olduğu hizmet anlayışı benimsenmeye başlamıştır. Bunun yanında, kütüphane kaynaklarında çeşitliliğinin artması ve kullanıcıların zaman ve mekân sorunu yaşamadan bilgi gereksinimlerini karşılayabilmelerinin önü açılmıştır. Ayrıca hizmet veren personelin rollerinde de değişimler yaşanmıştır. Mesleki bilgi ve donanımlarını sürekli geliştirmek ve güçlendirmek durumunda olmaları gerekmiştir.

Üniversite bünyesindeki her türlü araştırma ve eğitim faaliyetleri ile akademik birimlerin bilgi ihtiyaçlarını doğrudan karşılamaya çalışan birimlerden biri de üniversite kütüphaneleridir. Kullanıcı profillerinin farklı bilgi ihtiyaçlarının olması, teknolojinin getirdiği değişim ve yenilikler üniversite kütüphanelerinin verdiği hizmetler üzerinde etkilidir. Üniversite kütüphaneleri soyut bir yapıda sundukları hizmetin kalitesini değerlendirebilmek için somut verilere gerek duymuştur. Böylece elde edilen somut veriler sayesinde verdikleri hizmetleri değerlendirebilmeleri kolaylaşacaktır. Üniversite kütüphane hizmetlerinin değerlendirilebilmesi ve kullanıcı memnuniyetinde süreklilik sağlanabilmesi için kütüphanenin belirli aralıklarla kalite ölçümünü yapması gerekmektedir. Araştırmanın temel amacı, hizmet kalitesinin ölçüm gerekliliğini oluşturmaktadır.

KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi kullanıcılarına uygulanan *LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği*, mevcut kütüphane hizmetlerinin yeterliliği ve üstünlüğü ile kullanıcı memnuniyetini etkileyen durumlar tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmanın en büyük problemi, bir üniversite kütüphanesinde verilen hizmetlerin kullanıcı gereksinimleri ve memnuniyetini karşılamaması olmuştur. Ülkemizde ve gelişmeye çalışan ülkelerde ise kullanıcı merkezli kütüphane anlayışı son yıllarda ön plana çıkmaya başlamıştır. Kullanıcı merkezli kütüphane anlayışı ile kullanıcı

gruplarının tanımak, gereksinim ve beklentilerine cevap vermek daha kolay olacaktır. Araştırma kapsamında kullanılan ölçek ile verilen hizmetlerde kullanıcı beklentileri göz önünde bulundurularak mevcut durumlar ele alınmıştır.

Araştırmanın temel problemlerden bir diğeri "kullanıcıların kütüphaneden beklentileri hakkında kütüphane yönetiminin ve personelinin yeterince bilgi sahibi olmaması" durumu, yapılan hizmet kalitesi ölçümü ile de doğrulanmıştır. Anket katılımcılarının büyük çoğunluğunun ortak düşüncesi kütüphanede verilen hizmetlerin beklentilerini karşılamaması yönünde olmuştur. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda kütüphane yönetimi ve personelin, kullanıcıların beklentilerinin farkına vararak, hizmet alan kullanıcıların talepleri doğrultusunda verilen hizmetlerin beklentilerine cevap verebilmesine yardımcı olabileceği düşünülmektedir.

Araştırmanın son problemi, "üniversite kütüphanelerinde verilen hizmetlerin düzenli olarak ölçülmemesi veya hiç ölçümüne gerek duyulmaması" şeklinde olmuştur. Kütüphane hizmet ölçüm değerlendirmesi, evrensel düzeyde genellikle üniversite eğitim kalitesi yüksek ve gelişmiş ülkelerin kütüphanelerinde daha fazla özen gösterildiğine işaret etmektedir. Bu tür kütüphaneler, uluslararası kütüphane ölçüm standartlarını oluşturmaları ve kullanıcı memnuniyetini daha ön planda tutmaları ile diğer benzer kütüphanelerle kendilerini kıyaslayarak hizmetlerini kullanıcılara göre oluşturmaya çalışmaktadır. Özellikle üniversite kütüphanelerinin ölçüm değerlendirmesinde lisans ve yüksek lisans öğrencileri ile akademik personelin bilgi ihtiyaçlarında ve taleplerinde farklılıklar olduğu görülerek yapılan ölçümün kütüphane hizmetlerinin değerlendirmesinde faydalı olabileceği düşünülmektedir.

Araştırma kapsamında hipotezlere ilişkin sonuç ve değerlendirmeler aşağıdaki şekilde oluşturulabilir:

Araştırma sonunda elde edilen veriler doğrultusunda, "*kütüphanenin tüm unsurlarını kuşatan bir hizmet ölçüm sistem ve sürekliliği ile kullanıcı-personel ilişkisi, bilgiye erişim, mekân olarak kütüphane yeterlilikleri belirlenerek, kullanıcının ihtiyaç ve beklentileri daha üst düzeyde karşılanıp uygun hizmet kalitesi oluşturulabilir*" şeklinde belirlenen araştırma hipotezi büyük ölçüde doğrulanmıştır.

Araştırmanın ilk hipotezi "KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi kullanıcılarına göre kullanıcı memnuniyeti tam olarak sağlanmamaktadır" şeklindedir. Ankete katılan kullanıcıların ilk 24 soru için üç hizmet seviyesine (en düşük, beklenilen ve

algılanan hizmet seviyesi) göre verdikleri yanıtların değerlendirilmesinde kullanıcıların bekledikleri hizmet seviyesinin diğer iki hizmet seviyesinden daha yüksek değerde olduğu görülmüştür. Elde edilen bulgular sonunda bu hipotez büyük ölçüde doğrulanmıştır. Anket katılımcılarının kütüphane hizmetlerinden memnuniyet duymadıkları alanlar aşağıdaki şekilde listelenmiştir;

- *Kullanıcılarla bireysel olarak ilgilenen kütüphane personeli,*
- *Kullanıcıların sorularını cevaplamaya her zaman istekli olan kütüphane personeli,*
- *Kullanıcılarına yardım etmede istekli kütüphane personeli,*
- *Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını çözebilen kütüphane personeli,*
- *Çalışmaların için ihtiyaç duyduğum basılı/elektronik dergi koleksiyonuna erişim,*
- *Özel koleksiyon ve arşivlere erişim imkânı,*
- *Grup çalışmaları için uygun mekânlardır.*

Araştırmanın ikinci hipotezi "KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi kullanıcılarına göre beklentilerin karşılanamadığı alanlar içerisinde en olumsuz görülen kısım grup çalışma mekânlarıdır" şeklinde olmuştur. Kütüphanenin verdiği hizmetler içerisinde kullanıcı beklentilerinin ve hizmet yetersizliğinin en yüksek olduğu fark aralığı kütüphanenin fiziksel alanına yönelik olmuştur. Ankete katılan tüm katılımcılar kütüphanenin mekânsal olarak bulunduğu konumun, araştırma ve ders çalışmak için uygun olduğunu belirtmişler. Fakat kütüphane hizmetlerinde "*grup çalışmaları için uygun mekânlar*"ın olmayışı, bu alanda verilen hizmetin eksik olduğu kanaatini yaratmaktadır (Tablo 5.16, Tablo 5,17 ve Tablo 5.18). Araştırmanın söz konusu veriler doğrultusunda hipotezini doğrulamaktadır.

Araştırmanın üçüncü hipotezi "Kütüphane personelinin çoğunlukla kullanıcıların ihtiyaç ve beklentileri hakkında fikirleri bulunmamaktadır". Ankete katılımın yoğun olduğu lisans düzeyindeki kütüphane kullanıcılarına göre en büyük eksiklik hizmet veren kütüphane personeline yönelik olmuştur. Kütüphane personelinin kullanıcılarının ihtiyaçlarını bilmemesi ve cevap verememesi lisans kütüphane kullanıcıları için önemli bir sorun olarak görülmektedir. Kütüphane personelinin gerekli mesleki bilgiye ve donanıma sahip olmaması kullanıcılara yeterince yardımcı

olamadığı görüşünü desteklemektedir. (Tablo 5.16). Elde edilen veriler doğrultusunda bu hipotez büyük ölçüde doğrulanmaktadır.

Araştırmanın son hipotezi "Kütüphane kullanıcılarının unvanları LibQUAL+® hizmet kalitesi ölçüm kriterleri ile ilgili değerlendirmede etkilidir" olarak belirlenmiştir. Akademik personel, diğer anket katılımcı gruplarının aksine kütüphane personelinin kendileri ile iletişimlerinde herhangi bir olumsuzluk hissetmediklerini ve kütüphane hizmetlerini yeterli gördüklerini ifade etmektedirler (Tablo 5.18). Araştırmanın söz konusu veriler doğrultusunda hipotezini doğrulamaktadır.

Araştırma bağlamında hipotezler dışında elde edilen bulgulara göre varılan sonuçlar aşağıda listelenmiştir:

- Kullanıcıların hizmet etkisine yönelik sorular içerisinde beklentilerinin en fazla olduğu sorunların başında kütüphane personeline yönelik olmuştur. Anket katılımcıları, kütüphane personelinin kullanıcılarla ilgilenmedikleri ve kütüphane hizmetleri ile ilgili problemlerde yardımcı olmadıkları görüşünde olmuştur (Tablo 5.15 ve Grafik 5.1).
- Kullanıcıların bilgiye erişim durumundaki değerlendirmelerinin hizmet etkisine göre biraz daha olumlu düzeyde olduğu görülmektedir. Bilgiye erişimin ortalama değerleri, algılanan hizmet seviyesinden ve en düşük hizmet seviyesinden yüksek değerdedir. Ancak kütüphanenin bilgiye erişim hizmetlerinin kullanıcının beklentilerini karşılamadığı ve üst düzey hizmet kalitesinde çok uzakta olduğu düşünülmektedir (Tablo 5.15 ve Grafik 5.3).
- Verilere göre kullanıcılar bilgiye erişebilmek için web sitesi üzerinden var olan kaynaklara kolaylıkla ulaşabilmektedir. Kullanıcıların bilgiye erişim alanında hizmet kalite düzeyini yükselten önerme maddeleri, kampüs dışından elektronik kaynaklara erişim ve çalışma saatlerinin uygun olması şeklinde olmuştur (Tablo 5.15).
- Lisansüstü kütüphane kullanıcılarının hizmet etkisine yönelik beklentilerinin karşılanmasının kütüphanenin verdiği hizmetler karşısında yetersiz kaldığı görülmektedir. Kütüphane personelinin lisansüstü kütüphane kullanıcılarıyla

iletişimi ve bireysel olarak ilgilenmemesi bu alandaki hizmetlerin sunumunda kullanıcı memnuniyetinin sağlanamadığını göstermektedir (Tablo 5.17).

- Ankete katılan lisans kütüphane kullanıcıları ve akademik personel "*özel koleksiyon ve arşivlere erişim imkânın*" olmamasını bilgiye erişim anlamında olumsuz değerlendirirken, lisansüstü kütüphane kullanıcılarının ise bu hizmet düzeyinden memnuniyet duymaları dikkat çekici olmuştur (Tablo 5.16, Tablo 5.17 ve Tablo 5.18).
- Kullanıcı grupları içerisinde kütüphane hizmetlerini çoğunlukla eksik ve olumsuz olarak değerlendiren grup lisans düzeyindeki kütüphane kullanıcıları olurken, akademisyenlerin kütüphane hizmetlerinin genelini olumlu görmesi şaşırtıcı bir sonuç olmuştur (Tablo 5.19). Sonucun bu şekilde çıkmış olmasının nedeni, lisans düzeyindeki kullanıcıların kütüphanede daha fazla zaman geçirmeleri (araştırma yapmak, ders çalışmak), personel ile iletişimlerinin sürekliliğinin olması, kütüphane ve hizmetlerini daha yakından tanımaları etkili olabilir. Akademik personelin bilgi ihtiyacını daha çok elektronik kaynaklardan sağlamaları ve kütüphaneye gelme sıklıklarının seyrek olması gibi nedenler kütüphane hizmetlerini olumlu olarak değerlendirmelerinde rol oynayabilir.
- Ankete katılan kullanıcıların üç hizmet seviyesine göre fark değerleri birbirinden ayrıdır. Tablo 5.20'deki verilere göre üç hizmet seviyesi arasındaki en büyük fark aralığının kütüphanenin fiziksel ortamı ile ilgili olduğu görülmektedir. Lisans öğrencileri, kütüphanenin mekânsal durumundan memnuniyet duymazken, lisansüstü öğrenciler ve akademisyenler ise kütüphane mekânına yönelik memnuniyetsizliği bulunmamaktadır.
- Kullanıcıların bilimsel araştırmalara yönelik verdikleri puanların ortalaması birbirine yakın değerdedir. Lisans ve lisansüstü kütüphane kullanıcılarının en düşük ve en yüksek puan verdikleri sorular aynı olmuştur. "*Kütüphanenin ilgili olduğum alanlardaki gelişmelerden haberdar olmamı sağlar*" önermesi diğerleri içinde kullanıcıların düşük olarak değerlendirdiği hizmet alanı olmuştur. Bu durum, kütüphanenin bölümlerle işbirliği ve halkla ilişkiler faaliyetlerinden uzak olduğunun bir göstergesidir. "*Kütüphanenin öğrenme,*

araştırma ve öğretim ihtiyacım için sağladığı destekten memnunum" önermesi ise en yüksek hizmet değerini temsil etmektedir. (Şekil 5.6 ve Şekil 5.7).

- Bilimsel araştırmalar için anket katılımcıları arasında akademisyenler, en yüksek puanlamayı "*kütüphane akademik çalışmalarımda daha verimli olmamı sağlar*" önermesinde bulunmuştur (Şekil 5.8). Akademik personelin, bilgiye erişimde daha çok kütüphanenin elektronik kaynaklarını kullanmaları bu önermeyi destekleyebilir.
- Anket katılımcılarının, "*Kütüphanenin verdiği hizmeti nasıl değerlendirirsiniz?"* sorusu için elde edilen ortalama birbirinden çok da farklı değerler olmamıştır (Şekil 5.6, Şekil 5.7 ve Şekil 5.8). Anket katılımcıları kütüphane hizmetlerinin ortalama bir değerde olduğu şeklinde tercihte bulunmuştur.
- Kullanıcıların kütüphane kaynaklarının kullanım sıklıklarının farklı olduğu görülmektedir. Lisans kütüphane kullanıcıları aylık, yüksek lisans öğrencileri günlük-aylık, doktora öğrencileri ve akademik personel ise aylık olarak kullanmaktadır (Tablo 5.24). Kütüphane kaynaklarının aylık kullanımlarının diğer zamanlardan daha fazla olması kütüphanenin kaynak anlamındaki yetersizliği nedeniyle kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarının ilk olarak kütüphaneden karşılamadığını göstermektedir.
- Kullanıcıların kütüphane kaynaklarına web üzerinden erişim sıklıkları arasında farklılık vardır. Lisans kütüphane kullanıcılarının büyük çoğunluğu ve yüksek lisans öğrencilerinin bir kısmı kütüphane web sayfası üzerinden kaynaklara erişim sağlamadıkları görüşünde olmuştur. Diğer kullanıcı gruplarından doktora öğrencileri haftalık, akademik personel ise günlük ve haftalık periyotta kütüphane kaynaklarına erişim sağladıklarını belirtmiştir (Tablo 5.25). Lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin kütüphanenin elektronik kaynaklarının farkında olmamaları, kullanmayı bilmemeleri nedeniyle daha çok basılı kaynaklardan bilgiye erişebileceklerini düşünmeleri kütüphane kullanımını düşürdüğü söylenebilir.

- Kullanıcıların kütüphane dışındaki arama motorlarını kullanım sıklıkları farklıdır. Anket katılımcılarının büyük çoğunluğunun web arama motorlarını günlük olarak kullandıkları görülmektedir (Tablo 5.26). Yani kullanıcıların neredeyse tamamına yakını günlük, sayılı sayıdaki kullanıcılar ise haftalık, aylık, üç aylık periyotlarda kütüphane dışındaki arama motorlarını kullanmaktadırlar. Web arama motorlarının kullanıcılar tarafından çok daha fazla kullanılması aranılan her türlü bilginin web üzerinden erişilebileceği düşüncesinden ilham almaktadır.

Sonuç olarak; *LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği* ile KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesinde uygulanan değerlendirme çalışması, genel olarak kullanıcıların beklediği hizmeti görememeleri nedeniyle memnuniyet düzeyi bakımından düşük düzeyde çıkmıştır. Kütüphane hizmetleri ile ilgili kullanıcı memnuniyetsizliğinin oluşmasında en büyük etkenlerden biri kütüphane bütçesi olarak düşünülebilir. Bu durum, kütüphane için gerekli desteğin verilmemesi ve sadece geleneksel hizmetlerle devam edilmesine neden olmaktadır. Kullanıcı memnuniyetsizliğinin oluşmasındaki diğer önemli faktör ise her alanda yaşanan değişim ve yeniliğe uyum sağlanamaması olmuştur. Kütüphanenin verdiği hizmetlerde teknolojinin getirdiği kolaylıklardan yararlanılmaması ve değişimin kütüphaneye yansıtılamaması da diğer önemli etkenlerden biridir. KTÜ Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesinde, söz konusu eksikliklerin giderilmesi için personel hizmetlerinde sunulan kalitenin arttırılması ve kullanıcı beklentilerinin karşılanması amacıyla aşağıda belirtilen öneriler doğrultusunda çalışmalar yapılması oldukça faydalı olacaktır. Bu kapsamda kütüphanenin üniversite ve çevresinden gelen bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için kullanıcılarına hızlı, kaliteli ve çağdaş kütüphanecilik hizmeti sunma vizyonu çerçevesinde üniversite yönetiminin de aktif olması önemli rol oynamaktadır.

Çalışmanın kapsamı ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda ise şu öneriler geliştirilmiştir:

- Kütüphaneciler ve yöneticiler kullanıcıların ihtiyaçlarını tespit edebilmek için kullanıcıların görüşlerini almadan varsayımlarda bulunabilirler. Fakat varsayımlarda bulunmak yerine hizmet kalitesi ölçüm sonuçlarına göre hareket etmeleri daha uygun olabilir.

- Kurumun hizmet kalitesi ile birimlerin hizmet kalitesi birbirinden ayrı düşünülemez. Üniversite bünyesinde var olan Kalite Komisyonun kütüphane birimi ile birlikte hareket etmesi gerekmektedir. Bu sebeple kütüphane bünyesinde de aktif halde çalışabilecek kalite birimi kurulmalıdır. Bu birim şuanda sayılı üniversite kütüphanelerinde bulunmaktadır.
- Kalite komisyon üyeleri kaliteye yönelik düzenli eğitimler verebilmelidir. Sadece mevzuat düzenlemeleri yapmaktan ziyade uygulama alanı ile ileriye dönük neler yapılabileceğine yönelik hedefler ve stratejiler belirlemelidir.
- Kullanıcı memnuniyetsizliğinin yaşandığı hizmet seviyesi ortalamasının en düşük olduğu alanın kullanıcı-personel ilişkisi olduğu görülmektedir. Kütüphane personelinin kullanıcıları daha fazla önemsemesi, kullanıcılarla bireysel olarak ilgilenmeleri ve araştırmalarına yardımcı olmaları gerekmektedir.
- Hizmet veren kütüphane personelinin mesleki bilgi ve donanımlara sahip olması gerekmektedir. Kullanıcıların beklentilerinin arttığı ortamda kütüphane personelinin de kendilerini yetiştirmesi gerekmektedir.
- Hizmet veren kütüphanecilerin ya da diğer personelin kullanıcılara karşı hizmeti verme isteği ve hevesi olmalıdır. Kullanıcılarını görmezden gelen veya önemsemeyen bir kurumsal imaj oluşturulmamalıdır.
- Kullanıcılara hizmet veren personel, kullanıcılara yaklaşım tarzı üslup ve davranışları ile güven verebileceklerini hissettirmeleri gerekmektedir.
- Kullanıcılar kütüphanenin verdiği hizmetler ve güncel bilgilerden düzenli olarak haberdar edilmelidir. Sosyal ağlar ve kütüphane web sayfasını daha aktif kullanmaları ve güncel değişikliklerden kullanıcıların haberdar olması gerekmektedir.
- Kullanıcıların kendi alanlarındaki güncel gelişmelerden haberdar olabilmeleri için kütüphanenin konu rehberleri oluşturmaları gerekmektedir. Bu rehberler kütüphane web sayfası üzerinde kullanıcıların kolayca erişebilecekleri bir alanda olmalıdır.

- Kullanıcıların bilgiye erişimde yaşadıkları problemlerin de kolaylıkla çözülebilmesi gerekmektedir. Lisans öğrencileri tarafından en çok yaşanan sıkıntı basılı kaynaklara erişememe sorunudur. Raf okumasının düzenli aralıklarla yapılarak, kontrol edilmesi çözülebilecek kolay sorunlardan biridir.
- Güncel basılı kaynak alımında gereken bütçe sağlanmalıdır. Kütüphanenin mali imkânlarının yetersizliği ve elektronik kaynaklara harcamaların fazla olması kütüphanenin son yıllarda koleksiyon geliştirmede bağış yolunu kullanmasına neden olmuştur. Bunun için basılı kaynak bütçesinin elektronik kaynaklardan ayrı düzenlenmesi belki işi kolaylaştırabilir.
- Kullanıcıların araştırmaları için yararlandıkları arama motorlarının kütüphaneden kaynak aramadan daha çok tercih edildiği görülmüştür. Kullanıcılara, bilgiye web arama motorları aracılığıyla erişmek yerine asıl kaynağa erişimin yine kütüphaneler aracılığıyla olduğu hatırlatılmalıdır. Kaynakların açık erişimde olması, e-kitap, e-dergi alımlarının genişletilmesi belki bir nebzede olsa kullanım sıklığının artmasını sağlayabilir.
- Kullanıcının kütüphaneye gelemediği ve basılı kaynaklara erişim sağlayamadığı zamanlar için de telif hakları gözetilerek basılı kaynakların elektronik ortama aktarılmasının sağlanması kullanıcının bilgi ihtiyacını karşılamak için gerekli hizmetlerden biri olabilir.
- Kullanıcıları kütüphaneye çeken önemli nedenlerden birisi de fiziksel ortamıdır. Bu sebeple kütüphane ortamının kullanıcının ilgisini çekebilecek düzeyde cazip halde olması gerekmektedir.
- Kullanıcıların en fazla şikâyette bulunduğu konular içerisinde grup çalışma alanlarının yetersizliği gelmektedir. Kütüphane binasının başlangıçta yapılırken bir proje binası olması nedeniyle içerisinde ekleme ve değişimin zor olduğu belirtilmiştir. Buna rağmen üst yönetimin bu konuda çabaları bulunmaktadır. Kütüphane içerisinde ufak değişiklikler ve düzenlemelerle grup çalışma alanları oluşturulabilmelidir.
- Kullanıcıların yoğun olarak ders çalıştıkları bağımsız çalışma salonlarında havalandırma ve aydınlatma yönündeki eksiklikleri giderilerek kullanıcıların beklentileri karşılanmalıdır.

- Kütüphanede masa, sandalye ve koltuklarının daha kullanışlı ve rahat olması kullanıcı memnuniyeti ve sağlığı için kolay atılabilecek adımlardan biri olabilir.
- Yoğun kullanım alanı olan bağımsız çalışma salonlarında gerekli hijyen ve temizliğin sağlanması gerekmektedir.
- Kütüphane çalışma saatleri kullanıcıya göre ayarlanabilmelidir. Kullanıcının en yoğun olduğu ve kütüphaneyi sık kullandığı zamana göre çalışma düzeni ve saati ayarlanabilir.
- Kütüphanede özellikle sınav dönemlerinde ders çalışmak için kampüs dışından gelen kullanıcılar için ya ayrı bir alan oluşturulmalı ya da gerekli bilgilendirmeler yapılmalıdır. Kısıtlı sürelerde veya sınav döneminde ders çalışmak için dışardan kullanıcı alınmayabilir.
- Kütüphanenin bulunduğu mekânın havaalanına yakın olması gürültüyle iç içe olmasına ve kullanıcıların odaklanma sorununa sebep olmaktadır. Bu sebeple kütüphane binası için ses yalıtımının yapılması gürültünün birazda olsa azalmasına yardımcı olabilir.
- Kütüphane, kullanıcılarının görüşlerini daha fazla önemsemeye onlardan yararlı olabilecek geri bildirim ortamlarının oluşmasını sağlayarak (anket, şikâyet veya öneri kutuları..) kütüphanenin kalıcı ve sürdürebilir kararlar almasına yardımcı olacaktır. Kullanıcılar bu şekilde kütüphane hizmetleri içerisinde sorun çözme sürecine dâhil edilebilmelidir.
- Üniversitelerin BBY bölümlerinde kalite ölçme ve değerlendirme ile ilgili derslerin verilmesi, mezun olabilecek kütüphaneciler için önemli bir farkındalık olabilir.
- *LibQUAL+® Hizmet Kalitesi Ölçeği*, gelişmiş ülkelerde kütüphane hizmetlerinin yeterlilik düzeyinin ölçümü için kullanılmaktadır. Uluslararası olan bu ölçeğin kullanılması için yıllık belirli bir ödeme yapılması gerekmektedir. Konsorsiyumlar aracılığıyla üniversite kütüphanelerinin hizmet değerlendirmesini yapabilmeleri için ölçeğin ücretsiz olarak kullanımı sağlanabilir.

- Ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinin kendi hizmet kalitesini değerlendirebilmeleri ve diğer paydaşları ile kendilerini kıyaslamalarına yönelik ulusal düzeyde ücretsiz web tabanlı ölçek geliştirilebilir. Ölçek ile kütüphanelerin kendi durumlarını değerlendirerek kullanıcı beklentilerini fark etmeleri daha kolay olabilecektir.

Araştırmada kütüphane hizmet kalitesi ölçümünün gerekliliği üzerinde durulmaya çalışılmıştır. Üniversite kütüphanelerde verilen hizmetlerin daha iyi olabilmesi, hizmet standartlarının yükseltilmesi kullanıcı memnuniyetinin oluşabilmesine zemin hazırlayacaktır. Kütüphanelerin de kullanıcılarını düşünerek hizmetlerinde hangi yeniliklerin ve değişimin kütüphane için gerekliliğini öğrenebilmeleri için hizmetlerinde ölçümü bir zorunluluk haline getirmeleri gerekmektedir.

Bu çalışmanın da kütüphane hizmetlerine yönelik benzer diğer araştırmalara yol gösterici olabileceği umulmaktadır/düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Akbayrak, E. H. (2005). *Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'nde hizmet kalitesi ölçümü.* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Akbaytürk, T. Ç. (2005). Kütüphanelerde kullanıcı memnuniyeti anketleri: Koç Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi Deneyimi. A. Yıldızeli ve H. K. Bahşişoğlu (Ed.), *ÜNAK'05: Bilgi hizmetlerinin organizasyonu ve pazarlanması, İstanbul, 22-24 Eylül 2005: Bildiriler içinde* (ss.208-219). İstanbul: Kadir Has Üniversitesi.

Akdoğan, C. (2011). *Hizmet pazarlamasında kalite anlayışı: SERVQUAL ve SERVPERF kalite modellerinin karşılaştırılmasına yönelik bir uygulama*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

Akkaya, M. A. (2013). Türkiye'de yeni bin yılda kurulan devlet üniversitelerinin kütüphaneleri hakkında niceliksel bir değerlendirme. *Türk Kütüphaneciliği, 27*(4), 601-618.

Aksoy, H. (1995). *Faik Ahmet Barutçu.* Trabzon: Trabzon Gazeteciler Cemiyeti Yayınları.

Al, U. (2002). *Üniversite kütüphanelerinde bilgi hizmetlerinin pazarlanması: Beytepe Merkez Kütüphanesi örneği.*(Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Aslan, S. (1999). Kütüphane ve bilgi hizmetlerinde kalite yönetimi uygulamaları. *Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü ve Yarını* içinde (ss. 126-135). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Assessing the value of library services (2020). Erişim adres: 31.05.2020 tarihinde https://www.emeraldgrouppublishing.com/archived/librarians/management/viewpoints/measure.htm adresinden erişildi.

Awara, N. F. ve Anyadighibe, J. A. (2014). An appraisal of strategies and challenges of services marketing in a globalized business environment. *International Journal of Managerial Studies and Research, 2*(9), 32-40.

Aziz, A. (2011). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri ve teknikleri.* Ankara: Nobel Yayınları.

Balagué, N. ve Saarti, J. (2011). *Managing your library and its quality : The ISO 9001 way.* Oxford, UK: Chandos Publishing. (ProQuest Ebook Central)

Barry, A. (2003). Halkla ilişkilerin gücü. (Çev. A. Önen Steidle). Ankara: Elips Yayınları.

Başoğlu, T. (2019). *Yükseköğretim kurumlarında toplam kalite yönetimi kapsamında çalışan memnuniyeti ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi.* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Esenyurt Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bitner, M., Zeithaml, V. ve Gremier, D. (2010). Technology's impact on the gaps model of service quality. P.P. Maglio et all. (eds.), Handbook of service science. doi: 4419-1628-0_10.

Blešić, I., Ivkov-Džigurski, A., Dragin, A., Ivanović, L., ve Pantelić, M. (2011). Application of gap model in the researches of hotel services quality. *TURIZAM, 15*(1), 40- 52.

Brady, M. K. ve Cronin, J. J. (2001) Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal Marketing, 65*(3), 34-49.

Brophy, P. (2001). Electronic library performance indicators: The EQUINOX Project. *Serials, 14*(1), 5-9. Erişim adresi: 6.04.2020 tarihinde https://pdfs.semanticscholar.org/9949/23ff5811e1a14c3db22f47fcd353728ba2d8.pdf?_ga=2.242408452.703198995.1584443543-800009715.1584443543 adresinden erişildi.

Bulgan, U. (2002). *Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve bir üniversite kütüphanesi uygulaması.* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Burns, A. C. ve Bush, R. F. (2015). *Pazarlama araştırması.* Ankara: Nobel Yayıncılık.

Can, P. (2016). Hizmet kalitesinin SERVQUAL ölçeği ile ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi üzerine bir araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6*(1), 63-83.

Chowdhury, G. ve Chowdhury, S. (2003). *Introduction to digital libraries.* London. Facet Publishing.

Climaatequal (2020). Erişim adresi: 26.04.2020 tarihinde https://www.climatequal.org/about adresinden erişildi.

Cook, S. (1994). *Customer Care: Implementing Total Quality in Today's Service Driven Organisation.* London: Kogan Page.

Cronin, J. J. ve Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal Marketing, 58*(1), 125-131. Doi: 10.1177/002224299405800110.

Çakın, İ. (1986). Kütüphanenin toplumsal konumu ve işlevleri. *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni, 35*(1), 8-16.

Çalışkan, G. (2006). Altı sigma ve toplam kalite yönetimi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 5*(17), 60-75.

Çatı, K. ve Ağraş, S. (2007). Hizmet kalitesi ölçüm teknikleri. Said Kıngır (Ed.), *Toplam kalite ve stratejik yönetimde yeni eğilimler* içinde (ss. 153-176). Ankara: Gazi Kitabevi.

Çolak, N. (2019). *Müzik kütüphanelerinde hizmet kalitesi ölçümü: İstanbul Teknik Üniversitesi (İTÜ) Dr. Erol Üçer Müzik İleri Araştırmaları Merkezi (MİAM)*

kütüphanesi örneği. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Çuhadar, S. (1999). *Toplam kalite yönetiminin kütüphanelerde uygulanması: İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphanesi için toplam kalite yönetimi sisteminin geliştirilmesi.* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Çuhadar, S., Gürdal, G., Çelik, S. ve Kahvecioğlu, K. (2011).Türkiye'de üniversite kütüphaneleri: mevcut durum ve gelecek. *Uluslararası Yükseköğretim Kongresi,* 3. Cilt, Bölüm XVI, İstanbul, 2426-2439.

Dahan, S.M., Taib, M. Y., Zainudin, N.M. ve İsmail, F. (2016). Surveying users' perception of academic library services quality: A case study in Universiti Malaysia Pahang Library. *The Journal of Academic Librarianship, 42*(1), 38-43. doi: 10.1016/j.acalib.2015.10.006

Deming, W. E. (1998). *Krizden çıkış*. (çev. Cem Aktaş). İstanbul: Arçelik ve Kalite Derneği.

Demir, E. (2019). *Örnekleme kuramı.* Ankara: Ankara Üniversitesi.

Dikme, H. (2000). Halkla ilişkilerde hizmet kalitesinin arttırılması. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi,* 431-441

Dilşeker, F. (2011). *Devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi, öğrenci memnuniyeti, imaj, sadakat ve tavsiye etme arasındaki ilişkinin incelenmesi.* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak.

Doyle, P. (1998). *Marketing management and strategy.* London: Prentice Hall.

Enquist, B., Edvardsson, B. ve Sebhatu, S. P. (2007). Values-based service quality for sustainable business. *Managing Service Quality, 17*(4), 385-403.

EQUINOX Projesi (2020). Erişim adresi: 6.04.2020 tarihinde https://cordis.europa.eu/project/id/LB5634/it adresinden erişildi.

Feigenbaum, A. V. (1993). Managing improvement in the US. government. *National Productivity Review, 13*(1), 7-10. doi: 10.1002/npr.4040130103

Ghotbabadi, A. R., Feiz, S. ve Baharun, R. (2015). Service quality measurement: A review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 5*(2), 267-286. doi: 10.6007/IJARBSS/v5-i2/1484.

Gilmore, A. (2003). *Services marketing and management.* London: SAGE Publications.

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, *18*(4), 36-44. doi: 10.1108/EUM0000000004784.

Gümüş, S. ve Göker, E. Ü. (2012). *Hizmet kalitesinin hizmet performansına etkisi: Bir hastanede uygulama*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.

Gürbüz, M. A. (2019). *Hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesinin yatırımcı memnuniyeti ile sadakatine etkisi: türev ürün hizmeti sağlayan bir yatırım kuruluşu üzerine ampirik çalışma.* (Yayınlanmamış doktora tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Halis, M. (2010). *Meslek yüksekokulları için toplam kalite yönetimi & ISO 9000 kalite yönetim sistemleri.* Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Hernon, P., Allen, Altman ve Dugan, Robert E. (2015). *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers.* ABD: American Library Association.

Hizmet dağılımı (2018). Erişim tarihi: 07.07.2020 https://www.statista.com/statistics/255494/share-of-economic-sectors-in-the-gross-domestic-product-in-turkey/ adresinden erişildi.

Hizmet tanımı (2020). *Güncel Türkçe Sözlük.* Erişim tarihi: 17.06. 2020 tarihinde https://sozluk.gov.tr/ adresinden erişildi.

Horovitz, J. (1990). *How to win customers – using customer service for a competitive edge.* Harlow: Longman.

Hossain, M. J. ve Ahmed S. M. Zabed (2014). An investigation of service expectations: developing and validating an alternative scale for service quality Assessment in Academic Libraries. *International Information & Library Review, 46*(1-2), 21-30. doi: 10.1080/10572317.2014.924777.

Jayasundara, C. (2015). Business domains for boosting customer satisfaction in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship, 41*(3), 350-357.

Kaptan, S. (1990). *Bilimsel araştırma ve istatistik teknikleri.* Ankara: Tek ışık Web Ofset Tesisleri.

Karahan, K. (2006). *Hizmet pazarlaması.* İstanbul: Beta Basım Yayım.

Karakaş, S. (1999a). Üniversite kütüphanesinde bir pazarlama aracı olarak hizmet kalitesi araştırması. *Türk Kütüphaneciliği, 13*(3), 207-222.

Karakaş, S. (1999b). Üniversite kütüphanesi kullanıcılarının beklentileri ve kullanıcı tatmini. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi, 39*(1-2), 57-66

Karakoç, E. (2004). Toplam kalite yönetiminin halkla ilişkiler açısından anlam ve önemi. *Selçuk İletişim, 3*(2), 30-40.

Karta, T. K. (2018). *Toplam kalite yönetimi ve insan kaynakları ilişkisi. (*Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Ufuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Keser, E. (2007). *Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyeti ölçümü.* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Keseroğlu, H. S. (2005). Kütüphanenin tözü: tarih öncesi dönemde bilgi. *Türk Kütüphaneciliği, 19*(3), 297-307.

Khaola, P., Mabilikoane, M. (2015). Perception of library service quality: satisfaction and frequency of use of library resources. *Inkanyiso: Journal of Humanities and Social Sciences, 7*(1), 44-52.

Kılıç, S. (2016). Cronbach'ın alfa güvenirlik katsayısı. *Journal of Mood Disordes, 6*(1), 47-48. doi: 10.5455/jmood.20160307122823. Erişim adresi: 16.04.2020 tarihinde http://www.pbsciences.org/pdf/EN-JMOOD-8bf949ed.pdf adresinden erişildi.

Kılıç, D. (2017). Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi bünyesindeki Osman Turan Tarih Araştırmaları Kitaplığında bulunan yazma eserlerin değerlendirilmesi. *Karadeniz Araştırmaları Enstitüsü Dergisi, 3*(4), 193-219.

Kinnel, M.(E). (1997). Quality: Is it just a management Fad. *Assistant Librarian, 90*(7), 88-93.

Kotler, P. ve Keller, K.L. (2006) *A framework of marketing management.* New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kotler, P. ve Armstrong, G. (2011). *Principles of marketing.* New Jersey: Pearson Prentice Hall.

KTÜ tarihi gelişimi (1994). Trabzon: KTÜ.

KTÜ (2018). *Karadeniz Teknik Üniversitesi stratejik plan raporu, 2019-2023.* Trabzon: KTÜ.

KTÜ (2020). *Karadeniz Teknik Üniversitesi 2019, idare faaliyet raporu.* Trabzon: KTÜ. Erişim adresi: 23.03.2020 tarihinde http://www.ktu.edu.tr/dosyalar/sgdb_d9b27.pdf adresinden erişildi.

KTÜ kalite birimi (2020). Erişim adresi: 2.05.2020 tarihinde http://www.ktu.edu.tr/kalite adresinden erişildi.

KTÜ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı (2019). *Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi Birim Faaliyet Raporu* (Yayımlanmamış Rapor). Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi.

Kyrillidou, M. (2009). *Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: The "LibQUAL+® Lite" randomized control trial (RCT).* Urbana, Illinois: University of Illinois at Urbana-Champaign.

Kyrillidou, M. ve Green, D. (2012). *Procedures manual: LibQUAL+®.* Washington: Association of Research Libraries. Erişim adresi: 23.02.2020 tarihinde http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf adresinden erişildi.

Lee, H. L. (2000). What is a collection?. *Journal of the American Society for Information Science, 51*(12), 1106-1113.

Levitt, T. (1972). *Production-line approach to service*. Newyork: Free Pres.

LibQUAL (2013). *LibQUAL 2013 Survey*. Washington: Association of Research Libraries.

LibQUAL (2019). *LibQUAL+ Survey Results and Practical Applications.* Erişim adresi: 01.03.2020 tarihinde http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/2019.02.13-LibQUAL-Survey-Results-ACCS.pdf adresinden erişildi.

LibQUAL (2020). Erişim adresi: 1.02.2020 tarihinde https://www.libqual.org/about/about_survey/faq_survey adresinden erişildi.

Lonca tanımı (2020). *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi (DİA).* Erişim tarihi: 23.08.2020 tarihinde https://islamansiklopedisi.org.tr/lonca adresinden erişildi.

Lovelock, C. ve Wirtz, J. (2007). *Services marketing, people, technology, strategy*. New Jersoy: Pearson, Prentice Hall

Lovelock, C. ve Wright, L. (2002). *Principles of service marketing and management*. New Jersey: Prentice Hall.

Martin, B. D. (2011). *A survey of student, staff and faculty perceptions of thirteen Pennsylvania State Owned Libraries using The LibQUAL+TM protocol.* Pennsylvania: Indiana University.

Masters, D. G. (1996). Total quality management in libraries. *ERIC Clearinghouse on Information and Technology Syracuse NY.* Erişim adresi: 10.01.2020 https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED396759.pdf adresinden erişildi.

McDonald, A. (2007). The top ten qualities of good library Space. K. Latimer ve H. Niegaard (Ed.). *IFLA library Building Guidelines: Developments and Reflections* (ss. 13-29). München: KG Saur.

Mehrjerdi, Y. Z., Toranlo, H. S. ve Jamali, R. (2009). Measuring academic libraries service quality in fuzzy environment. *Performance Measurement and Metrics, 10*(2), 94-115. doi: 10.1108/14678040911005437.

Metters, R., King-Metters, K., Pullman, M. ve Walton, S. (2006). *Successful service operations management.* United Kingdom: Thomson Learning.

Miller, R. C. (1989). Planning and Control for Success. B. Katz (Ed.). *The Acquisition Budget.* New York: Haworth Press.

Miller, K. F. (2008). *Service quality in academic libraries: An analysis of LibQUAL+™ scores and institutional characteristics.* Florida: University of Central Florida.

Mucuk, İ. (2006). *Pazarlama ilkeleri.* İstanbul: Türkmen Kitabevi.

Nguyen, T. P. (2014). *Measuring customer satisfaction on perceived service quality case: mobile telecommunications service of bouygues telecom, France*. Bachelor's Thesis, Turku University of Applied Sciences, Finland.

Odabaş, H. ve Akkaya, M. A. (2017). Bilgi merkezleri ve hizmetlerinde yapısal dönüşüm ve kavramsal tartışma. H. Odabaş ve M. A. Akkaya (Yay. Haz.), *Bilişim teknolojilerinin bilgi merkezlerine ve hizmetlerine etkileri* içinde (ss. 10-24). İstanbul: Hiperyayın.

Orhan, M. (2016). *Hizmet yönetimi ve hizmet kalitesi: Keçiören Belediyesi hizmet kalitesinin SERVQUAL analizi ile ölçümüne ilişkin bir uygulama.* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Önal, H. İ. (1997). Hizmette kaliteye ulaşmak. B. Yılmaz (yay. haz.). *Kütüphanecilik Bölümü 25.yıl'a armağan* içinde (ss.115-123). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Kütüphanecilik Bölümü.

Öndoğan, A. G. (2018). Üniversite kütüphanelerinde kurumsal imaj oluşumunda etkili olan unsurlar ve kütüphane kullanımı üzerindeki rolü. *DTCF Dergisi, 58*(2), 1211-1245

Örs, H. (2007). *Hizmet pazarlama etkinliği ve kalite.* Ankara: Gazi Kitabevi.

Özevren, M. (2000). *Toplam kalite yönetimi: temel kavramlar ve uygulamalar*. İstanbul: Alfa Yayınları.

Özel, N. (2016). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkisiyle değişen bilgi kaynakları, hizmetleri ve öğrenme ortamları. *Milli Eğitim,* 209, 270-294.

Özel, N. G. (2019). *Beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi ilişkisi: Selçuk Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nde bir araştırma.* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Nelke, M. ve Ray, S. C. (2011). *Strategic business development for information centers and libraries*. Oxford, UK: Chandos Publishing.

Palmer, A. (2004). *İntroduction to marketing theory and practice.* United States: Oxford University Press .

Palaima, T. ve Banyte, J. (2006). Marketing service relationship: The relative role of service quality. *Engineering Economics, 1*(46), 83-94.

Pande, P. S., Neuman, R. P. ve Cavanagh, R. R. (2003). *Six Sigma yolu.* İstanbul: Klan Yayınları.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research *The Journal of Marketing, 49*(4), 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailling, 64(*1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. ve Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research, 7*(3), 213-233. doi: 10.1177/1094670504271156.

Peşkircioğlu, N. (1999). *Kalite yönetiminde ISO 9000 uygulamaları.* Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi.

Polat, C. ve Odabaş, H. (2011). Türkiye'de üniversite kütüphaneleri: standartlar ve yönetici görüşleri doğrultusunda niceliksel bir değerlendirme. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15*(1), 43-62.

Polat, C. ve Akkaya, M. A. (2017). Kütüphane bilgi kaynaklarının etkin kullanımında konu uzmanlığı ve konu rehberleri. N. Çakmak, S. Baytur ve S. Akça (Ed.), *Akademik kütüphanelerde kaynak yönetimi sempozyumu* içinde, 12-14 Ekim 2017, (ss. 13-20). Ankara: ÜNAK

Poll, R. ve Boekhorst, P. (2007). *Measuring quality: performance measurement in libraries.* München: IFLA. K. G. Saur.

Poll, R. (2008). Ten years after: measuring quality revised. *Performance Measurement and Metrics, 9*(1), 26-37. Doi: 10.1108/14678040810869404

Polyakova, O. ve Mirza, M. (2015). Perceived service quality models: Are they still relevant?. *The Marketing Review, 15* (1), 59-82. Erişim tarihi: 26.04.2020 tarihinde https://shura.shu.ac.uk/10175/3/Polyakova_Mirza_PSQM.pdf adresinden erişildi.

PLUS (2020). Erişim adresi: 6.04.2020 tarihinde https://www.cipfa.org/services/research/public-library-users-survey adresinden erişildi.

Rahman, M. S., Khan, A. H., ve Haque, M. (2012). A conceptual study on the relationship between service quality towards customer satisfaction: Servqual and Gronroos's service qualty model perspective. *Canadian Center of Science and Education, Asian Social Science, 8*(13), 201-210.

Rashid, W. E.W. ve Jusoff, H.K. (2009). Service quality in health care setting. *International Journal of Health Care Quality Assurance, 22*(5), 471-482. doi: 10.1108/09526860910975580

Rukancı, F. ve Anameriç, H. (2004). Bilgi toplumu ve toplumun bilgilenmesinde kütüphanelerin rolü. *Kütüphaneciliğin Destanı Uluslararası Sempozyumu,* 21-24 Ocak 2004, Ankara.

Sabuncuoğlu, Z. (2007). *İşletmelerde halkla ilişkiler*. Bursa: Alfa Akademi.

Sayım, F. ve Aydın, V. (2011). Hizmet sektörü özellikleri ve sistematik olmayan risklerin sektör menkul kıymetleri ile etkileşimine dair teorik bir çalışma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 29*, 245-262.

Seth, N., Deshmukh, S.G. ve Vrat, P. (2005). Service quality models: A review. *International Journal of Quality & Reliability Management, 22*(9), 913-949. doi: 10.1108/02656710510625211

Silvestro, R. (2005). Appliying gaps analysis in the health service to inform the service improvement agenda. *International Journal of Quality and Reliability Management, 22*(3), 215-233.

Şentürk, B. (2010). *Bilgi ve Belge Merkezlerinde stratejik hizmet yönetimi modeli.* (Yayınlanmamış doktora tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Şeşen, Y. (2019). Akademik kütüphane hizmetlerinde sürekli gelişim felsefesine uygun hizmet anlayışı. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 23*(2), 887-918.

Şeşen, Y. ve Şeşen, E. (2019). Bilgi merkezlerinde kurumsal imaj uygulamaları. *LAÜ Sosyal Bilimler Dergisi (X-I*), 1-18.

Şimşek, H. (2007). *Toplam kalite yönetimi: kuram, ilkeler, uygulamalar.* Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Şimşek, M. (2001). *Toplam kalite yönetimi.* Bursa: Alfa Yayınları.

Tabak, Y. (2009). *Bilgi ve Belge Merkezlerinde hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik bir uygulama: Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi örneği.* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Thompson, B., Cook, C. ve Thompson, R.L. (2002). Reliability and structure of LibQUAL+™ scores: measuring perceived library service quality. *Libraries and the Academy*, 2, 3-12. Erişim adresi: 6.02.2020 tarihinde http://www.libqual.org/documents/admin/Reliabilitystructure.pdf adresinden erişildi.

Türkan, A. H. (2018). *Toplam kalite yönetimi temelli insan kaynakları yönetimi ve yenilik kavramı ilişkisinin analizi. (*Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

Umur, M. (2015). Turist rehberlerinin müze hizmet kalitesi algılamaları üzerine bir araştırma: Göreme Açık Hava Müzesi örneği. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10*, 68-90.

Ulusoy, H. (2004). *Halkla ilişkiler ve toplam kalite yönetiminin ilişkisi.* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.

Üstün, A. (2001). Bilgi hizmetleri ve hizmetin kalitesi. *Türk Kütüphaneciliği, 15* (2), 205-213.

Vanninen, J. (2013). *Student's experiences on degree programme in international business at Saimaa University of Applied Sciences*, Bachelor's Thesis, Finland: Saimaa University of Applied Sciences Faculty of Business Administration, Lappeenranta.

Xi, Q., Zhao, H., Hu, Y.,Tong, Y. ve Bao, P. (2018). Case studies and comparison between two models for assessing library service quality. *The Electronic Library, 36*(6), 1099-1113. doi: 10.1108/EL-11-2016-0246

Whitehall, T. (1994). Quality in library and information service: A review. *total quality management in libraries: A sourcebook* içinde (ss. 100-121). R. M. O'Neil (ed.). Englewood: Libraries Unlimited.

Yalçın, B. (2007). Toplam kalite yönetimi ve kalite liderliğinin temel dinamikleri. Said Kıngır (Ed.) *Toplam kalite ve stratejik yönetimde yeni eğilimler* (s. 1-37). Ankara: Gazi Kitabevi.

Yıldız, A. K. (2009). *Kütüphaneler için değişim yönetimi modeli.* (Yayınlanmamış doktora tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yıldız, A. K. (2010). Kütüphanelerde performans ölçümü: IFLA performans ölçütlerinin değerlendirilmesi. *Bilgi Dünyası, 11*(1), 155-169.

Yılmaz, E. (2004). Bilgi işletmeleri olarak üniversite kütüphanelerinde müşteri merkezi yapılanma ve kullanıcı memnuniyeti. *Verimlilik Dergisi, 4*, 139-182.

Yılmaz, E. (2006). Kütüphanelerde halkla ilişkiler çalışmaları ve Türkiye'de durum. *Verimlilik Dergisi, 1*(1), 1-19.

Yılmaz, E. (2017). Dijital çağda kütüphanecilerin değişmeyen rolleri. H. Odabaş ve M. A. Akkaya (Yay. haz.), *Bilişim teknolojilerinin bilgi merkezlerine ve hizmetlerine etkisi* içinde (ss. 153-176). İstanbul: Hiperyayın.

Yılmaz, E. (2010). Kütüphanelerde toplam kalite yönetimi: kısa bir gözden geçirme. *Türk Kütüphaneciliği, 24*(1), 33-62.

Yılmaz, İ. (2011). Müze ziyaretçilerinin hizmet kalitesi algılamaları: Göreme Açık Hava Müzesi örneği. *Anatollia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 22*(2), 183-193.

Yiğitbaşı tanımı (2020). *Güncel Türkçe Sözlük.* Erişim tarihi: 26.08.2020 tarihinde https://sozluk.gov.tr/ adresinden erişildi.

Yükseköğretim Kurulu (2014). *2023'e doğru Türkiye'de üniversite kütüphaneleri: mevcut durum, sorunlar, standartlar ve çözüm önerileri.* Ankara: YÖK.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L. ve Parasuraman, A. (1988). Communication and control process in the delivery of service quality. J*ournal of Marketing*, *52*(2), 35-48. doi: 10.2307/1251263.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. ve Gremler, D. D. (2009). *Sevices marketing.* Singapore: McGraw Hill.

EKLER

EK 1: LibQUAL +® Hizmet Kalitesi Ölçeğini Kullanmak İçin ARL Tarafından Oluşturulan Gerekli İzin Belgesi

ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES

November 14, 2019

Özlem ASLAN Librarian
Karadeniz Teknik Üniversitesi
Ortahisar/Trabzon
ozlemaslan@ktu.edu.tr

Dear Özlem ASLAN,

Access to the LibQUAL survey protocol via the administrative platform is restricted to institutions running a survey. For independent researchers, we recommend the published literature found in the scholarly articles published by both members of our research team as well as practitioners and researchers working in participating libraries and other independent researchers. Please visit our Publications section at http://www.libqual.org/publications.

For educational or research purposes, you are free to use the LibQUAL questionnaire as presented in the published literature, under fair use principles and with proper attribution. The best source for the questionnaire is Martha Kyrillidou's dissertation, available at https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/14570/Kyrillidou_Martha.pdf?sequence=1) beginning on page 251.

Regards,

Sue Baughman
Deputy Executive Director, Association of Research Libraries

Association of Research Libraries 21 Dupont Circle NW, Suite 800, Washington, DC 20036
(202) 296-2296 | ARL.org

EK 2: LibQUAL +® Hizmet Kalitesi Ölçümünde Kullanılan Anket Soruları

Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Yüksek Lisans tezi olarak yürütülen bu araştırma, Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi kullanıcılarının hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlamaktadır.

Araştırmamız, kullanıcıların kütüphane hizmetleri hakkındaki fikirlerini alarak, hizmet beklentilerini karşılayabilmek ve verilen hizmetlerin daha iyi olabilmesini sağlamak amacıyla oluşturulan kısa bir anketten oluşmaktadır. Anketten elde edilen veriler istatiksel analizler için kullanılacak olup, kişisel bilgilerinizi içermemektedir. Lütfen tüm soruları cevaplayınız. Anketin tamamlanması yaklaşık 10 dakikanızı alacaktır. Ankete katılımınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Lütfen puanlarınızı şu ifadelere göre veriniz. Puanlama sistemi 1-9 arasında derecelendirilmiştir. (1 en düşük hizmet seviyesi, 9 en yüksek hizmet seviyesi). Uygun gördüğünüz puanı yuvarlak içine almanız yeterlidir. ***Her soruyu 3 ayrı sütuna göre ayrı ayrı puanlayınız veya fikrim yok seçeneğini işaretleyebilirsiniz.***

En Düşük Hizmet Seviyesi: Kullanıcının verilen kütüphane hizmeti için kabul edilebilir bulduğu en düşük hizmet seviyesini temsil eden puan

Beklenilen Hizmet Seviyesi: Kullanıcının kütüphaneden beklediği hizmet seviyesini temsil eden puan

Algılanan Hizmet Seviyesi: Kütüphanenin şu anda verdiği hizmet seviyesini temsil eden puan

	…söz konusu olduğunda	***En Düşük Hizmet Seviyesi*** *Düşük Yüksek*	***Beklenilen Hizmet Seviyesi*** *Düşük Yüksek*	***Algılanan Hizmet Seviyesi*** *Düşük Yüksek*	***Fikrim yok***
1	Kullanıcılara güven veren kütüphane personeli	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
2	Ev veya iş yerinden elektronik kaynaklara erişim imkânı	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
3	Çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eden kütüphane ortamı	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
4	Kullanıcılarla bireysel olarak ilgilenen kütüphane personeli	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
5	Kaynaklara erişmemi sağlayan bir	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*

	kütüphane web sitesi				
6	Her zaman nazik olan kütüphane personeli	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
7	Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı kütüphane materyalleri	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
8	Bireysel çalışmalar için sessiz alan	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
9	Kullanıcıların sorularını cevaplamaya her zaman istekli olan kütüphane personeli	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
10	Çalışmaların için ihtiyaç duyduğum elektronik bilgi kaynakları	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
11	Kullanıcıların sorularını cevaplayabilecek bilgiye sahip kütüphane personeli	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
12	Rahat ve cazip kütüphane mekânı	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
13	Kullanıcılarla konuşurken seviyeli olan kütüphane personeli	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
14	İhtiyaç duyulan bilgiye kolay erişim için bilgisayar, internet gibi donanıma sahip olma	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
15	Kütüphane çalışma saatlerinin uygun olması	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
16	Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlayabilen kütüphane personeli	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
17	Aradığımı bireysel olarak bulmama olanak sağlayan kolay erişim araçları	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
18	Kütüphane çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun bir mekân	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
19	Kullanıcılara yardım etmede istekli kütüphane personeli	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
20	Kütüphanede, kullanıcının aradığı bilgiye kolay erişebilmesi	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
21	Çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum basılı/elektronik dergi koleksiyonuna erişim	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
22	Grup çalışmaları için uygun mekânlar	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
23	Özel koleksiyon ve arşivlere erişim imkânı	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*
24	Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını çözebilen kütüphane personeli	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*1 2 3 4 5 6 7 8 9*	*F/Y*

Lütfen aşağıdaki ifadelerden, ***hiç katılmıyorum/kesinlikle katılıyorum*** derecelendirmelerinden size uygun olan sayıyı yuvarlak içerisine alarak belirtiniz.

1	Kütüphane ilgili olduğum alanlardaki gelişmelerden haberdar olmamı sağlar.	*Hiç katılmıyorum*								*Kesinlikle katılıyorum*
		1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*
2	Kütüphane akademik alandaki ilerlememde bana yardımcıdır.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*
3	Kütüphane akademik çalışmalarımda daha verimli olmamı sağlar.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*
4	Kütüphane, doğru bilgiyi bulmamda yardımcıdır.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*
5	Kütüphane, çalışmalarım için gerekli bilgi ihtiyacını sağlar.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*
6	Genel olarak, kütüphane personelinin bana davranış şeklinden memnunum.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*
7	Genel olarak, kütüphanenin öğrenme, araştırma ve/veya öğretim ihtiyacım için sağladığı destekten memnunum.	*1*	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*
8	Kütüphanenin verdiği hizmet kalitesini nasıl değerlendirirsiniz?	*1* Çok	*2* Kötü	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9* Mükemmel

Lütfen kütüphane kullanma sıklığınızı belirtiniz.

1	Kütüphane kaynaklarını hangi sıklıkla kullanırsınız?	o *Günlük* o *Haftalık* o *Aylık* o *Üç Aylık* o *Hiçbir zaman*
2	Kütüphane web sayfası üzerinden kütüphane kaynaklarına hangi sıklıkla erişim sağlamaktasınız?	o *Günlük* o *Haftalık* o *Aylık* o *Üç Aylık* o *Hiçbir zaman*
3	Kütüphane dışında diğer bilgi arama motorlarını hangi sıklıkla kullanırsınız? (Google, Yandex..)	o *Günlük* o *Haftalık* o *Aylık* o *Üç Aylık* o *Hiçbir zaman*

Demografik bilgiler

Yaş	o 18 altı o 18- 22 o 23 - 30 o 31 - 45 o 46 - 65 o 65 ve üstü
Cinsiyet	o Kadın o Erkek

Fakülte ve Bölümler

- **Diş Hekimliği Fakültesi**
- **Eczacılık Fakültesi**
- **Tıp Fakültesi**

Edebiyat Fakültesi

- Arkeoloji
- Batı Dilleri
- Psikoloji
- Rus Dili ve Edebiyatı
- Sanat Tarihi
- Sosyoloji
- Tarih
- Türk Dili ve Edebiyatı

Fen Fakültesi

- Biyoloji
- Fizik
- İstatistik ve Bilgisayar Bilimleri
- Kimya
- Matematik
- Moleküler Biyoloji ve Genetik

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

- Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri
- Ekonometri
- İktisat
- İşletme
- Kamu Yönetimi
- Maliye
- Uluslararası İlişkiler
- Yönetim Bilişim Sistemleri

Mimarlık Fakültesiİç Mimarlık

- Mimarlık
- Şehir ve Bölge Planlama

Mühendislik Fakültesi

- Bilgisayar Mühendisliği
- Elektrik-Elektronik Mühendisliği
- Endüstri Mühendisliği
- Harita Mühendisliği
- İnşaat Mühendisliği
- Jeofizik Mühendisliği
- Jeoloji Mühendisliği
- Maden Mühendisliği
- Makine Mühendisliği
- Metalurji ve Malzeme Mühendisliği

Orman Fakültesi

- Orman Endüstri Mühendisliği
- Orman Mühendisliği
- Peyzaj Mimarlığı
- Yaban Hayatı Ekolojisi ve Yönetimi

Sağlık Bilimleri Fakültesi

- Beslenme ve Diyetetik
- Çocuk Gelişimi
- Fizyoterapi ve Rehabilitasyon
- Hemşirelik Bölümü
- Sağlık Yönetimi

Rektörlük Bölümleri

- Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi Bölümü
- Beden Eğitimi Bölümü
- Güzel Sanatlar Bölümü
- Türk Dili Bölümü
- Yabancı Diller Bölümü

Kaçıncı Sınıfsınız?

- Hazırlık Sınıfı
- 1. Sınıf
- 2. Sınıf
- 3. Sınıf
- 4. Sınıf
- 5. Sınıf
- 6. Sınıf

Lisansüstü dereceniz

- Yüksek lisans
- Doktora

Akademik Personel

- Profesör
- Doçent
- Doktora Öğretim Üyesi
- Öğretim Görevlisi
- Araştırma Görevlisi

Lütfen kütüphane hizmetleriyle ilgili beklentilerinizi aşağıda belirtiniz?

…….

Kütüphane hizmet kalitesi anketine katıldığınız için teşekkür ederiz…

EK 3: Tüm Kullanıcıların Fakültelere Göre Dağılımı

Bölümler	*Dağılım*	*%*
Diş Hekimliği Fakültesi	8	1,2
Eczacılık Fakültesi	16	2,3
Edebiyat Fakültesi		
Türk Dili ve Edebiyatı	58	8,5
Tarih	49	7,1
Sosyoloji	24	3,5
Batı Dilleri	5	0,7
Psikoloji	3	0,4
Sanat Tarihi	1	0,1
Fen Fakültesi		
Matematik	28	4,1
Moleküler Biyoloji	8	1,2
İstatistik ve Bilgisayar Bilimleri	8	1,2
Kimya	7	1,0
Fizik	6	0,9
Biyoloji	4	0,6
Mimarlık Fakültesi		
Mimarlık	28	4,1
İİBF		
Çeko	10	1,5
İktisat	48	7,0
Maliye	34	5,0
Uluslararası İlişkiler	24	3,5
İşletme	22	3,2
Kamu Yönetimi	14	2,0
Ekonometri	5	0,7
Yönetim Bilişim Sistemleri	4	0,6
Mühendislik Fakültesi		
Makine Mühendisliği	63	9,3
Elektrik-Elektronik Mühendisliği	62	9,1
İnşaat Mühendisliği	26	3,8
Harita Mühendisliği	20	2,9
Bilgisayar Mühendisliği	16	2,3
Endüstri Mühendisliği	14	2,0
Jeoloji Mühendisliği	6	0,9
Metalurji Mühendisliği	5	0,7
Maden Mühendisliği	4	0,6
Orman Fakültesi		
Orman Mühendisliği	11	1,6
Peyzaj Mimarlığı	5	0,7
Orman Endüstri Mühendisliği	3	0,4
Yaban Hayatı Ekolojisi ve Yönetimi	2	0,3
Sağlık Bilimleri Fakültesi		
Hemşirelik	11	1,6
Çocuk Gelişimi	1	0,1
Tıp Fakültesi	18	2,6
Rektörlük Bölümleri		
Güzel Sanatlar	2	0,3
Yabancı Diller	2	0,3
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi	1	0,1
Toplam	**686**	**100**

EK 4: Lisans Kullanıcılarının Fakültelere Göre Dağılımı

Bölümler	Dağılım	%
Diş Hekimliği Fakültesi	6	1,2
Eczacılık Fakültesi	13	2,5
Edebiyat Fakültesi		
Türk Dili ve Edebiyatı	48	9,2
Tarih	37	7,1
Sosyoloji	22	4,2
Batı Dilleri	4	0,8
Psikoloji	1	0,2
Fen Fakültesi		
Matematik	21	4,0
Moleküler Biyoloji	7	1,3
İstatistik ve Bilgisayar Bilimleri	5	1,0
Biyoloji	2	0,4
Kimya	2	0,4
Mimarlık Fakültesi		
Mimarlık	20	3,8
İİBF		
İktisat	30	5,8
Maliye	26	5,0
Uluslararası İlişkiler	21	4,0
İşletme	11	2,1
Kamu Yönetimi	10	1,9
Çeko	9	1,7
Yönetim Bilişim Sistemleri	3	0,6
Ekonometri	3	0,6
Mühendislik Fakültesi		
Elektrik-Elektronik Mühendisliği	50	9,6
Makine Mühendisliği	50	9,6
İnşaat Mühendisliği	17	3,3
Harita Mühendisliği	18	3,5
Bilgisayar Mühendisliği	16	3,1
Endüstri Mühendisliği	14	2,6
Metalurji ve Malzeme Mühendisliği	3	0,6
Jeoloji Mühendisliği	2	0,4
Maden Mühendisliği	2	0,4
Orman Fakültesi		
Orman Mühendisliği	9	1,7
Peyzaj Mimarlığı	4	0,8
Orman Endüstri Mühendisliği	1	0,2
Yaban Hayatı Ekolojisi ve Yönetimi	1	0,2
Tıp Fakültesi	17	3,3
Sağlık Bilimleri Fakültesi		
Hemşirelik	10	1,9
Çocuk Gelişimi	1	0,2
Rektörlük Bölümleri		
Yabancı Diller	2	0,4
Güzel Sanatlar	2	0,4
Toplam	**520**	**100**

EK 5: Lisansüstü Kullanıcıların Fakültelere Göre Dağılımı

Bölümler	Yüksek Lisans	%	Doktora	%
Diş Hekimliği Fakültesi	1	1,6	-	-
Edebiyat Fakültesi				
Türk Dili ve Edebiyatı	1	1,6		
Tarih	9	14,9	1	5,6
Batı Dilleri	1	1,6	-	-
Psikoloji	1	1,6	-	-
Sanat Tarihi	1	1,6	-	-
Fen Fakültesi			-	
Matematik	1	1,6	-	-
Moleküler Biyoloji	1	1,6	-	-
İstatistik ve Bilgisayar Bilimleri	2	3,2	-	
Fizik	2	3,2	3	16,6
Biyoloji	-	-	2	11,1
Kimya	1	1,6	-	-
Mimarlık Fakültesi				
Mimarlık	5	8,1	-	-
İİBF				
İktisat	11	17,6	2	11,1
Maliye	4	6,5	-	-
İşletme	3	4,8	1	5,6
Kamu Yönetimi	2	3,2	2	11,1
Mühendislik Fakültesi				
Elektrik-Elektronik Mühendisliği	3	4,8	-	-
Makine Mühendisliği	1	1,6	2	11,1
İnşaat Mühendisliği	5	8,1	3	16,6
Harita Mühendisliği	2	3,2	-	-
Metalurji ve Malzeme Mühendisliği	1	1,6	-	-
Jeoloji Mühendisliği	1	1,6	-	-
Maden Mühendisliği	1	1,6	-	-
Orman Fakültesi				
Orman Endüstri Mühendisliği	1	1,6	1	5,6
Yaban Hayatı Ekolojisi ve Yönetimi	-	-	1	5,6
Hemşirelik	1	1,6		
Toplam	**62**	**100**	**18**	**100**

EK 6: Akademik Personelin Fakültelere Göre Dağılımı

Bölümler	*Dağılım*	*%*
Diş Hekimliği Fakültesi	1	1,2
Eczacılık Fakültesi	3	3,5
Edebiyat Fakültesi		
Türk Dili ve Edebiyatı	9	10,5
Sosyoloji	2	2,3
Tarih	2	2,3
Psikoloji	1	1,2
Fen Fakültesi		
Matematik	6	7,0
Kimya	4	4,7
İstatistik ve Bilgisayar Bilimleri	1	1,2
Fizik	1	1,2
Mimarlık Fakültesi		
Mimarlık	3	3,5
İİBF		
İşletme	7	8,1
İktisat	5	5,8
Maliye	4	4,7
Uluslararası İlişkiler	3	3,5
Ekonometri	2	2,3
Çeko	1	1,2
Yönetim Bilişim Sistemleri	1	1,2
Mühendislik Fakültesi		
Makine Mühendisliği	10	11,1
Elektrik-Elektronik Mühendisliği	9	10,5
Jeoloji Mühendisliği	3	3,5
İnşaat Mühendisliği	1	1,2
Maden Mühendisliği	1	1,2
Orman Fakültesi		
Orman Mühendisliği	2	2,3
Peyzaj Mimarlığı	1	1,2
Tıp Fakültesi	1	1,2
Rektörlük Bölümleri		
Güzel Sanatlar	1	1,2
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi	1	1,2
Toplam	**86**	**100**

EK 7: Kullanıcıların Kütüphane Hizmetlerine Yönelik Görüşleri

	Lisans		Y. Lisans		Doktora		Akademik		Toplam	
	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%	Kişi	%
Memnunum	52	17,8	10	27,8	1	16,7	10	33,3	73	20,1
Hizmetlerin yetersizliği	52	17,8	2	5,6	0	0	1	3,3	55	15,1
Daha iyi olmalı	34	11,6	7	19,5	0	0	0	0	41	11,3
Grup çalışma odasının eksikliği	27	9,2	1	2,8	1	16,7	0	0	29	8,1
Basılı kaynak sorunu	21	7,2	3	8,3	2	33,2	14	46,8	40	11
Havalandırma sorunu	20	6,8	1	2,8	1	16,7	0	0	22	6,0
Daha çok ilgi	16	5,6	1	2,8	0	0	2	6,7	19	5,2
Ortamın gürültülü olması	15	5,1	0	0	0	0	0	0	15	4,1
Kurum dışı kullanıcıların kütüphaneyi kullanması	11	3,8	0	0	0	0	0	0	11	3,0
Kaynaklara rafta erişim sıkıntısı	7	2,4	1	2,8	0	0	1	3,3	9	2,5
Yer sorunu	9	3,1	1	2,8	0	0	0	0	10	2,7
Teknolojiyle uygun mekânın olmaması	6	2,1	1	2,8	0	0	0	0	7	1,9
Hijyen sorunu	5	1,7	0	0	0	0	0	0	5	1,4
Memnun değilim	4	1,4	4	10,8	0	0	0	0	8	2,2
Çalışma saatlerinin düzenlenmesi	3	1,0	1	2,8	0	0	1	3,3	5	1,4
Personelin tavrı	2	0,7	1	2,8	0	0	0	0	3	0,8
Bölünmenin yarattığı sorunlar	2	0,7	0	0	0	0	0	0	2	0,5
Ergonomik çalışma alanlarının yetersizliği	2	0,7	0	0	0	0	0	0	2	0,5
Ücretsiz sıcak-soğuk su eksikliği	2	0,7	0	0	0	0	0	0	2	0,5
Verilen hizmetlerde tanıtım sorunu	0	0	1	2,8	1	16,7	0	0	2	0,5
Kütüphane	1	0,3	0	0	0	0	0	0	1	0,3

otomasyonu ile ilgili sorun										
Farklı dillerde kaynak eksikliği	0	0	1	2,8	0	0	0	0	1	0,3
Mesleki bilgiye sahip kütüphaneci eksikliği	0	0	0	0	0	0	1	3,3	1	0,3
Otomatik makinenin yetersizliği	1	0,3	0	0	0	0	0	0	1	0,3
Toplam	**292**	**100**	**36**	**100**	**6**	**100**	**30**	**100**	**364**	**100**

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

ORCID	0000-0001-9845-514X
Adı Soyadı	Özlem ASLAN
Doğum Yeri	Mersin
Doğum Tarihi	01/11/1984

LİSANS EĞİTİM BİLGİLERİ

Üniversite	Hacettepe Üniversitesi
Fakülte	Edebiyat Fakültesi
Bölüm	Bilgi ve Belge Yönetimi

YÜKSEK LİSANS EĞİTİM BİLGİLERİ

Üniversite	Çankırı Karatekin Üniversitesi
Enstitü	Sosyal Bilimler Enstitüsü
Anabilim Dalı	Bilgi ve Belge Yönetimi

İŞ DENEYİMİ

Çalıştığı Kurum	KTÜ
Görevi/Pozisyonu	Kütüphaneci
Tecrübe Süresi	11 yıl

İLETİŞİM

Adres	Karadeniz Teknik Üniversitesi
E-mail	ozlemaslan@ktu.edu.tr