



Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyetinin Değerlendirilmesi: İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Üzerine Bir Araştırma

Evaluation of User Satisfaction in University Libraries: A Study on the İstanbul Medeniyet University Ziraat Bank Library

Faruk KARTAL¹ , Alpaslan Hamdi KUZUCUOĞLU²

Öz

Kütüphaneler, kullanıcı memnuniyetini sağlamak ve ihtiyaçlarına yanıt vermek amacıyla hizmet veren kurumlardır. Kullanıcıların memnuniyeti, kütüphanelerin varlığını, kaynaklarını ve hizmet politikalarını belirleyen temel faktördür. Bu bağlamda, kütüphaneler, kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılamak ve onları memnun etmek için kaynaklarını ve politikalarını şekillendirirler. Günümüzde, kullanıcıların kütüphanelerden beklentileri çeşitlidir ve bu beklentiler sürekli olarak değişebilir. Bu beklentiler arasında güncel koleksiyonlar, elektronik kaynaklara uzaktan erişim, kullanıcı dostu kataloglar, ergonomik çalışma alanları, nitelikli personel ve 7/24 erişim gibi unsurlar bulunmaktadır. Bu makalede, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi'nde gerçekleştirilen bir kullanıcı memnuniyeti araştırmasının sonuçlarına dayanarak üniversite kütüphanelerindeki kullanıcı deneyimleri ele alınmıştır. Araştırmanın amacı, kullanıcıların ihtiyaçlarını ve beklentilerini tespit etmek ve kütüphane hizmetlerindeki eksiklikleri belirlemektir. Kullanıcı geri bildirimleri, kütüphane hizmetlerinin kalitesinin artırılmasına yönelik önemli bir rol oynamaktadır. Bu makale, kütüphanelerin kullanıcılarına daha iyi hizmet sunmaları için gereken adımların atılmasına katkı sağlamayı amaçlamaktadır.³

Anahtar Kelimeler: Üniversite kütüphaneleri, Kullanıcı memnuniyeti, Kullanıcı memnuniyeti ölçümü, Kütüphane hizmetleri, Toplam kalite yönetimi

ABSTRACT

Libraries are institutions that provide services with the aim of ensuring user satisfaction and meeting their needs. User satisfaction is a fundamental factor that determines the existence, resources, and service policies of libraries. In this context, libraries shape their resources and policies to meet the needs of users and ensure their satisfaction. Today, users' expectations from libraries are diverse and can change continuously. These expectations include up-to-date collections, remote access to electronic resources, user-friendly catalogs, ergonomic study areas, qualified staff, and 24/7 access. This article examines user experiences in university libraries based on the results of a user satisfaction survey conducted at the Ziraat Bank Library of İstanbul Medeniyet University. The purpose of the research is to identify the needs and expectations of users and to determine the shortcomings in library services. User feedback plays an important role in improving the quality of library services. This article aims to contribute to the steps that need to be taken for libraries to provide better services to their users.

Keywords: University libraries, User satisfaction, User satisfaction measurement, Library services, Total quality management

¹ Corresponding Author | Yetkili Yazar: faruk.kartal@ktb.gov.tr, ORCID ID: 0000-0002-7689-4691

² Prof. Dr., İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, alpkuucuoglu@gmail.com, ORCID: 0000-0003-3186-2204

³ Bu makale, "Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi: İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Örneği" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir. İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, 2023.



GİRİŞ:

Kütüphaneler, bilgiye erişim ve öğrenme süreçlerinin merkezi noktaları olarak eğitim ve araştırma dünyasında kilit bir rol oynamaktadır. Özellikle üniversite kütüphaneleri, öğrencilerin ve akademisyenlerin bilgi ihtiyaçlarını karşılamak, araştırma yapmak ve öğrenme deneyimlerini zenginleştirmek için vazgeçilmez bir kaynak konumundadır. Ancak, bir üniversite kütüphanesinin etkinliği ve başarısı, kullanıcıların ihtiyaçlarına uygun şekilde nasıl hizmet verildiği ve kullanıcı memnuniyetinin ne ölçüde sağlandığı ile doğrudan ilişkilidir.

Üniversite kütüphaneleri, kâr amacı gütmeyen kuruluşlar olmalarına rağmen, giderek pazarlama stratejilerini benimsemektedirler. Bu durum, üniversitelerde öğrencilerin yalnızca birer kullanıcı değil, aynı zamanda müşteri olarak görülmesi gerektiği görüşünü güçlendirmektedir. Aynı şekilde, kütüphane kullanıcıları da bilgiye erişim için daha iyi alternatifler arayan müşteriler olarak değerlendirilebilir. Bu yaklaşım, müşteri memnuniyeti ve sadakatini önemli bir pazarlama unsuru haline getirmiştir. Bu nedenle, kütüphane yönetimlerinin kütüphanelerinin hizmet kalitesini artırmak için yaptığı çalışmaların, kullanıcıların memnuniyetini ve bağlılığını nasıl etkilediğini anlamak için araştırmalara ihtiyaç vardır (Twum vd., 2022, s.56). Bu araştırmalar, kütüphane hizmetlerinin etkinliğini artırmak ve kullanıcı memnuniyetini en üst düzeye çıkarmak için yol gösterici olmaktadır.

Bu makalede, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi'ndeki kullanıcı memnuniyetini inceleyen bir araştırma sunulmaktadır. Araştırmanın amacı, bahsi geçen kütüphanenin, kullanıcılarına sunduğu hizmetlerin kalitesini değerlendirmek ve kullanıcıların kütüphane deneyimlerini anlamaktır. Bu kapsamda, kullanıcıların kütüphaneden beklentileri ve kütüphane hizmetlerinden duydukları memnuniyet, ayrıca kütüphane kaynaklarına erişim ve kullanım alışkanlıkları gibi çeşitli faktörler incelenmiştir.

Araştırma sürecinde, kullanıcı memnuniyeti çeşitli açılardan ele alınmıştır. Bunlar arasında, kullanıcıların kütüphane personelinden aldıkları hizmetten duydukları memnuniyet düzeyleri, sunulan hizmetlerin kalitesine yönelik memnuniyet düzeyleri ve kütüphane ortamının kullanıcılar tarafından nasıl değerlendirildiği gibi faktörler bulunmaktadır. Bu bağlamda, memnuniyetin üç temel boyutu olan "personelden duyulan memnuniyet", "hizmetlerden duyulan memnuniyet" ve "ortamdan duyulan memnuniyet" ayrı ayrı incelenmiştir.

Personelden duyulan memnuniyet, kullanıcıların kütüphane personeliyle etkileşimlerinden ne derece memnun olduklarını ve personelin kullanıcılara sunduğu yardım ve rehberlik hizmetlerinin kalitesini değerlendirme üzerine odaklanmaktadır. Hizmetlerden duyulan memnuniyet, kütüphane tarafından sunulan çeşitli hizmetlerin kalitesi ve erişim kolaylığı gibi faktörlerin kullanıcılar tarafından nasıl değerlendirildiğini içerirken, ortamdan duyulan memnuniyet ise kütüphane ortamının kullanıcılar için ne kadar konforlu ve işlevsel olduğunu göstermektedir.

Bu üç boyut, kütüphane kullanıcılarının deneyimlerini anlamak ve kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik stratejiler belirlemek için önemli bir çerçeve sağlamaktadır. Bu makalede, bu üç boyutun kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkisi detaylı bir şekilde incelenecek ve elde edilen bulgular, kütüphane yönetimi ve planlaması açısından değerlendirilecektir.

1. Literatür İncelemesi

Araştırma kapsamında yapılan literatür taraması sırasında, "hizmet kalitesi" ve "kullanıcı memnuniyeti" gibi anahtar kelimeler hem Türkçe hem de İngilizcesi ile kullanılmış olup, yapılan tarama sonucunda toplam 43 çalışma tespit edilmiştir. Bu çalışmalar arasından 21 tanesinin, özellikle kütüphanelerde kullanıcı memnuniyetinin veya hizmet kalitesinin ölçülmesi konularına odaklandığı görülmüştür.

Literatür taraması sonucunda ulaşılan ve kütüphane hizmetlerinin kalitesini değerlendirmek amacıyla yapılmış çeşitli çalışmalar aşağıda özetlenmiştir:

Bulgan (2002), Beykent Üniversitesi Kütüphanesi'nin hizmet kalitesini SERVQUAL ölçüm tekniği ile değerlendirerek, erişim ve yönlendirme hizmetlerinin yüksek performans gösterdiğini, kütüphane materyallerinin geliştirilmesi gerektiğini ve kütüphane web sitesinin kullanıcı beklentilerini karşılamadığını bulmuştur. Kullanıcılar ayrıca, fiziksel koşulların iyileştirilmesi ve çalışma alanlarının daha sessiz hale getirilmesi gibi önerilerde bulunmuştur. Akbayrak (2005), ODTÜ Kütüphanesi'nde LibQUAL+™ ölçüm tekniğini kullanarak yaptığı anket çalışmasında, özellikle akademik personel ve lisans öğrencilerinin kütüphane hizmetlerinden memnun olmadığını belirlemiştir. Çalışma, kütüphane hizmet kalitesinin sayısal olarak ölçülmesinin iyileştirmeler için önemli olduğunu vurgulamaktadır. Akbayrak (2005), Koç Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi'nde yapılan yıllık kullanıcı memnuniyet anketlerinin, kütüphane hizmetlerinin kalitesini artırmada önemli olduğunu bulmuştur. Anketler, kullanıcı beklentileri ve algılarına göre hizmetlerin değerlendirilmesini ve gerektiğinde yeniden tasarlanmasını sağlamış, düzenli uygulama ve karşılaştırmalarla iyileştirmelerin etkinliğini ölçmüştür. Ayrıca, anket sorularının her yıl gözden geçirilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Keser (2007), İstanbul Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nde LibQUAL+™ ölçüm tekniği ile yapılan bir anket çalışmasıyla kullanıcı memnuniyetinin üniversite kütüphanelerindeki verimliliği artırdığına dikkat çekmiştir. Tabak (2009), Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nde kullanıcı memnuniyet düzeyini LibQUAL+™ ve SERVQUAL ölçüm teknikleri ile değerlendirerek hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik bulgular elde etmiştir. Yıldız (2009), doktora tezinde kütüphanelerin değişen koşullara uyum sağlamaları ve kullanıcı taleplerine duyarlı olmaları gerektiğini vurgulayarak, Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi için özel olarak geliştirilen bir değişim modeli sunmuştur. Kakırman Yıldız (2010), IFLA tarafından yayımlanan "Akademik Kütüphanelerde Performans Ölçümü" kitabının iki baskısını karşılaştırarak performans ölçütlerindeki değişimleri incelemiştir. 1996 baskısında yalnızca akademik kütüphanelere yönelik ölçütler bulunurken, 2007 baskısında tüm kütüphane türlerine uygulanabilen daha fazla ölçüt eklenmiştir. Bu değişiklikler, gelişen teknoloji ve değişen kullanıcı ihtiyaçlarının kütüphanelere olan etkisini göstermektedir. Çağlayan (2011), halk kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyetini incelemiştir. Çoğunluğu öğrenciler ve kızlardan oluşan kullanıcılar, kütüphaneyi genellikle beğenmiş, ancak internet ve süreli yayın hizmetlerini yetersiz bulmuştur. Koleksiyon kısmen yeterli, en çok roman ve hikâye tercih edilmiştir. Etkinliklere katılım düşüktür, ancak genel memnuniyet iyidir. Karahan (2012), Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nde LibQUAL+™ tekniği ile hizmet kalitesini değerlendirmiştir. Anket, 2011 yılında 405 kullanıcı ile yapılmıştır. Sonuçlar, kütüphanenin fiziksel yapısının yüksek memnuniyet sağladığını, ancak personelin bireysel ilgisinin beklentilerin altında kaldığını göstermiştir. Çalışma, LibQUAL+™ ölçeğinin kütüphane hizmet kalitesini ölçmede etkili bir araç olduğunu ortaya koymuştur. Çevik (2015), Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi'nde kullanıcıların memnuniyetsizliklerini belirlemek için anket yapmıştır. 200 kullanıcıdan toplanan veriler, havalandırma, fiziksel alan, grup çalışma alanları, tuvaletler ve bilgisayar sayısındaki yetersizlikleri ortaya koymuştur. Çalışma, bu sorunlara yönelik iyileştirme önerileri sunmuştur. Can (2016), Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nde verilen hizmetlerin kalitesini SERVQUAL ölçeği ile ölçmüştür. Çalışma, kütüphanenin fiziksel görünümünün iyi olduğunu, ancak basılı kaynakların yetersiz kaldığını ortaya koymuştur. Algılanan hizmet kalitesi, beklenenin altında bulunmuştur. Raviş (2019), İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi'nde kullanıcı memnuniyetini artırmaya yönelik bir anket çalışması yapmıştır. Çalışma, kütüphanenin kullanıcı odaklı hizmet sunduğunu ancak eğitim, elektronik kaynaklar, fiziksel alan ve koleksiyon çeşitliliği gibi konularda iyileştirmeler yapılması gerektiğini göstermiştir. Bu öneriler doğrultusunda, kütüphanenin hizmet kalitesinin artacağı öngörülmektedir. Özel (2019), Selçuk Üniversitesi Merkez Kütüphanesi kullanıcılarının bekledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesini karşılaştırmak amacıyla SERVQUAL ölçeğiyle bir anket çalışması yapmıştır. Çalışma, kütüphanedeki hizmetlerin genel olarak kullanıcı beklentilerini karşılamadığını ve özellikle

empati boyutunda iyileştirmeler yapılması gerektiğini ortaya koymuştur. Şeşen (2019), makalesinde akademik kütüphanelerde verilen hizmet kalitesinin sürekli ölçülmesi gerektiğini vurgulamış ve bu ölçüm çalışmalarına ilişkin öneriler sunmuştur. Aslan (2020), Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi'nde LibQUAL+™ ölçüm tekniği kullanarak yapılan bir anket çalışmasıyla, verilen hizmetlerin kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılama düzeyini ortaya koymuş ve hizmet kalitesini artıracak öneriler geliştirmiştir. Twum vd. (2021), Gana'daki kamu üniversitesi kütüphanelerinde LibQUAL+™ kullanarak hizmet kalitesinin kullanıcı sadakati üzerindeki etkisini incelemiş ve kütüphane marka imajının bu ilişkide önemli bir rol oynadığını tespit etmiştir. Çetin & Bilginer Özsaatçı (2022), Hasan Kalyoncu Üniversitesi Kütüphanesi'nde algılanan hizmet kalitesi ile kullanıcı memnuniyeti arasındaki ilişkiyi incelemiş ve LibQUAL+ ölçeğini kullanmıştır. Çalışma, algılanan hizmet kalitesinin yüksek olduğunu ve bu kalitenin kullanıcı memnuniyetini olumlu şekilde etkilediğini ortaya koymuştur. Sosyodemografik özelliklerin yalnızca kullanıcı memnuniyeti üzerinde farklılık yarattığı, ancak hizmet kalitesini etkilemediği sonucuna varılmıştır. Alabi (2022), Adeleke Üniversitesi Hukuk Fakültesi kütüphanesindeki kullanıcı memnuniyetini araştırmış ve kaynakların yeterli olmasına rağmen güvenlik ve internet altyapısının iyileştirilmesi gerektiğini vurgulamıştır. Twum vd. (2022), Gana'daki bir üniversite kütüphanesinde hizmet kalitesi boyutlarının kullanıcı memnuniyeti ve kullanıcı bağlılığı üzerindeki etkisini yapısal eşitlik modellemesiyle incelemiştir. Barfi vd. (2023), bir akademik kütüphanedeki hizmet kalitesini araştırmış ve LibQUAL modelini kullanarak kullanıcı beklentileri ile hizmet kalitesi arasındaki uyumsuzlukları tespit etmiştir. Njoku (2023), Abia ve Imo eyaletlerindeki kamu üniversite kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyetini etkileyen personel tutumu ve kütüphane ortamını incelemiş ve her iki faktörün de kullanıcı memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu bulmuştur.

Kütüphanelerde kullanıcı memnuniyetini ölçmek amacıyla çeşitli yöntemler uygulanmaktadır. En yaygın yöntemlerden biri, kütüphanenin hizmet performansının kullanıcılar tarafından değerlendirilmesi ve güçlü ile zayıf yönlerinin tespit edilmesine olanak tanıyan anketlerdir. Bu anketler, kullanıcıların kütüphaneye dair deneyimlerini ölçmek için kullanılan farklı ölçekler aracılığıyla gerçekleştirilir. Bu ölçeklerin bazıları, kütüphanelerin hizmet kalitesini ölçmek üzere özel olarak tasarlanmışken, bazıları ise hizmet sektörü ve pazarlama gibi alanlarda kullanılan daha genel ölçüm araçları olarak tasarlanmışlardır.

Kütüphanelerde kullanıcı memnuniyetini değerlendirmek için yaygın olarak kullanılan ölçekler arasında SERVQUAL ve LibQUAL+ öne çıkmaktadır. Bu ölçüm araçları, kullanıcı beklentileri ile algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki farkları analiz ederek, kütüphane hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik bilgiler sunmaktadırlar.

SERVQUAL, başlangıçta kâr amacı güden işletmelerde hizmet kalitesini ölçmek için tasarlanmış bir ölçek olup, zamanla kütüphaneler de dahil olmak üzere tüm işletme ve sektörlerde kullanılabilecek bir ölçüm aracı haline gelmiştir. Hem ülkemizde hem de dünya genelinde halk kütüphaneleri, özel ve akademik kütüphaneler tarafından hizmet kalitesini değerlendirmek için uzun yıllardır kullanılmaktadır. Bu yöntem, kullanıcıların hizmet beklentileri ile aldıkları hizmet arasındaki farkı analiz ederek hizmet kalitesindeki eksiklikleri ortaya çıkarmaktadır. Ancak, SERVQUAL ölçeği işletmeler için geliştirilmiş olduğundan, değerlendirme kriterlerinin akademik kurum ve kuruluşlara tam olarak uyum sağlamadığı düşüncesi oldukça yaygındır. Bu nedenle, kütüphaneciler ve akademisyenler, SERVQUAL'in kütüphane ve akademik kurum ve kuruluşlarda kullanılmasını sıklıkla eleştirmekte ve bu konuda tartışmalar sürmektedir.

LibQUAL+™, kütüphane hizmet kalitesini ölçmek amacıyla Amerikan Araştırma Kütüphaneleri Birliği (ARL) ve Texas A&M Üniversitesi tarafından geliştirilmiş bir ölçektir. LibQUAL+™, SERVQUAL ölçeğinin üniversite kütüphanelerine web tabanlı uyarlaması olarak tasarlanmıştır. LibQUAL+™ ölçeği, dört ana

kriter altında toplanan 25 önerme içermektedir: hizmetin etkisi, mekân olarak kütüphane, kişisel denetim ve bilgiye erişim. Kullanıcılardan her bir önerme için 1 (kesinlikle katılmıyorum) ile 9 (kesinlikle katılıyorum) arasında değerlendirme yapmaları istenir. Ölçek, en düşük hizmet seviyesi, istenilen hizmet seviyesi ve algılanan hizmet seviyesi olmak üzere üç bölümde değerlendirilir. Hizmetin Üstünlüğü ve Hizmet Yeterliliği fark skorları hesaplanarak kullanıcı memnuniyeti ölçülür. LibQUAL+™, kütüphane hizmetlerinde mükemmellik kültürünü teşvik etmek, kullanıcı algılarını anlamak, geri bildirim toplamak, akran kurumlarla karşılaştırmalar yapmak, en iyi uygulamaları belirlemek ve kütüphane personelinin analitik becerilerini geliştirmek gibi hedeflere sahiptir.

Bu çalışmada, LibQUAL+ ve SERVQUAL teknikleri yerine özgün bir anket yöntemi tercih edilmiştir. Bunun nedeni, her iki ölçeğin de bu araştırma sorularını değerlendirme konusunda yetersiz kalacağı düşüncesidir. Araştırmacının amacının İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi'nde kullanıcı memnuniyetini belirlemek ve bu kütüphanenin belirli hizmetlerini ve kullanıcı deneyimlerini daha ayrıntılı incelemek olduğu göz önüne alındığında, daha detaylı ve bu araştırmaya özel bir ölçek geliştirmenin gerekli olduğunun düşünülmesidir. Geliştirilmiş olan bu yeni ölçek, daha geniş kapsamlı 42 adet soru içermektedir ve kullanıcıların deneyimlerini daha kapsamlı bir şekilde değerlendirmeye olanak tanımaktadır. Aynı zamanda bu ölçek, anketin uygulanabilirliğini ve etkinliğini artırmayı amaçlamaktadır.

1.1. Çalışmanın Literatürdeki Yeri ve Önemi

Bu çalışma, Türkiye'nin en büyük üniversite kütüphanesi olan İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi'ne yönelik ilk akademik kullanıcı memnuniyeti araştırmasıdır. 2023 yılında yüksek lisans tezi olarak hazırlanan bu kapsamlı araştırma, makale formatında sunulmaktadır. Araştırma, üniversitenin kütüphane hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik önemli veriler sağlarken, bu alandaki literatürdeki büyük bir boşluğu da doldurmaktadır. İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi'nin büyüklüğü ve önemi göz önüne alındığında, bu çalışma, üniversite kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi açısından hem literatüre hem de kütüphaneye önemli katkılar sağlayacaktır.

Çalışma, kütüphane hizmetlerinin kalitesini artırmak ve kullanıcı memnuniyetini sağlamak için gerekli olan verileri sunarak, kütüphane yönetimlerine rehberlik edecek önemli bulgular içermektedir. Ayrıca, bu araştırmanı metodolojik olarak da diğer üniversitelerde yapılacak benzer çalışmalara öncülük edebileceği düşünülmektedir.

2. Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyeti

Üniversite kütüphaneleri, yükseköğretim kurumlarının bilgi kaynaklarını toplama, düzenleme ve erişime sunma işlevini üstlenen birimleridir. "Üniversite" terimi, Latince "Universitas" kelimesinden türetilmiştir ve ilk kez 1300'lü yıllarda Avrupa'da yükseköğrenim gören kurumları ifade etmek için kullanılmıştır (Kenan, 2015, s. 346). Günümüzde üniversiteler, bilimsel özerklik ve kamu tüzel kişiliğine sahip, yüksek düzeyde eğitim, öğretim, araştırma ve yayın faaliyetlerini sürdüren kurumlardır. Bu bağlamda, üniversite kütüphaneleri, bu kurumların akademik ve araştırma gereksinimlerini destekleyen temel yapılar olarak öne çıkar.

"Kullanıcı", bir yer, tesis, ürün veya makine gibi bir nesneyi kullanan kişi veya varlık olarak tanımlanır. Bu bağlamda, kütüphane kullanıcısı, mevcut kaynakları kullanmak amacıyla kütüphaneyi kullanan veya ziyaret eden kişi olarak ifade edilebilir. "Memnuniyet" ise, bir şey gerçekleştirildiğinde veya istenilen bir şeye ulaşıldığında hissedilen tatmin ve belirli bir şeyin kullanımından elde edilen faydayı ifade eder (Alabi, 2022, s.302).

Kullanıcı memnuniyeti, bir kullanıcının ihtiyaç ve beklentilerinin işletme tarafından ne kadar karşılandığını ölçen bir kavramdır. İşletmelerin sunduğu hizmetlerin kullanıcılarda yaratacağı etkiler, memnuniyet seviyesini belirler. Bu seviyenin yüksekliği, kullanıcının genel ruh haliyle doğrudan bağlantılıdır ve genellikle alınan geri bildirimler aracılığıyla izlenebilir. Kullanıcı memnuniyetini basit bir şekilde tanımlamak gerekirse, kullanıcının beklentileri ile aldığı hizmet arasındaki fark olarak ifade edilebilir. Bu fark, hizmetlerin objektif araçlar ve yöntemlerle değerlendirilmesi ve kullanıcının gereksinimlerinin ne ölçüde karşılandığının belirlenmesiyle ortaya çıkar (Çağlayan, 2011, s.381). Kütüphaneler bağlamında kullanıcı memnuniyeti, kütüphane hizmetlerinin kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılama, araştırmalarını destekleme ve genel olarak kullanıcı deneyimini iyileştirme kapasitesi ile değerlendirilir. Bu, kullanıcıların kütüphaneden sağladıkları hizmetlerden ne kadar memnun olduklarını ve bu hizmetlerin günlük yaşamlarına nasıl katkıda bulunduğunu anlamak için kritik bir göstergedir.

Kullanıcı memnuniyeti, üniversite kütüphanelerinde başarının ve sürdürülebilirliğin kritik bir unsurudur. Kütüphane hizmetlerinin kalitesi, personelin yaklaşımı, kütüphanenin fiziksel durumu ve genel kullanıcı deneyimi gibi çeşitli faktörler, bu memnuniyeti etkiler. Kullanıcıların kütüphaneden memnun kalması, kütüphaneyi tekrar kullanma eğilimlerini artırır ve bu durum, kullanıcı sadakatini besler. Memnuniyet, kütüphaneyi sadece bir bilgi merkezi olarak değil, aynı zamanda kendilerini değerli hissettikleri bir yer olarak görmelerini sağlar. Kullanıcıların kütüphane hizmetleri hakkındaki olumlu algıları ve duygusal tepkileri, kütüphanenin marka imajını güçlendirir. Güçlü bir marka imajı, kullanıcıların kütüphaneye olan güvenini pekiştirir ve hizmetlerden daha fazla yararlanmalarını sağlar. (Twum vd., 2021, s.212).

Kütüphane hizmetlerinin kullanıcılar tarafından memnuniyetle karşılanması, birçok farklı faktörün bir araya gelmesiyle mümkündür. Kullanıcı memnuniyetini doğrudan etkileyen başlıca faktörler ise şunlardır:

- Çeşitli Türde ve Formatta Güncel Koleksiyon: Kütüphaneler, kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını karşılayacak güncel ve çeşitli türde kaynaklara sahip olmalıdır. Kitaplar, dergiler, makaleler ve diğer bilgi kaynaklarının hem basılı hem de dijital formatlarda bulunması kullanıcı memnuniyetini artırır.
- Elektronik Kaynaklara Uzaktan Erişim: Kütüphanenin çevrimiçi veri tabanları, e-kitaplar ve e-dergiler gibi elektronik kaynaklarına uzaktan erişilebilmesi, kullanıcıların zaman ve mekân kısıtlaması olmaksızın bilgiye hızlı ve kolay ulaşmalarını sağlar.
- Kütüphaneler Arası Ödünç Verme Sistemi: Kütüphaneler arası ödünç verme sistemi, kullanıcıların kendi kütüphanelerinde bulunmayan kaynaklara erişimini kolaylaştırır. Bu hizmet, kullanıcı memnuniyetini önemli ölçüde artırır.
- Kolay Erişilebilir Kaynaklar: Kütüphane kaynaklarının kolay erişilebilir olması, kullanıcıların aradıkları bilgiye hızla ulaşmasını sağlar. İyi organize edilmiş ve erişimi kolay raf sistemleri, bu konuda büyük önem taşır.
- Kütüphane Kataloğuna Uzaktan Erişim: Kullanıcıların kütüphane kataloğuna uzaktan erişebilmesi, aradıkları kaynakları hızlıca bulmalarını ve rezervasyon yapmalarını kolaylaştırır. Çevrimiçi katalog sistemleri, bu konuda etkili bir çözüm sunar.
- Merkezi Konum: Kütüphanenin merkezi bir konumda bulunması, kullanıcıların kütüphaneye ulaşımını kolaylaştırır ve kullanım sıklığını artırır. Merkezi konum, özellikle öğrenci ve çalışan kesimler için önemlidir.

- 7/24 Hizmet: Kütüphanenin 7 gün 24 saat açık olması, kullanıcıların ihtiyaç duydukları her an kütüphaneye erişimlerini sağlar. Bu hizmet, özellikle gece çalışmayı tercih eden kullanıcılar için büyük bir avantajdır.
- Konforlu ve Ergonomik Mekân: Kütüphanenin konforlu ve ergonomik bir mekâna sahip olması, kullanıcıların uzun süreli çalışma ve araştırma yapmalarını kolaylaştırır. Rahat oturma düzenekleri, aydınlatma ve havalandırma sistemleri bu konuda önemlidir.
- Bireysel ve Grup Çalışmaları İçin Uygun Alanlar: Bireysel ve grup çalışmaları için uygun alanların bulunması, kullanıcıların farklı çalışma ihtiyaçlarına cevap verir. Sessiz çalışma odaları, grup çalışma odaları ve açık çalışma alanları bu ihtiyacı karşılar.
- Sessiz ve Çalışmaya Uygun Ortam: Kütüphanenin sessiz ve çalışmaya uygun bir ortam sunması, kullanıcıların konsantrasyonlarını koruyarak verimli çalışmalarını sağlar.
- Hijyenik Ortam: Kütüphanenin hijyenik olması, kullanıcı sağlığı ve rahatlığı açısından kritik öneme sahiptir. Kütüphanelerde temizlik hizmetlerinin düzenli olarak yapılması ve hijyen standartlarına uyulması gerekmektedir.
- Nitelikli ve Yetkin Personel: Kütüphane personelinin bilgi ve beceri düzeyi, kullanıcıların ihtiyaçlarına hızlı ve etkili cevap vermek açısından önemlidir. Nitelikli ve yetkin personel, kullanıcı memnuniyetini artırır.
- Güler Yüzlü ve Anlayışlı Personel: Kütüphane personelinin güler yüzlü, anlayışlı ve sabırlı olması, kullanıcıların kendilerini değerli hissetmelerini sağlar ve memnuniyet düzeyini yükseltir.
- Uzaktan Danışma Hizmetleri: Danışma hizmetlerinden uzaktan erişimle yararlanılabilmesi, kullanıcıların kütüphane personeline online (çevrimiçi) olarak destek alabilmelerini sağlar. Bu hizmet, kullanıcıların sorularına hızlı ve etkili çözümler sunar (Raviş, 2019, s.37).

Üniversite kütüphanelerinde kullanıcılar genellikle yüksek hizmet standartları beklerler. Bu yüzden, hizmet kalitesi, hangi kütüphaneyi tercih edeceklerini belirleyen önemli bir faktördür (Barfi vd., 2023, s.2). Kütüphaneler, bu faktörleri göz önünde bulundurarak hizmet kalitelerini sürekli iyileştirmeli ve kullanıcı memnuniyetini en üst düzeyde tutmayı hedeflemelidir.

3. Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyetinin Değerlendirilmesi: İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Üzerine Bir Araştırma

3.1 İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi

İstanbul Medeniyet Üniversitesi, tam teşekküllü bir üniversite kütüphanesi kurma hedefini, 2016 yılında Ziraat Bankası ile imzalanan protokol ile başlatmıştır. Kütüphane inşaatı, 23 Kasım 2018 tarihinde Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan'ın katılımıyla temel atma töreniyle başladı ve 500 gün içinde tamamlanarak Ekim 2020'de hizmete açılmıştır. 28 bin metrekare alanıyla Türkiye'nin en büyük üniversite kütüphanesi olan bu yapı, 1 milyon kitap kapasitesine sahip olup 3 bin kişiye hizmet verebilmektedir (Yükseköğretim Kurulu, 2022). Kütüphanenin, 7 gün 24 saat olmak üzere üniversitenin mensupları ve dış kullanıcılar için hizmet sunması amaçlanmıştır. İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesini metrekare olarak, 20 bin metrekarelik alana sahip olan Necmettin Erbakan Üniversitesi Kütüphanesi ve 15 bin metrekarelik alana sahip olan Yakın Doğu Üniversitesi Kütüphanesi takip etmektedir (Necmettin Erbakan Üniversitesi, 2022.; Yakın Doğu Üniversitesi Kütüphanesi, t.y.).

Kütüphane koleksiyonu; 74.392 kitap, 1.663 dergi, 390 kitap dışı materyal, 603 tez ve 5.135.763 elektronik yayından oluşmaktadır. Kullanıcıların araştırma yapabilmesi için 54 bilgisayar, self check cihazı, tarama kioskaları ve engelsiz iade ödünç sistemleri gibi modern teknolojiler bulunmaktadır.

Kütüphane, toplam 14 tam zamanlı personel ile hizmet vermektedir (2022 Yılı İstanbul Medeniyet Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Birim Faaliyet Raporu, 2023, s.12).

3.2 İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi

Bu araştırmada, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi'nin hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla "İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi" kullanılmıştır. Anket, iki bölümden oluşmaktadır ve toplamda 48 soru içermektedir. Sorular, katılımcıların kendilerine en uygun seçenekleri seçmelerini sağlayacak şekilde hazırlanmıştır. Anketin altıncı sorusunda, katılımcıların isteğe bağlı olarak ek seçenekler ekleyebilmeleri için "diğer" seçeneği de bulunmaktadır.

Anket soruları katılımcılara ait bilgiler ve memnuniyet düzeyini etkileyen durumlar olmak üzere iki ana bölüm olarak gruplandırılmıştır. Katılımcılara ait bilgiler bölümü, katılımcıların demografik bilgilerini ve kütüphaneyi nasıl kullandıklarına dair soruları içerir. Altı sorudan oluşan bu bölüm, katılımcıların cinsiyeti, yaş aralığı, unvanı, bağlı oldukları fakülte/birim, kütüphaneyi ne sıklıkta kullandıkları ve kütüphaneyi neden tercih ettikleri gibi konuları kapsar. Memnuniyet düzeyini etkileyen durumlar bölümü, katılımcıların memnuniyet düzeyini etkileyen durumlar hakkındaki görüşlerini değerlendirmek için tasarlanmıştır. Toplamda 42 soru içeren bu bölümdeki soruların, 21'i kütüphane personeliyle ilgili, 16'sı kütüphane hizmetleriyle ilgili ve 5'i de kütüphane ortamıyla ilgili konuları kapsamaktadır. Her soruda, kullanıcıların memnuniyet düzeyini belirtmeleri için 1-5 arası derecelendirme yapmaları istenmiştir. Değerler, "1-Çok Düşük", "2-Düşük", "3-Orta", "4-Yüksek", "5-Çok Yüksek" şeklinde ifade edilmiştir. Sorulara ilişkin fikri olmayan veya yanıt vermek istemeyen kullanıcılar için "FY (Fikrim Yok)" seçeneği de sunulmuştur. Kullanıcıların verdiği yanıtlara ait değerlerin aritmetik ortalaması alınarak, kütüphaneden hangi düzeyde memnun oldukları belirlenmiştir.

"İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi Kullanıcı Memnuniyeti Anketi'nde, 42 soru kullanıcılara tek bir başlık altında sunulmuştur. Ancak, bu sorular analiz için üç farklı başlık altında gruplandırılmıştır ve gruplandırma sürecinde kısaltmalar kullanılmıştır. Bu gruplar, anket sonuçlarının daha etkili bir şekilde değerlendirilmesini sağlamak amacıyla oluşturulmuştur. Gruplandırma işlemi, anketin belirli alanlara odaklanmasını ve kullanıcı memnuniyeti hakkında daha derinlemesine bir anlayış elde edilmesini sağlamaktadır. Bu kısaltmalar; "PDM:Personelden duyulan memnuniyet", "HDM:Hizmetlerden duyulan memnuniyet" ve "ODM:Ortamdan duyulan memnuniyet" şeklinde kullanılmıştır. Kısaltmaların ayrıntısı ise şu şekildedir;

Personelden Duyulan Memnuniyet

PDM-1: Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir.

PDM-2: Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir.

PDM-3: Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir.

PDM-4: Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörölü ve güler yüzlü davranmaktadır.

PDM-5: Personel iletişime özen göstermektedir.

PDM-6: Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır.

PDM-7: Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum.

PDM-8: Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum.

PDM-9: Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır.

PDM-10: Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir.

PDM-11: Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar.

PDM-12: Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir.

PDM-13: Personel kullanıcıya güven verir.

PDM-14: Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır.

PDM-15: Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir.

PDM-16: Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum.

PDM-17: Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum.

PDM-18: Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum.

PDM-19: Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.

PDM-20: Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır.

PDM-21: Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum.

Hizmetlerden Duyulan Memnuniyet (Kütüphane Hizmetlerinden Duyulan Memnuniyet)

HDM-1: Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum.

HDM-2: Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum.

HDM-3: Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir.

HDM-4: Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir.

HDM-5: Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor.

HDM-6: Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır.

HDM-7: Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum.

HDM-8: Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum.

HDM-9: Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum.

HDM-10: Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum.

HDM-11: Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır.

HDM-12: Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum.

HDM-13: Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir.

HDM-14: Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum.

HDM-15: Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır.

HDM-16: Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum.

Ortamdan Duyulan Memnuniyet (Kütüphane Ortamından Duyulan Memnuniyet)

ODM-1: Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder.

ODM-2: Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir.

ODM-3: Kütüphane ortamı rahat ve caziptir.

ODM-4: Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır.

ODM-5: Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir.

Anket cevaplarının değerlendirilmesi için tablodaki sınırlar temel alınmıştır. Sınırların eşit olduğu kabul edilerek, aritmetik ortalamalar için puan sınırı 0,80 olarak hesaplanmıştır. Bu hesaplama şu şekilde yapılmıştır: Puan Sınırı = (En Yüksek Değer – En Düşük Değer) / 5 = (5 – 1) / 5 = 4 / 5 = 0,80. Aritmetik ortalamaların değerlendirme sınırı Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1

Kullanıcıların Sorulara Verecekleri Değerler ve Memnuniyet Düzeyleri

Memnuniyet Düzeyi	Değer	Sınırlar
Çok Düşük	1	1,00-1,80
Düşük	2	1,81-2,60
Orta	3	2,61-3,40
Yüksek	4	3,41-4,20
Çok Yüksek	5	4,21-5,00

Araştırmanın evreni, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi’ni aktif olarak kullanan lisans, yüksek lisans ve doktora öğrencileri ile akademik personel ve İMÜ mezunlarından oluşmaktadır. Anket, İMÜ Kuzey Kampüsü içerisindeki Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarına, Haziran-Eylül 2022 tarihleri arasında dağıtılmıştır. Anketin dağıtımı; kütüphanenin kullanıcı salonları, serbest çalışma alanları, danışma ve rezerv kaynaklar alanı ile dinlenme alanlarında bulunan kullanıcılara, basılı form veya anketin Google Formlar uygulaması üzerindeki internet adresine yönlendiren QR kod dağıtılması şeklinde gerçekleşmiştir. Ayrıca akademik personel, lisansüstü öğrenciler ve üniversitenin mezunları olan kullanıcılara e-posta yoluyla anketin Google Formlar uygulaması üzerindeki internet adresi gönderilerek anket uygulanmıştır.

Örneklemeye dâhil olan katılımcı grupları, İstanbul Medeniyet Üniversitesi’nin Dış Hekimliği Fakültesi, Edebiyat Fakültesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi, Hukuk Fakültesi, İslami İlimler Fakültesi, Lisansüstü Eğitim

Enstitüsü, Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Tıp Fakültesi ve Turizm Fakültesi öğrencileri, mezunları ve akademisyenleridir. Anket araştırmasına 220 kullanıcı katılmıştır ve elde edilen veriler SPSS (22. sürüm) programına aktarılarak analiz edilmiştir.

Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi: Anket araştırmasının güvenilirliğini ölçebilmek için yanıtlar üzerinde Cronbach's Alpha Analizi yapılmıştır. Cronbach's Alpha değerlerinin yorumlanması için belirlenen güvenilirlik aralıkları şu şekildedir:

- **$0 < \alpha < 0,40$:** Ölçeğin güvenilir olmadığı kabul edilir.
- **$0,41 < \alpha < 0,60$:** Ölçeğin düşük değerde güvenilirliği kabul edilir.
- **$0,61 < \alpha < 0,80$:** Ölçeğin orta değerde güvenilirliği kabul edilir.
- **$0,81 < \alpha < 1,00$:** Ölçeğin yüksek değerde güvenilirliği kabul edilir (Aslan, 2020, s. 87).

Araştırma kapsamında hazırlanan 42 soruluk bu anket çalışması için Cronbach's Alpha değeri $\alpha = 0.985$ olarak tespit edilmiştir. Bu yüksek değer, anket sorularının tutarlılığı ve ölçüm güvenilirliğinin son derece yüksek olduğunu göstermektedir.

3.3 Araştırmanın Hipotezleri

Bu çalışma, "İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının, kütüphaneden duyduğu memnuniyet düzeyi yüksektir" hipotezinden hareketle kurgulanmıştır. Çalışmanın diğer alt hipotezleri ise şu şekildedir:

- İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının, kütüphane personeliyle ilgili olarak memnun olmadığı durumlar vardır.
- İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının, kütüphane hizmetinden duyduğu memnuniyet ile ilgili olarak memnun olmadığı durumlar vardır.
- İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının, kütüphane ortamından duyduğu memnuniyet ile ilgili olarak memnun olmadığı durumlar yoktur.

3.4 Verilerin İstatiksel Analizi

Anket yöntemiyle elde edilen veriler SPSS (22. sürüm) programına aktarılarak analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular ışığında, kullanıcıların kütüphaneden duyduğu memnuniyet düzeyi ile ilgili değerlendirme ve yorumlamalar yapılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde sayı, yüzde, ortalama gibi tanımlayıcı istatistiksel yöntemler kullanılmıştır. Araştırmaya katılan katılımcıların demografik özelliklerini gösteren cinsiyet, yaş aralığı, unvan, mensup olduğu fakülte/birim, kütüphaneyi kullanma sıklığı ve kütüphaneyi tercih etme sebepleri gibi değişkenlerin frekans ve yüzde dağılımları verilmiştir. Araştırma, katılımcıların genellikle kategoriler arasında tercih yapma eğiliminde olduğu demografik değişkenlere dayandığı için analizde öncelikle frekans ve yüzde dağılımları kullanılmıştır.

Tablo 2

Katılımcılara Yönelik Demografik Bulgular

Gruplar	Sayı (N)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Erkek	80	36
Kadın	140	64
Yaş		
18-24	157	71
24-30	19	9
30-45	35	16
45-60	9	4
60 ve üzeri	0	0
Unvan		
Akademik Personel	48	22
Öğrenci (Lisans)	148	67
Öğrenci (Yüksek Lisans)	6	3
Öğrenci (Doktora)	2	1
İMÜ Mezunu	16	7
Fakülte/Birim		
Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü	37	17
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı	4	2
Diş Hekimliği Fakültesi	4	2
Edebiyat Fakültesi	34	15
Eğitim Bilimleri Fakültesi	22	10
Hukuk Fakültesi	16	7
İslami İlimler Fakültesi	-	-
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	2	1
Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesi	38	17
Sağlık Bilimleri Fakültesi	21	10
Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi	2	1
Siyasal Bilgiler Fakültesi	26	12
Tıp Fakültesi	13	6
Turizm Fakültesi	1	0.5
Kütüphaneyi Kullanma Sıklığı		
Her Gün	32	14
Haftada Bir	19	9
Haftada Birkaç Kez	61	28
İki Haftada Bir Kez	14	6
Üç Haftada Bir Kez	15	7
Yarı Dönem İçinde Bir ya da Birkaç Kez	31	14
Yalnızca Sınav Dönemlerinde	29	13
Öğretim Yılı İçinde Bir ya da Birkaç Kez	19	9

Kütüphaneyi Tercih Sebepleri

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Mensubu Olmam	202	92
Koleksiyonun Sayı ve İçerik Olarak Zengin Olması	19	9
Koleksiyonun Güncel Olması	9	4
Kullanım Kolaylığı ve Rahatlığı	81	37
Ulaşım Kolaylığı ve Rahatlığı	106	48
Personelin Tutumu	22	10
İnternet Erişim İmkânı Olması	73	33

Tablo 2’de anket katılımcılarına yönelik demografik bulgular verilmiştir. Katılımcılarının cinsiyete göre dağılımına bakıldığında, 80’ i (%36) erkek, 140’ ı (%64) kadındır. Katılımcıların 157’si (%71) 18-24 yaş, 19’u (%9) 24-30 yaş, 35’i (%16) 30-45 yaş, 9’u (%4) 45-60 yaş grubundadır. Katılımcıların 48’i (%22) akademik personel, 148’i (%67) lisans öğrencisi, 6’sı (%3) yüksek lisans öğrencisi, 2’si (%1) doktora öğrencisi, 16’sı (%7) İMÜ mezunudur. Katılımcıların 37’si (%17) Edebiyat Fakültesi-Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümünde, 4’ü (%2) Lisansüstü Eğitim Enstitüsü-Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalında, 4’ü (%2) Diş Hekimliği Fakültesinde, 34’ü (%15) Edebiyat Fakültesinde, 22’si (%10) Eğitim Bilimleri Fakültesinde, 16’sı (%7) Hukuk Fakültesinde, 2’si (%1) Lisansüstü Eğitim Enstitüsünde, 38’i (%17) Mühendislik ve Doğa Bilimleri Fakültesinde, 21’i (%10) Sağlık Bilimleri Fakültesinde, 2’si (%1) Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesinde, 26’sı (%12) Siyasal Bilgiler Fakültesinde, 13’ü (%6) Tıp Fakültesinde, 1’i (%0,5) Turizm Fakültesinde okumaktadır. Kullanıcıların kütüphaneyi kullanma sıklığına bakıldığında 32’si (%14) her gün, 19’u (%9) haftada bir, 61’i (%28) haftada birkaç kez, 14’ü (%6) iki haftada bir kez, 15’i (%7) üç haftada bir kez, 31’i (%14) yarı dönem içinde bir ya da birkaç kez, 29’u (%13) yalnızca sınav dönemlerinde, 19’u (%9) öğretim yılı içinde bir ya da birkaç kez şeklinde olduğu görülmektedir. Kullanıcıların İMÜ Ziraat Bankası Kütüphanesi’ni tercih etme sebeplerine bakıldığında 202’si (%92) İstanbul Medeniyet Üniversitesi mensubu olmam, 19’u (%9) koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması, 9’u (%4) koleksiyonun güncel olması, 81’i (%37) kullanım kolaylığı ve rahatlığı, 106’sı (%48) ulaşım kolaylığı ve rahatlığı, 22’si (%10) personelin tutumu, 73’ü (%33) internet erişim imkânı olması şeklinde olduğu görülmektedir.

Tablo 3

Kullanıcıların Kütüphane Değerlendirmesinin Aritmetik Ortalamaları

	GMD	PDM	HDM	ODM
Kullanıcılar	3,76	3,71	3,69	4,15

Tablo 3’te kullanıcıların kütüphaneye yönelik değerlendirmelerini yansıtan aritmetik ortalamalar sunulmaktadır. Elde edilen verilere göre, kullanıcılara ait genel memnuniyet, personelden duyulan memnuniyet, hizmetten duyulan memnuniyet ve ortamdan duyulan memnuniyet düzeyleri **yüksektir**. Bu sonuçlar, kütüphanenin kullanıcı odaklı yaklaşımının etkili bir şekilde uygulandığı ve kullanıcıların beklentilerini karşılayacak nitelikte bir hizmet sunulduğu şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 4

Anket Katılımcılarının Kütüphane Değerlendirmesi

Memnuniyet Düzeyini Etkileyen Durumlar	Memnuniyet Değeri
PDM-1: Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir.	3,02
PDM-2: Personel mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir.	3,55
PDM-3: Personelin yaklaşımı ilgili ve yönlendiricidir.	3,74

PDM-4: Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır.	3,9
PDM-5: Personel iletişime özen göstermektedir.	3,75
PDM-6: Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır.	3,51
PDM-7: Personelin bana yardımcı olmak için harcadığı çabadan memnunum.	3,91
PDM-8: Bilgi ve belge ihtiyaçlarım için ilgili personele erişimde sıkıntı yaşamıyorum.	3,66
PDM-9: Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır.	4,01
PDM-10: Personel için kullanıcı ihtiyaçları her şeyden önce gelir.	3,46
PDM-11: Personel kullanıcının ihtiyaçlarını anlar.	3,58
PDM-12: Personel problem çözmede istekli ve yeterlidir.	3,54
PDM-13: Personel kullanıcıya güven verir.	3,61
PDM-14: Ödünç verme personeli kullanıcılara pozitif ve yardımsever bir şekilde yaklaşmaktadır.	3,94
PDM-15: Kütüphanede ödünç verme/iade işlemleri hızla gerçekleştirilmektedir.	4,15
PDM-16: Kütüphanenin vermiş olduğu danışma hizmetinden memnunum.	3,79
PDM-17: Referans personeline sorduğum sorulara açıklayıcı ve yönlendirici cevaplar alabiliyorum.	3,84
PDM-18: Referans personeline telefon ya da e-posta aracılığıyla ulaşabiliyorum.	3,62
PDM-19: Referans personeli elektronik kaynaklarla ilgili sorunlarımızla zamanında ilgilenmektedir.	3,67
PDM-20: Yerinde bulamadığım basılı bilgi kaynaklarına ulaşabilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaktadır.	3,74
PDM-21: Personel rafları düzenleme ve kaynakları yerleştirme konusunda özenlidir, böylece aradığım kaynağı kolayca bulabiliyorum.	4,01
HDM-1: Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum.	4,02
HDM-2: Kütüphane tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum.	3,84
HDM-3: Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir.	3,46
HDM-4: Kaynakların ödünç verilme süresi yeterlidir.	3,8
HDM-5: Yönlendirme işaretleri ve raf yönlendirmeleri, aradığım bölümü ve yayını bulmamda bana yardımcı oluyor.	3,67
HDM-6: Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır.	3,56
HDM-7: Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunum.	3,71
HDM-8: Kütüphane hizmetlerinde kullanılan teknolojik imkanlardan ve cihazlardan memnunum.	3,91
HDM-9: Kütüphane içerisinde sunulan internet bağlantı hizmetlerinden memnunum.	3,95

HDM-10: Kütüphane web sayfasını güncel ve kullanımını kolay buluyorum.	3,75
HDM-11: Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır.	3,44
HDM-12: Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum.	3,64
HDM-13: Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir.	3,4
HDM-14: Kullanım kılavuzları sayesinde veri tabanlarını daha rahat kullanabiliyorum.	3,76
HDM-15: Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır.	3,22
HDM-16: Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum.	3,87
ODM-1: Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder.	4,23
ODM-2: Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir.	3,92
ODM-3: Kütüphane ortamı rahat ve caziptir.	4,31
ODM-4: Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır.	4,34
ODM-5: Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir.	3,95

Tabloda 4'te, ankete katılan 220 kullanıcının her bir önerme için verdikleri değerlerin aritmetik ortalamalarına yer verilmiştir. Kullanıcıların 3 önermeye çok yüksek, 36 önermeye yüksek ve 3 önermeye orta düzeyde katıldıkları görülmektedir. Personelden duyulan memnuniyet önermelerine verilen cevapların aritmetik ortalamaları incelendiğinde, kullanıcıların her bir önermeye standart değerler vermediği ve değerlerin inişli çıkışlı bir seyir izlediği anlaşılmaktadır. Tablodaki verilere göre, kullanıcılar 20 önermeye yüksek, 1 önermeye ise orta düzeyde katılmıştır. Bu durum, genel olarak kullanıcıların kütüphane personelinden yüksek düzeyde memnun olduklarını göstermektedir. Kütüphane hizmetlerinden duyulan memnuniyet önermelerine verilen cevapların aritmetik ortalamaları incelendiğinde de benzer bir durum görülmektedir. Kullanıcılar her bir önermeye farklı düzeylerde katılım göstermiş olup, tabloda hizmet memnuniyeti ile ilgili 14 önermeye yüksek, 2 önermeye ise orta düzeyde katılım sağlanmıştır. Bu sonuç, kullanıcıların genel olarak kütüphane hizmetlerinden yüksek düzeyde memnun olduklarını göstermektedir. Kütüphane ortamından duyulan memnuniyet önermelerine verilen cevapların aritmetik ortalamaları incelendiğinde de inişli çıkışlı bir seyir izlediği görülmektedir. Tablodaki verilere göre, kullanıcılar 3 önermeye çok yüksek, 2 önermeye ise yüksek düzeyde katılmıştır. Bu veriler, genel olarak kullanıcıların kütüphane ortamından yüksek düzeyde memnun olduklarını göstermektedir.

Tablo 5

Demografik Değişkenlere Göre Ortalamanın Altında Kalan Önergeler

Memnuniyet Düzeyini Etkileyen Durumlar	Memnuniyet Değeri
PDM-1: Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir.	1,5
PDM-6: Personel kütüphane kurallarının uygulanması konusunda duyarlıdır.	1,5
HDM-3: Ödünç alabildiğim kaynak sayısı yeterlidir.	1

HDM-6: Kütüphaneye kaynak alımında kullanıcılardan gelen istekler dikkate alınmaktadır.	1
HDM-7: Kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnunuz.	2
HDM-11: Kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerim dikkate alınır.	2
HDM-12: Kütüphanede bir kullanıcı olarak bana önem verildiğini hissediyorum.	2
HDM-13: Kütüphane, alanım ile ilgili yeterli veri tabanına sahiptir.	1
HDM-16: Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum.	2
HDM-15: Kütüphanede ihtiyaç duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonları vardır.	1,91
HDM-16: Kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan (ev veya işyerinden) erişebiliyorum.	1
ODM-2: Kütüphane ortamı bireysel aktiviteler için sessizdir.	2,5
ODM-3: Kütüphane ortamı rahat ve caziptir.	2
ODM-4: Kütüphane ortamı çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun bir ortamdır.	2,5
ODM-5: Kütüphane ortamı grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişlidir.	2

Tablo 5'te, demografik değişkenlere göre analiz sonuçlarının özeti sunulmaktadır. Her bir demografik grup için ortalamanın altında kalan önermeler belirtilmiştir. Demografik grup bazlı analiz sonuçlarının tümünün ayrıntılı bir şekilde sunulmasının, makalenin sınırlı uzunluğu ve okuyucunun dikkatini dağıtabileceği göz önünde bulundurulmuştur. Bu bağlamda, grup bazlı analizlerde ortalamanın altında kalan önermelerin belirlenerek, bu önermelerin özellikle vurgulanması tercih edilmiştir.

Personelden duyulan memnuniyet düzeyiyle ilgili olarak; PDM-1 önermesinin sonuçları incelendiğinde, kütüphane personelinin sayısının yeterli olduğunu belirten kullanıcıların oranının çok düşük olması, kütüphane personelinin sayısının yetersiz olarak değerlendirildiğini göstermektedir. PDM-6 önermesinin sonuçları incelendiğinde, kütüphane personelinin kuralların uygulanmasında duyarlı olduğunu belirten kullanıcı sayısının çok az olması, personelin kütüphane kurallarına uymakta duyarsız olduğunu göstermektedir.

Hizmetten duyulan memnuniyet düzeyiyle ilgili olarak; HDM-3 önermesinin sonuçları incelendiğinde, ödünç alınabilen kaynak sayısının yeterli olduğunu belirten kullanıcı sayısının çok az olması, mevcut ödünç alınabilir kaynak sayısının yetersiz olduğunu göstermektedir. HDM-6 önermesinin sonuçları incelendiğinde, kütüphaneye kaynak alımında kullanıcı isteklerinin dikkate alındığını belirten kullanıcı sayısının çok az olması, kullanıcı taleplerinin kaynak alımında yeterince göz önünde bulundurulmadığını göstermektedir. HDM-7 önermesinin sonuçları incelendiğinde, kütüphane, kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili verilen kullanıcı eğitimlerinden memnun olan kullanıcı sayısının düşük olması, bu eğitimlerin yetersiz bulunduğunu göstermektedir. HDM-11 önermesinin sonuçları incelendiğinde, kütüphane hizmetleri hakkında şikâyet ve önerilerinin dikkate alındığını belirten kullanıcı sayısının düşük olması, kullanıcı geri bildirimlerine yeterince önem verilmediğini düşündüklerini göstermektedir.

HDM-12 önermesinin sonuçları incelendiğinde, kullanıcıların kütüphanede kendilerine önem verildiğini hissetme önermesine düşük katılım, kullanıcıların kütüphanede kendilerine yeterince önem verilmediği algısını taşıdıklarını göstermektedir. HDM-13 önermesinin sonuçları incelendiğinde, kullanıcıların kütüphanenin basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonlarını ihtiyaç duydukları düzeyde bulmadığına dair düşük katılımı, kütüphanenin dergi koleksiyonlarının yetersiz olduğu algısına işaret etmektedir. HDM-16 önermesinin sonuçları incelendiğinde, kütüphanenin elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan erişim sağlayabildiğini belirten kullanıcı sayısının düşük olması, kullanıcıların kütüphane dışından elektronik kaynaklara erişimde verim alamadıklarını düşündüklerini göstermektedir.

Ortamdan duyulan memnuniyet düzeyiyle ilgili olarak:

ODM-2 önermesinin sonuçları incelendiğinde, kütüphanenin bireysel aktiviteler için sessiz olduğunu belirten kullanıcıların oranının düşük olması, kullanıcıların kütüphane ortamını sessiz bulmadıklarını göstermektedir. ODM-3 önermesinin sonuçları incelendiğinde, kütüphane ortamının rahat ve cazip olduğunu belirten kullanıcıların oranının düşük olması, kullanıcıların kütüphane ortamını konforlu bulmadıklarını göstermektedir. ODM-4 önermesinin sonuçları incelendiğinde, kütüphane ortamının çalışma, öğrenme veya araştırma için uygun olduğunu belirten kullanıcıların oranının düşük olması, kullanıcıların kütüphane ortamını bu amaçlar için uygun bulmadıklarını göstermektedir. ODM-5 önermesinin sonuçları incelendiğinde, kütüphane ortamının grup öğrenimi ve grup çalışması için elverişli olduğunu belirten kullanıcıların oranının düşük olması, kullanıcıların kütüphane ortamını bu amaçlar için uygun bulmadıklarını göstermektedir.

4. SONUÇ:

İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik yapılan araştırma, bir ana hipotez ve üç alt hipotez doğrultusunda değerlendirilmiştir. Katılımcılar arasında yapılan anketler aracılığıyla, kullanıcıların kütüphaneye ilişkin genel memnuniyet düzeyleri ve memnuniyetsizlik yaşadıkları alanlar incelenmiştir. Elde edilen veriler, nicel ve nitel analizlerle değerlendirilerek hipotezlerin doğruluğu test edilmiştir. Ana hipotez, kullanıcıların genel memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu sonucunu ortaya koyarken, alt hipotezler doğrultusunda personel, hizmet ve kütüphane ortamına ilişkin çeşitli memnuniyetsizlikler de belirlenmiştir.

Araştırmanın ilk alt hipotezi, "İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının kütüphane personeli ile ilgili memnuniyetsizlik yaşadığı durumlar vardır" şeklinde belirlenmiştir. Elde edilen veriler, bu hipotezi doğrulamış ve kullanıcıların personel memnuniyetini etkileyen iki önemli durum tespit edilmiştir. Bunlardan en belirginini, kütüphanede çalışan personel sayısının yetersizliği, diğer bir durum ise, personelin kütüphane kurallarının uygulanması konusunda yeterince duyarlı olmamasıdır.

İkinci alt hipotez, "İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının kütüphane hizmetlerinden memnuniyetsizlik yaşadığı durumlar vardır" şeklinde belirlenmiştir. Bulgular, kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden memnun olmadıkları sekiz tane durumu ortaya koymuştur. Bu durumlardan beşi, doğrudan kütüphane kaynaklarının yetersizliği ile ilgilidir. Diğer üç durum ise kütüphane hizmetleri ve kullanıcı memnuniyeti ile ilgilidir.

Son alt hipotez ise "İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının kütüphane ortamından memnuniyetsizlik yaşadığı durumlar yoktur" şeklinde belirlenmiştir. Elde edilen veriler, bu hipotezi büyük ölçüde doğrulamıştır. Katılımcıların çoğu bu hipotezi destekleyecek yanıtlar verse de doktora öğrencileri ve Tıp Fakültesi'ne mensup kullanıcılar arasında kütüphane ortamına dair memnuniyetsizlik belirten yanıtlar verenler de olmuştur. Ortama ilişkin dört farklı memnuniyetsizlik

durumu tespit edilmiştir. Kütüphane ortamına dair memnuniyetsizlik bildirilmeyen tek durum “Kütüphane ortamı çalışmaya ve öğrenmeye teşvik eder” ifadesi olmuştur.

Sonuç olarak, gerçekleştirilen anket çalışması İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi kullanıcılarının genel memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Bununla birlikte, kullanıcılar açısından personel, hizmet ve kütüphane ortamına ilişkin memnuniyetsizlik olduğunu gösteren hususlar da tespit edilmiştir. Araştırma çalışmasının sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda aşağıdaki öneriler sunulmuştur;

Personel Sayısının Artırılması: Kullanıcılar kütüphane personelinin sayısının yetersiz olduğunu düşünmektedir. Bir kütüphane, kullanıcılarını tatmin edecek hizmetleri tek başına sunamaz. Kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılamada esas sorumluluk, personelin tutumuna bağlıdır (Njoku, 2023, s.2). Kütüphane yönetimi, personel sayısını artırarak kullanıcı ihtiyaçlarına daha hızlı ve etkili bir şekilde yanıt verebilir. Bu sayede hizmet kalitesi artırılabilir ve kullanıcı memnuniyeti sağlanabilir.

Personel Eğitimi ve Duyarlılığı: Kullanıcılar, personelin kütüphane kurallarına uymakta duyarsız olduğunu belirtmiştir. Kütüphane personelinin kurallara uyumu ve bu kuralları uygulama konusundaki duyarlılığı artırılmalıdır. Bunun için düzenli olarak eğitim programları düzenlenmeli ve personelin profesyonel gelişimi desteklenmelidir.

Kullanıcı Taleplerinin Dikkate Alınması: Kullanıcı taleplerinin kaynak alımında yeterince dikkate alınmadığı belirtilmiştir. Kullanıcıların taleplerini daha iyi anlamak ve bu taleplere uygun kaynakları kütüphaneye kazandırmak için etkili bir geri bildirim mekanizması oluşturulmalıdır. Anketler, öneri kutuları ve online (çevrimiçi) platformlar aracılığıyla kullanıcı talepleri toplanabilir ve değerlendirilebilir.

Kullanıcı Eğitimlerinin İyileştirilmesi: Kullanıcı eğitimlerinin yetersiz bulunduğu belirtilmiştir. Kütüphanede kaynak ve veri tabanları kullanımıyla ilgili düzenlenen eğitimlerin kalitesi artırılmalıdır. Daha sık ve kapsamlı eğitim programları düzenlenerek kullanıcıların bu eğitimlerden daha fazla faydalanmaları sağlanabilir.

Geri Bildirim Sisteminin Güçlendirilmesi: Kullanıcı geri bildirimlerine yeterince önem verilmediği düşünülmektedir. Kütüphane yönetimi, kullanıcı şikâyet ve önerilerini daha ciddiye alarak değerlendirmelidir. Etkili bir geri bildirim sistemi oluşturularak, kullanıcıların görüşleri düzenli olarak alınmalı ve bu görüşler doğrultusunda iyileştirmeler yapılmalıdır.

Kullanıcılara Önem Verildiğinin Gösterilmesi: Kullanıcılar kütüphanede kendilerine yeterince önem verilmediğini düşünmektedir. Kütüphane yönetimi, kullanıcıların kendilerini değerli hissetmelerini sağlamak için çeşitli etkinlikler ve programlar düzenleyebilir. Kullanıcı memnuniyetini artırmak için kişisel ilgi ve destek sağlanabilir.

Dergi Koleksiyonlarının Geliştirilmesi: Kullanıcılar kütüphanenin dergi koleksiyonlarını yetersiz bulmaktadır. Kütüphane, basılı ve elektronik dergi koleksiyonlarını kullanıcı ihtiyaçlarına uygun şekilde güncellemeli ve genişletmelidir. Özellikle akademik ve güncel konularda dergiler temin edilmelidir.

Elektronik Bilgi Kaynaklarına Erişimin İyileştirilmesi: Kullanıcılar kütüphane dışından elektronik kaynaklara erişimde zorluk yaşamaktadır. Elektronik bilgi kaynaklarına uzaktan erişim olanakları artırılmalı ve kullanıcıların bu kaynaklara kolayca erişebilmeleri sağlanmalıdır. Teknik altyapının güçlendirilmesi ve erişim sürecinin basitleştirilmesi önemlidir.

Kütüphane Ortamının Sessizliği ve Konforunun Artırılması: Kullanıcılar kütüphane ortamını sessiz, rahat ve çalışma için uygun bulmamaktadır. Kütüphane içindeki sessiz çalışma alanlarının sayısı

artırılmalı ve bu alanların daha iyi izole edilmesi sağlanmalıdır. Ayrıca, çalışma alanlarının konforu ve ergonomisi artırılarak, kullanıcıların daha rahat bir çalışma ortamına kavuşması sağlanmalıdır. Grup çalışmaları için de uygun alanlar oluşturulmalıdır.

Kütüphanenin mevcut memnuniyet düzeylerini artırmak ve kullanıcıların beklentilerini daha iyi karşılamak amacıyla, yukarıdaki öneriler hayata geçirilmelidir. Ancak, sadece geleneksel kütüphane hizmetlerini geliştirmek yeterli değildir. Dijital dönüşümün getirdiği yeniliklere uyum sağlamak ve kullanıcı odaklı yaklaşımları benimsemek, kütüphanenin gelecekteki başarısı için kritik öneme sahiptir. Bu bağlamda, kütüphanenin dijital dönüşüm stratejilerini belirlemek ve gelecekteki hizmet modellerini şekillendirmek gerekmektedir.

Gelecekteki Değişim Öngörülleri:

Kütüphanelerin gelecekteki hizmet modelleri, dijital dönüşüm ve kullanıcı odaklı yaklaşımlar etrafında şekillenmelidir. Gelecekteki değişim öngörülleri doğrultusunda şu adımlar atılabilir:

- **Dijital Dönüşüm Stratejileri:** Kütüphanenin dijital dönüşüm stratejileri oluşturulmalı ve bu stratejiler doğrultusunda yatırımlar yapılmalıdır. Dijital teknolojilerin entegrasyonu ile kullanıcı deneyimi iyileştirilmelidir. Dijital strateji, kütüphane yönetiminin uzun vadeli vizyonunu belirleyecek ve dijitalleşme sürecini planlı bir şekilde yürütecektir.
- **Esnek ve Akıllı Kütüphane Tasarımı:** Kütüphane fiziksel alanlarının esnek ve akıllı tasarımı, kullanıcıların farklı ihtiyaçlarına cevap verebilecek şekilde düzenlenmelidir. Akıllı kütüphane çözümleri ile kaynaklara erişim daha da kolaylaştırılmalıdır. Sensörler, IoT cihazları ve akıllı mobilyalar ile kütüphane ortamı daha verimli ve kullanıcı dostu hale getirilebilir.
- **Kullanıcı Geri Bildirimlerinin Sürekli İzlenmesi:** Kullanıcı memnuniyeti ölçümleri düzenli olarak yapılmalı ve geri bildirimler doğrultusunda hizmetlerde sürekli iyileştirmeler yapılmalıdır. Bu sayede kullanıcıların değişen ihtiyaçlarına hızlıca cevap verilebilir. Kullanıcı geri bildirimlerini toplamak için anketler, dijital geri bildirim formları ve sosyal medya izleme araçları kullanılabilir.
- **Yapay Zekâ ve Makine Öğrenimi:** Yapay zekâ ve makine öğrenimi teknolojileri kullanılarak, kullanıcıların bilgiye erişim süreçleri otomatikleştirilebilir ve kişiselleştirilebilir. Örneğin, kütüphane kataloglarında arama yapan kullanıcılar için öneri sistemleri geliştirilebilir ve bu sayede kullanıcılar aradıkları bilgiye daha hızlı ulaşabilir.
- **Bulut Tabanlı Hizmetler:** Kütüphane hizmetlerinin bulut tabanlı platformlar üzerinden sunulması, kullanıcıların her yerden ve her cihazdan kütüphane kaynaklarına erişimini sağlar. Bulut tabanlı hizmetler, kütüphanenin teknik altyapısını güçlendirir ve verimliliği artırır.
- **Veri Analitiği ve Kullanıcı Davranışları:** Kütüphanede toplanan verilerin analizi ile kullanıcı davranışları ve eğilimleri incelenerek, hizmetlerin kişiselleştirilmesi sağlanabilir. Veri analitiği, kullanıcıların ihtiyaçlarını ve beklentilerini daha iyi anlamamıza yardımcı olur ve stratejik kararlar almayı kolaylaştırır.
- **Dijital İçerik Üretimi:** Kütüphane, kullanıcıların ihtiyaçlarına yönelik dijital içerikler üreterek, bilgiye erişimi kolaylaştırabilir. Bu içerikler arasında dijital kitaplar, video dersler, podcastler ve interaktif eğitim materyalleri yer alabilir. Dijital içerik üretimi, kütüphanemizin bilgi merkezi rolünü güçlendirir.
- **Eğitim ve Sertifikasyon Programları:** Kütüphane, dijital okuryazarlık, bilgi yönetimi ve diğer konularda çevrimiçi eğitim ve sertifikasyon programları sunarak, kullanıcıların bilgi ve

becerilerini geliştirmelerine yardımcı olabilir. Bu programlar, kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden daha etkin yararlanmalarını sağlar.

- **Sosyal Medya ve Dijital Pazarlama:** Kütüphanenin sosyal medya platformları üzerinden aktif olarak tanıtılması ve dijital pazarlama stratejileri ile kullanıcı etkileşiminin artırılması sağlanabilir. Sosyal medya kampanyaları, etkinlik duyuruları ve bilgi paylaşımı ile kütüphane hizmetleri daha geniş kitlelere ulaşabilir.

Sonuç olarak, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi'nin mevcut memnuniyet düzeylerini koruyarak, dijital hizmet unsurları ve gelecekteki değişim öngörülerini doğrultusunda yenilikçi adımlar atması gerekmektedir. Bu öneriler, kütüphanenin kullanıcılarına daha iyi hizmet sunmasını ve memnuniyet düzeylerini en üst seviyeye çıkarmasını sağlayacaktır.

Etik Standart ile Uyumluluk

Çıkar Çatışması: [TR] Yazar / yazarlar, kendileri ve / veya diğer üçüncü kişi ve kurumlarla çıkar çatışmasının olmadığını veya varsa bu çıkar çatışmasının nasıl oluştuğuna ve çözüleceğine ilişkin beyanlar ile yazar katkısı beyan formları makale süreç dosyalarına ıslak imzalı olarak eklenmiştir.

[EN] The author(s) declare that they do not have a conflict of interest with themselves and/or other third parties and institutions, or if so, how this conflict of interest arose and will be resolved, and author contribution declaration forms are added to the article process files with wet signatures.

Etik Kurul İzni: Çalışma, İstanbul Medeniyet Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu'nun 06.05.2022 tarihli ve E-38510686-200-2200014026 sayılı resmi yazıyla bildirilen etik açıdan uygunluk kararı doğrultusunda hazırlanmıştır.

Tezden Üretilmesine İlişkin Beyan: Bu makale, "Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi: İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi Örneği" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

Finansal Destek: Bu çalışma, herhangi bir finansal destek almadan gerçekleştirilmiştir.

Teşekkür: Çalışmamız sırasında anket sorularının paylaşılmasında sağladıkları destekler için İstanbul Medeniyet Üniversitesi Ziraat Bankası Kütüphanesi personeline teşekkürlerimizi sunarız.

KAYNAKÇA:

- Alabi, R. (2022). A survey of users' satisfaction with legal information resources in Adeleke University Law Library. *International Journal of Information Science and Management*. 20(3), 301-312. <https://doi.org/10.1001.1.20088302.2022.20.3.17.4>
- Aslan, Ö. (2020). *Üniversite kütüphanelerinde hizmet kalitesinin Libqual+® ile ölçümü: Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi örneği* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Çankırı Karatekin Üniversitesi.
- Barfi, K. A., Parbie, S. K., Filson, C. K. ve Teye, M. V. (2023). Assessing the quality of services at an academic library. *Heliyon*, 9(12), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22449>
- Çağlayan, P. (2011). Halk kütüphanesi hizmetlerine ilişkin kullanıcı memnuniyeti. *Bilgi Dünyası*, 12 (2), 379-398. <https://doi.org/10.15612/BD.2011.204>

- İstanbul Medeniyet Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı. (2023). 2022 yılı İstanbul Medeniyet Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı Birim Faaliyet Raporu, İstanbul Medeniyet Üniversitesi. <https://strateji.medeniyet.edu.tr/tr/raporlar-ve-programlar/programlar>
- Kenan, S. (2015). Modern üniversitenin oluşum süreci. *Osmanlı Araştırmaları*, 45(45), 333-367. <https://doi.org/10.18589/oa.570017>
- Necmettin Erbakan Üniversitesi. (2022). Üniversitemizde Türkiye'nin En Modern Üniversite Kütüphanesi Yükseliyor. *Necmettin Erbakan Üniversitesi*. <https://www.erbakan.edu.tr/haber/universitemizde-turkiyenin-en-modern-universite-kutuphanesi-yukseliyor/5254> (Erişim Tarihi: 18 Aralık 2024).
- Njoku, L. C. (2023). Staff attitude and library environment as predictors of users' satisfaction in public university libraries in Abia and Imo States. *Library Philosophy and Practice*. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/7959>
- Raviş, D. (2019). *Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı odaklı bilgi hizmeti çalışmaları: İstanbul Kültür Üniversitesi Kütüphanesi örneği* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. İstanbul Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=EJaS8vqBF1wMgrubFT-R2Q&no=NJqC7T1D-Fsbgthgs1rirQ>
- Twum, K. K., Adams, M., Budu, S. ve Budu, R. A. A. (2022). Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: The role of service quality. *Journal of Marketing for Higher Education*, 32(1), 54–72. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>
- Twum, K. K., Yalley, A. A., Agyapong, G. K. O. ve Ofori, D. (2021). The influence of public university library service quality and library Brand image on user loyalty. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 18, 207–227. <https://doi.org/10.1007/s12208-020-00269-w>
- Yakın Doğu Üniversitesi Kütüphanesi. (t.y.). Büyük Kütüphane Müdürlüğü. *Yakın Doğu Üniversitesi*. <https://neu.edu.tr/hakkimizda/yonetim/idari-birimler/buyuk-kutuphane-mudurlugu/> (Erişim Tarihi: 18 Aralık 2024).

Gerekli İlave Kaynakça Listesi

- Akbayrak, E. H. (2005). *Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'nde hizmet kalitesi ölçümü* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Hacettepe Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=VscO2VFrNn-lpmDSCM6GrA&no=NHbq4hV-qXJOFq31HfSRag>
- Akbaytürk Çanak, T. (2005, Eylül 22-24). *Kütüphanelerde kullanıcı memnuniyeti anketleri: Koç Üniversitesi Suna Kırac Kütüphanesi deneyimi* [Konferans sunumu]. ÜNAK'05 Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması, İzmir, Türkiye. <http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak05/u05-20.pdf>
- Bulgan, U. (2002). *Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve bir üniversite kütüphanesi uygulaması* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Beykent Üniversitesi. https://www.researchgate.net/publication/28803616_Kutuphanecilik_sektorunde_hizmet_kalitesinin_olcumu_ve_bir_universite_kutuphanesi_uygulaması

- 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. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/joiss/issue/30778/323578>
- Çetin, K. M. ve Bilginer Özsaatçı, F. G. (2022). Kütüphanelerde algılanan hizmet kalitesi ile kullanıcı memnuniyeti ilişkisi: Hasan Kalyoncu Üniversitesi Kütüphanesi örneği. *R&S-Research Studies Anatolia Journal*, 5(1), 50-85. <https://doi.org/10.33723/rs.1024946>
- Çevik, E. (2015). *Kütüphanelerde fiziksel ortam ve kullanıcı memnuniyeti: örnek bir uygulama Galatasaray Üniversitesi Suna Kırış Kütüphanesi* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. İstanbul Gelişim Üniversitesi. <http://acikerisim.gelisim.edu.tr/xmlui/handle/11363/130>
- Karahan, Ş. (2012). *Kütüphanelerde hizmet kalitesinin Libqual+™ hizmet kalitesi ölçüm anketiyle ölçülmesi: Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi üzerine araştırma* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Dumlupınar Üniversitesi. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=5YpmbobJ2Q4fEvkhf_nNJw&no=QtUlqGVhk0sJyN78MDDeQBw
- Keser, E. (2007). *Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyeti ölçümü* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. İstanbul Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=t8ctlCTevSy-%20YLSP8F9r3w&no=o-M5WAludnjEXQ8PibG7cQ>
- Özel, N. G. (2019). *Beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi ilişkisi: Selçuk Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nde bir araştırma* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Selçuk Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=xz0zMJHSVGa3gxyxVBc8w&no=DWz5Zk63I74dTvJRQie1HQ>
- Şeşen, Y. (2019). Akademik kütüphane hizmetlerinde sürekli gelişim felsefesine uygun hizmet anlayışı. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(2), 887-918. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ataunisobil/issue/47238/596996>
- Tabak, Y. (2009). *Bilgi ve belge merkezlerinde hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik bir uygulama: Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi örneği* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Marmara Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=OzOvOhoNs-Ycn7PVTYr1yw&no=7gQteK0SUvTma2hrm6lz3Q>
- Kakırman Yıldız, A. (2009). *Kütüphaneler için değişim yönetimi modeli* [Yayımlanmamış Doktora Tezi]. Marmara Üniversitesi. https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezDetay.jsp?id=y5Qj_MlyS11iAdcHXxCt_A&no=iNhVm1JmynDtYH3XN9gBrQ
- Kakırman Yıldız, A. (2010). Kütüphanelerde performans ölçümü: IFLA performans ölçütlerinin değerlendirilmesi. *Bilgi Dünyası*, 11(1), 155-169. <https://doi.org/10.15612/BD.2010.261>
- Yükseköğretim Kurulu. (2022, Ağustos 12). Türkiye'nin en büyük üniversite kütüphanesi açıldı. Yükseköğretim Kurulu. <https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Haberler/2022/turkiye-nin-en-buyuk-universite-kutuphanesi-acildi.aspx>

EXTENDED SUMMARY

Research Problem:

"The aim of this study is to evaluate the service quality of Istanbul Medeniyet University Ziraat Bank Library, identify the needs and expectations of its users, and determine the shortcomings in library services. User feedback plays a crucial role in enhancing the quality of library services. This article aims to contribute to the steps necessary for libraries to provide better services to their users.

Research Questions:

The study was prepared based on the questions: "Are there situations where the satisfaction level of users of Istanbul Medeniyet University Ziraat Bank Library with the library staff is low?", "Are there situations where the satisfaction level of users of Istanbul Medeniyet University Ziraat Bank Library with the library services is low?", and "Are there situations where the satisfaction level of users of Istanbul Medeniyet University Ziraat Bank Library with the library environment is low?"

Literature Review:

During the literature review conducted as part of the research, keywords such as 'service quality' and 'user satisfaction' were used in both Turkish and English, resulting in the identification of a total of 43 studies. Among these studies, 21 were found to focus specifically on measuring user satisfaction or service quality in libraries.

The distinct feature of this study, conducted on Istanbul Medeniyet University Ziraat Bank Library, compared to other similar research in the literature, is that it is the first academic user satisfaction study conducted on the library, which was built and inaugurated as Turkey's largest university library. Furthermore, measuring user satisfaction in a university library of such significance is considered noteworthy from a literature perspective. This comprehensive research, originally prepared as a master's thesis in 2023, is presented in article format in this study. This research, which academically measures user satisfaction at Istanbul Medeniyet University Ziraat Bank Library for the first time, provides significant data for improving the university's own library services and fills a major gap in the literature in this field.

The study presents crucial findings that will guide library management by providing the necessary data to enhance service quality and ensure user satisfaction in university libraries. Additionally, this research can also serve as a methodological precedent for similar studies to be conducted at other universities

Methodology:

As part of the research, international standard scales used to measure service quality in businesses and libraries were reviewed to evaluate the service quality of Istanbul Medeniyet University Ziraat Bank Library. Based on this review, a 'User Satisfaction Survey for Istanbul Medeniyet University Ziraat Bank Library' consisting of 48 questions was developed and administered to a total of 220 participants from various user groups within the university. The collected data were then transferred to the SPSS (version 22) program for analysis.

Results and Conclusions:

This study conducted at Istanbul Medeniyet University Ziraat Bank Library assessed the satisfaction levels of library users based on one main hypothesis and three sub-hypotheses. The evaluation revealed that the overall satisfaction level was high, largely confirming the main hypothesis that "user satisfaction is high." However, it was also found that users were dissatisfied with certain aspects of library services, particularly the insufficient number of staff.

The study highlighted the issue of staff insufficiency and specific situations that led to user dissatisfaction with services. Additionally, some users, particularly PhD students and medical students, expressed dissatisfaction with the library environment.

As a result of the research, the following recommendations were made: increasing the number of library staff, enhancing staff sensitivity to rule compliance, considering user requests and providing resources accordingly, improving user education, establishing an effective feedback system, and making the library environment more suitable in terms of silence and comfort. It was also suggested that the journal collections be updated and remote access to electronic resources be made easier.