

Üniversite Kütüphanelerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Kullanıcı Memnuniyeti*

Erol YILMAZ*

Saygıdeğer Hocam Prof. Dr. İrfan Çakın'a...

Özet

Toplam Kalite Yönetimi (TKY), müşteri merkezli organizasyon yapısı kurmayı ve müşteri memnuniyeti sağlamak için amaç edinen bir yönetim sistemidir. Bu çalışmada, üniversite kütüphanelerinden yararlanan kullanıcıların verilen hizmetlerden duyduktan memnuniyet düzeyi araştırılmıştır. "Ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinde müşteri merkezli hizmet yapılanması olmadığı için, kütüphane personelinin çalışma yasanımdan, kütüphane kullanıcılarının da verilen bilgi hizmetlerinden memnun olmadıkları" şeklindeki hipotez bağlamında yapılan çalışmada, betimleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırma içerisinde Hacettepe Üniversitesi (HÜ)'nde araştırma görevlisi olarak görev yapan ve çeşitli bölümlerde doktora öğrenimlerine devam eden 215 kişiye anket uygulanmıştır. Ayrıca, HÜ kütüphanelerinin üst yöneticileriyle görüşmeler yapılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde, "t testi" ve "tek yönlü varyans analizi" (ANOVA) yöntemleri kullanılmıştır. Bulgular hipotezi kanıtlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Üniversite Kütüphaneleri, Toplam Kalite Yönetimi, Kullanıcı Memnuniyeti

Abstract

Total Quality Management (TQM) aims to create a client-centered organization and provide customer satisfaction. This study examines university libraries users' satisfaction with the services provided. It was hypothesized that both library personnel and users are not satisfied because university libraries lack customer-centered structuring. The survey method was used to gather data. The questionnaire was administered to 215 HU research assistants working towards their

Bu çalışma, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Doktora Programı kapsamında hazırlanan "Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Merkezli Yapılanma: Hacettepe Üniversitesi Örneği" Başlıklı Doktora Tezi'nde yer alan verilerin bir kısmına dayanmaktadır.

Dr., Yükseköğretim Kurulu Yayın ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı (erol.vilmaz@voktovJr)

Ph.D.'s in various disciplines. High-level administrators of HU libraries were also interviewed. Data were analyzed using "t test" and "one-way analysis of variance" (ANOVA). Findings obtained proved the research hypothesis.

Keywords: University Libraries, Total Quality Management, User Satisfaction

1. Giriş

Daha çok, mal üreten kâr amaçlı özel sektör işletmelerinde uygulanan TKY, özellikle yakın zamanlarda mal ve/ veya hizmet üreten pek çok kamu ve özel sektör kurumunda başarıyla uygulanmaya başlamıştır.

TKY'nin yurtdışında başarıyla uygulandığı kurumlardan biri de üniversiteler ve üniversite kütüphaneleridir. Gelişmiş batı ülkelerinde birçok üniversite kütüphanesi TKY ilkelerini çalışmalarına yansıtmakta ve bunun doğal sonucu olarak, hizmet kalitelerini günden güne artırarak kullanıcılarının memnuniyet düzeylerini sürekli olarak artırmaktadırlar. Buna karşı, bütçeden personele kadar pek çok sorunla mücadele eden ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinde, kullanıcı memnuniyeti yönünde çözümün salt ekonomik ve personel yetersizliği seçeneklerinde aranması nedeniyle herhangi kalıcı bir iyileşme sağlanamamaktadır. Bunun da ötesinde, iş süreçlerinin yeniden düzenlenmesi ve son aşamada kullanıcı memnuniyetinin sağlanması yolunda TKY, alternatif olarak bile düşünülmemektedir. Ülkemizde sadece iki özel üniversite kütüphanesinde (Başkent Üniversitesi, İstanbul Bilgi Üniversitesi) TKY ilkeleri çerçevesinde bilgi hizmeti yapılanmasının söz konusu olması bu durumun açık bir kanıtı durumundadır.

Temel amacı, "üniversite kütüphanelerinde verilmekte olan hizmetlerden kullanıcıların ne oranda memnun kaldıklarını ve bu oranı etkileyen faktörleri araştırmak" şeklinde belirlenen bu çalışmada, HÜ bünyesinde hizmet veren Tıp Merkezi Kütüphanesi (TMK) ile Beytepe Merkez Kütüphanesi (BMK) kullanıcılarına (okuyucularına) uygulanan "*Kütüphane Kullanıcısı Memnuniyet Ölçeği*"nden elde edilen bulgular doğrultusunda, "kullanıcı memnuniyeti" konusunda çözüme yönelik kimi değerlendirmeler yapılacaktır.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. toplam Kalite Yönetimi

TKY'nin, farklı boyutlara vurgu yapan çok sayıda tanımı bulunmaktadır. Bunlardan birinde Miyachi, (1999: 12), TKY'yi "bir kuruluş içerisinde kaliteyi odak alan, kurumun tüm üyelerinin katılımına dayanan, müşteri memnuniyeti yoluyla uzun vadeli başarıyı amaçlayan ve hem kurumun tüm üyelerine hem de topluma yarar sağlayan yönetim yaklaşımı" şeklinde tanımlamaktadır.

2.2. Kullanıcı Memnuniyeti

Memnuniyet, kütüphane kullanıcısının bir hizmet veya ürün kullanımından sonra oluşan beğeni veya olumlu düşüncelerle meydana gelir. Başka bir ifadeyle, kullanıcının hizmet beklentisi ile «sağlanan hizmet arasındaki karşılaştırma sonucunda oluşur ve eğer sonuçta iki unsur arasında bir boşluk var ise, olumsuzluk yani memnuniyetsizlikten söz edilir (Cooper, Dempsey, Menon and Millson-Martula 1998:46). Kullanıcıların hizmet konusunda beklentilerinin sağlanan hizmetle eşit durumda olması kullanıcı memnuniyetini oluşturmakta; sağlanan hizmetin beklentiden daha fazla olması durumunda ise, cazip kalite oluşmakta ve bu durumda kullanıcı memnuniyeti çok yüksek düzeyde gerçekleşmiş olmaktadır.

3. Yöntem

3.1.Örneklen»

HÜ örneğinde yapılan çalışmanın örneklem grubunda, Üniversite'de görev yapmakta olan ve doktora öğrenimlerini sürdüren araştırma görevlileri (35. Md. ile görevli olanlar dahil) yer almaktadır. Sosyal Bilimler Enstitüsü'nden 160, Fen Bilimleri Enstitüsü'nden 197, Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nden ise 268 kişinin yer aldığı toplam 625 kişilik araştırma evreninden, "herbir örneklem birimine eşit seçilme olasılığı vererek (seçilen birim yerine konularak) ve seçilen birimin bir kez daha örnekleme alınmadığı yöntem" (Çingı 1990: 14-15) şeklinde tanımlanan basit rastgele örnekleme yöntemiyle örneklem, belirlenmiştir. %32.5 temsil gücüyle yapılan örneklem seçim hesaplaması sonucunda Sosyal Bilimler Enstitüsü'nden yaklaşık 52; Fen Bilimleri Enstitüsü'nden yaklaşık 64; Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nden ise yaklaşık 88 kişi seçilmiş olmasına karşın, farklı nedenlerle erişilemeyecek ve dolayısıyla ölçeği cevaplayamayacak denek sayısını en aza indirebilmek amacıyla bu sayılar, Sosyal Bilimler için 60, Fen Bilimleri için 70, Sağlık Bilimleri için 90 olarak belirlenmiştir.

32. Araştırma Yöntemi ve Veri Toplama Teknikleri

Araştırmada problem cümlemize ve çalışma amacımıza bağlı olarak, "olayların, objelerin, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğunun betimlenmeye, açıklanmaya çalışıldığı" (Kaptan 1989: 34) "betimleme yöntemi" kullanılmıştır. Araştırmamızda veri toplama tekniği olarak da, "kalem-kağıt yoluyla objenin, bireyin ya da grubun kendisi hakkında bilgi yermesi" (Kaptan 1989: 75) şeklinde tanımlanan anket tekniğinden yararlanılmış ve anket, üniversite kütüphanelerinde verilmekte olan her tür hizmetten en yoğun biçimde yararlanan kullanıcı grubu olan doktora öğrencilerine uygulanmıştır. Araştırmada ayrıca, "sözlü iletişim yoluyla veri toplama tekniği" (Kara-

sar 1991: 165) olarak tanımlanan görüşme tekniğinden de yararlanılmış ve kütüphane yöneticileriyle görüşmeler yapılmıştır.

Anket sorularının hazırlanmasında birçok avantajından dolayı, Likert Ölçeği model alınmıştır. Bu bağlamda belirtilmelidir ki, tutumların ölçülmesinde bugüne kadar izlenen en popüler yaklaşım, söz konusu tutuma ilişkin bir ölçeğin hazırlanarak uygulanması (Tezbaşaran 1997: 5) olarak kabul edilmektedir.

33. Veri Analiz Teknikleri

Ölçek, bireylerin herbir ölçek maddesine verecekleri tepkileri (cevaplan) almak için; "Tamamen Katılıyorum", "Katılıyorum", "Kararsızım", "Katılmıyorum", "Kesinlikle Katılmıyorum" şeklinde görüş bildirmeye olanak veren beşli dereceleme ile hazırlanmıştır.

Pilot uygulama olarak, araştırma alanıyla benzer özellikler taşıyan Gazi Üniversitesi kapsamında doktora öğrenimine devam eden 30 araştırma görevlisine uygulanan ölçek; daha sonra, ortalama varyans, geçerlilik ve güvenilirlik testleri ve "madde ayıncılık güçleri" (bir maddenin ölçtüğü memnuniyet düzeyi) bakımından analiz edilmiş; analiz sonucunda madde-ölçek korelasyonları yüksek olan maddeler ile yüksek olmamakla birlikte araştırmanın amacına yönelik olarak gerekli oldukları düşünülen bazı maddeler uzman görüşüne dayanılarak seçilmiş ve asıl (nihâi) ölçeğe alınmıştır. Ölçek iç tutarlılığının sınanması için, en uygun yol olan "Cronbach a güvenilirlik katsayısı", (Tezbaşaran 1997:47) hesaplanmış; yapılan hesaplama sonunda güvenilirlik değeri $\alpha = .97$ olarak bulunmuştur. Likert tipi bir ölçekte yeterli sayılabilecek güvenilirlik katsayısının olabildiğince 1'e yakın olması gerektiğinden (Tezbaşaran 1997: 47) ölçeğin duyarlı olduğu, birbiriyle tutarlı maddeleri içerdiği ve yeterli güvenilirlik düzeyine sahip olduğu kabul edilmiştir. Testlerin geçerliliği konusunda ise, uzman görüşüne dayanılarak karar verilmiştir.

Seçilen maddelerle, HÜ'ye yönelik olarak 76 maddelik asıl (nihâi) "*Kütüphane Kullanıcısı Memnuniyet Ölçeği*" oluşturulmuş ve uygulanmıştır. Uygulama sonunda Sosyal Bilimler Enstitüsü'nden 59, Fen Bilimleri Enstitüsü'nden 66 ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nden 90 olmak üzere toplam 215 kişiye ölçek uygulandığı anlaşılmıştır. Değerlendirme işlemi, SPSS paket programı kullanılarak yapılmıştır. Araştırmanın temelini oluşturan genel ölçek ortalamaları, alt faktör ortalamaları ve gruplar arası farkların manidar olup olmadığının sınanması için, %99 güvenlilikle ($\alpha = 0.01$) "tek örneklem t testi" ile "tek yönlü varyans analizi" (Analysis of Varyans/ ANOVA) yöntemleri kullanılmıştır.

4. Bulgular : Ölçek Genel ve Faktörel Bazda Memnuniyet Düzeyleri

Bu bölümde kullanıcıların memnuniyet düzeyleri, alt faktörler ve ölçek genelinde değerlendirilecek; her bir faktör bazında memnuniyet düzeyi farklı değişkenler (yaş, cinsiyet, yararlanılan kütüphane vb.) bağlamında yorumlanacak, ayrıca ilgili faktör içerisindeki sonuçları anlamlı olan bazı maddeler de yorumlanacaktır.

4.1. Kütüphanenin Fiziksel Ortamı (Faktör 1)

13 madde içeren FI'de, tam memnuniyet için 65 (13x5), memnuniyet için 52 (13x4), kararsızlık (beklenen ortalama) için 39 (13x3), memnuniyetsizlik için 26 (13x2), tam memnuniyetsizlik için ise 13 puan (13x1) elde etmek gerekmektedir. Buna karşılık, kullanıcı cevaplarıyla elde edilen **gözlenen ortalama** puanı ise, 31.57'dir. Beklenen ortalama ile gözlenen ortalama arasındaki fark (-7.43), açık bir şekilde kütüphanenin fiziksel ortamı konusunda kullanıcıların yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadığını göstermektedir.

Söz konusu memnuniyetsizlik çeşitli değişkenler bazında incelendiğinde, *cinsiyet* ve *yaş* çerçevesinde memnuniyetsizlik konusunda gruplar arasında manidar bir farkın olmadığı; farklı cinsiyet ve yaş gruplarındaki kullanıcıların kütüphanenin fiziksel ortamı konusunda benzer düzeylerde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir. *Yararlanılan kütüphane* bazında, gruplar arasında manidar fark bulunduğu ve TMK'den kullanıcılarının BMK kullanıcılarına göre daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır. *Doktora programlarına devam edilen enstitüler* bağlamında incelendiğinde, Fen Bilimleri grubu kullanıcıların Sosyal Bilimler ve Sağlık Bilimleri grubu kullanıcılarından daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları; Sosyal Bilimler ve Sağlık Bilimleri grubu kullanıcıların ise, hemen hemen birbirleriyle eşit oranda ve yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir. *Araştırma görevlisi olarak görev yapılan fakülteler ve yüksekokullar* bazında bakıldığında, en az iki grup arasında fark olduğu anlaşılmış ancak, grup sayısının fazlalığı ve bazı gruplardaki kişi sayılarının 2'den az olması nedeniyle ikili karşılaştırmalar yapılamamıştır. Bu nedenle, sadece ortalamaları en düşük ve en yüksek gruplar arasındaki farkın manidar olduğu, diğer gruplar arasında da aralarındaki puan farkı büyüdükçe küçük ve büyük puana sahip gruplar arasında fark olduğu söylenilebilecektir. *Kütüphaneden farklı sıklıklarda yararlanan* kullanıcıların memnuniyet düzeylerine bakıldığında, gruplar arasında manidar fark bulunduğu anlaşılmış ancak, bazı gruplarda 2'den az denek bulunduğundan hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için analiz yapıldığında sonuç alınamamıştır. Bu durumda grup ortalamalarına bakıldığında, kütüphaneyi hergün kullanan 1 kişinin yüksek düzeyde memnuniyetsizlik açıkladığı; diğer grupların ise, birbirlerine yakın düzeyde memnuniyetsizlik açıkladıkları görülmektedir.

F1 içerisinde yer alan maddeler üzerinde yapılan incelemeler sonucunda, kütüphanenin fiziksel ortamı bağlamında kullanıcıların memnuniyet düzeyleriyle ilgili olarak oldukça önemli sonuçlar elde edilmiştir.

Kullanıcıların %75.3'ü, "*Kütüphanenin modern, hoş, davet edici ve çekici bir ortamı vardır*" düşüncesine (Md. 1); %60'ı "*Kullanım alanları, okuma ve araştırma yapmak için yeterli ve kullanışlıdır*" düşüncesine (Md. 2); %71.6'sı "*Dinlenme, sigara içme, çay içme vb. gereksinimler için ayrılan alanlar yeterlidir*" düşüncesine (Md. 5); %47.4'ü "*Kütüphane (yerler, masalar, raflar vs.) her zaman temizdir*" düşüncesine (Md. 6); %84.1'i de "*Özel eşyalarımızı (çanta, giysi...) güvenle bırakabileceğimiz dolap vb. imkan vardır*" düşüncesine (Md. 13) **itiraz ederek**; %61.4'ü "*Masa ve sandalyeler sayıca yeterli değildir*" düşüncesini (Md. 3); %58.2'si "*Masa ve sandalyeler kullanışlı ve rahat değildir*" düşüncesini (Md. 4); %51.6'sı "*Kütüphane içindeki aydınlatma yeterli değildir*" düşüncesini (Md. 8); %64.2'si "*Kütüphanede havalandırma yeterli değildir*" düşüncesini (Md. 9); %77.7'si "*Tuvaletler sayıca yeterli değildir*" düşüncesini (Md. 10); %68.8'i de "*Tuvaletler genellikle temiz değildir*" düşüncesini (Md. 11) **destekleyerek** bu konulardaki memnuniyetsizliklerini net bir şekilde ortaya koymuşlardır.

TMK ve BMK'nin fiziksel ortamı ile ilgili olarak, tamamlayıcı olması açısından, HÜ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı (KDDDB) ve ile Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkan Yardımcısı (KDDBY)'nin da görüşlerini ortaya koymak yararlı olacaktır. KDDDB¹, kütüphanenin (TMK) yaklaşık 10 bin potansiyel kullanıcısının var olduğunu ve tahminen bu kitlenin yaklaşık %10'unun kütüphaneyi düzenli olarak kullandığını ancak, bu küçük gruba bile mevcut kütüphane binasında² iyi bir okuyucu hizmetinin verilmesinin mümkün olmadığını belirtmektedir. Isıtma, aydınlatma ve havalandırma bakımından mevcut binanın kesinlikle yetersiz olduğunu belirten KDDDB, kullanıcı memnuniyetini büyük oranda etkileyen tuvaletlerin de kesinlikle yetersiz kaldığını ifade etmekte ve mevcut bina değişmeden kütüphanenin fiziksel ortamı bakımından tam bir kullanıcı memnuniyetinin gerçekleşmeyeceğini belirtmektedir. KDDBY³ ise, ısıtma tesisatının yeterli olmaması nedeniyle kütüphane binasının (BMK)⁴ yeterince

¹ HÜ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı Dr. Hansın Tunçkanat ile 08.01.2002 tarihinde yapılan görüşmeden elde edilen bilgiler.

² Çalışmanın yürütüldüğü dönem içerisinde burada sözü edilen ve bu bölüm içerisinde anlatılan TMK binası 2002 yılında boşaltılmış ve yine Tıp Merkezi Kampusu içerisinde yer alan yeni binasına taşınmıştır. TMK binasına ilişkin olarak bu çalışma içerisinde yer alan tüm bilgiler, Kütüphane'nin bina değişikliğinden önceki son dönemine aittir.

³ HÜ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkan Yardımcısı Adile Günden ile 25.12.2001 tarihinde yapılan görüşmeden elde edilen bilgiler.

⁴ BMK binasının "Giriş" katında 2002 yılı yaz döneminde büyük bir tadilat yapılmış ve aynı yılın Kasım ayında, Giriş kan hemen hemen tamamen değişikliğe uğramış haliyle kullanıma sunulmuştur. BMK binasına ilişkin olarak bu çalışma içerisinde yer alan tüm bilgiler, Kütüphane'nin değişiklik öncesindeki son dönemine aittir.

ısınmadığını, bu nedenle özellikle çok soğuk günlerde kullanıcılardan sürekli şikayet geldiğini, gerçekten de giriş kat ve teras kat (4. kat) dışında kalan ve kullanıcılar tarafından yoğun bir şekilde kullanılan katların çok soğuk olduğunu ifade etmektedir. KDDBY, ayrıca, kütüphanenin üçüncü katının gün ışığını almaması nedeniyle sürekli olarak flüoresan ile aydınlatıldığını, elektrikler kesildiğinde katın, adeta "zindan" gibi olduğunu, göreve gelen Rektörlerin tamamının "bu katta pencere açalım" demelerine karşın hiçbir işlem yapılmadığını, bu durumun da kullanıcıların memnuniyetini yüksek düzeyde olumsuz etkilediğini belirtmektedir. KDDBY, kullanıcı tuvaletlerinin de sayı ve nitelik açısından yetersiz kaldığını belirtmektedir.

42. Kütüphane Personeli (Faktör 2)

İçerisinde 10 madde bulunan F2'de tam memnuniyet puanı 50 (10x5), memnuniyet puanı 40 (10x4), kararsızlık (beklenen ortalama) puanı 30 (10x3), memnuniyetsizlik puanı 20 (10x2), tam memnuniyetsizlik puanı 10 (10x1); kullanıcı cevaplarıyla elde edilen **gözlenen ortalama** puanı ise 32.96 olarak elde edilmiştir. Beklenen ortalama ile gözlenen ortalama arasında artı yönde 2.% puanlık bir fark görünmekle birlikte, bu fark kesinlikle bir memnuniyete işaret etmemekte, sadece kullanıcıların diğer faktörlere kıyasla, kütüphane personeli konusunda daha düşük bir memnuniyetsizlik yaşadıklarını göstermektedir.

Bu durum farklı değişkenler bazında incelendiğinde *cinsiyet, yaş, yararlanılan kütüphane, doktora programlarına devam edilen enstitü, araştırma görevlisi olarak görev yapılan fakülteler ve yüksekokullar ile kütüphane kullanım sıklığı* bazında gruplar arasında manidar bir farkın olmadığı, diğer bir ifadeyle, buradaki tüm gruplar içerisinde yer alan kullanıcıların, "Kütüphane Personeli" konusunda benzer düzeylerde ve ortalama puan civarında memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir.

F2 içerisinde yer alan maddeler üzerinde yapılan incelemeler sonucunda, kullanıcıların kütüphane personeli bağlamındaki memnuniyet düzeyleriyle ilgili olarak önemli sonuçlar elde edilmiştir.

Kullanıcıların %46.5'i "*Personelin davranış ve iletişiminden memnun değilim*" düşüncesine (Md. 14); %57.2'si "*Personel kütüphanenin sessizliğine uymaz*" ifadesine (Md. 17); %54'ü "*İhtiyacım olduğunda personeli genellikle görevli olduğu yerde bulamıyorum*" düşüncesine (Md. 21); %67.5'i ise "*Bir soru sorduğumda ya da yanlış bir şey yaptığımda personelin kızmasından ve alay etmesinden çekmiyorum*" maddesine (Md. 22) **katılmayarak**; %52.1'i "*Fotokopicilerin davranış ve iletişimlerinden memnunum*" düşüncesine (Md. 15); %59.5'i ise, "*Kapı görevlilerinin davranış ve iletişimlerinden memnunum*" ifadesine (Md. 16) **katılarak**, kütüphane personeli lehinde görüş belirtmektedirler.

43. Hizmetin Sunulmasıyla İlgili Durum (Faktör 3)

İçerisinde 40 madde bulunan F3'de tam memnuniyet puanı 200 (40x5), memnuniyet puanı 160 (40x4), beklenen ortalama puanı (kararsızlık) 120 (40x3), memnuniyetsizlik puanı 80 (40x2), tam memnuniyetsizlik puanı ise 40 (40x1)'dir. Kullanıcı cevaplarıyla elde edilen **gözlenen ortalama** ise **101.05** puanda kalmıştır. Buna göre, beklenen ortalama ile gözlenen ortalama arasındaki fark (-18.95), açık bir şekilde hizmetin sunulmasıyla ilgili koşullar konusunda kullanıcıların yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadığını göstermektedir.

Söz konusu memnuniyetsizlik çeşitli değişkenler bazında incelendiğinde, *cinsiyet, yaş ve yararlanan kütüphane* çerçevesinde memnuniyetsizlik konusunda gruplar arasında manidar bir farkın olmadığı, diğer bir ifadeyle, farklı cinsiyet ve yaş gruplarında bulunan kullanıcıların hizmetin sunulması sırasında yaşanan olaylarla ilgili olarak benzer düzeylerde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir. *Doktora programlarına devam edilen enstitüler* bağlamında incelendiğinde ise, Fen Bilimleri grubunda bulunan kullanıcıların özellikle Sosyal Bilimler olmak üzere diğer iki grupta yer alan kullanıcılardan daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları; Sağlık Bilimleri grubu kullanıcıların da Sosyal Bilimler grubu kullanıcılardan daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir. *Araştırma görevlisi olarak görev yapılan fakülteler ve yüksekokullar* bazında bakıldığında, grup sayısının fazlalığı ve ayrıca bazı gruplardaki kişi sayılarının 2'den az olması nedeniyle ikili karşılaştırmalar yapılamamış ancak, ortalamaları en düşük ve en yüksek gruplar arasında manidar fark olduğu, diğer gruplar arasında da aralarındaki puan farkı büyüdükçe küçük ve büyük puana sahip gruplar arasındaki farkların manidar olduğu anlaşılmıştır. *Kütüphaneden farklı sıklıklarda yararlanan* kullanıcıların memnuniyet düzeylerine bakıldığında, gruplar arasında manidar fark görünmemekle birlikte, grup ortalamaları incelendiğinde, kütüphaneyi hergün kullanan 1 kullanıcı ile haftada iki defadan daha çok kullanan grubun diğer gruplara oranla yüksek düzeyde memnuniyetsizlik açıkladığı görülmektedir. Kütüphaneyi en çok kullanan bu iki grubun memnuniyetsizlik düzeyinin diğer gruplara (kütüphaneyi daha az kullananlar) göre daha yüksek olması, kütüphanelerde hizmetin sunulması sırasındaki koşullardan duyulan memnuniyetsizliğin çok açık bir göstergesi olarak kabul edilmelidir.

F3 içerisinde yer alan maddeler üzerinde yapılan incelemeler sonucunda, hizmetin sunulması bağlamında kullanıcıların memnuniyet düzeyleriyle ilgili olarak önemli sonuçlar elde edilmiştir.

Kullanıcıların, %49.8'si "*Kütüphanenin açık olduğu saatler yeterli ve uygundur*" düşüncesine (Md. 24); %47'si "*Kütüphanenin açık olduğu günler yeterli ve uygundur*" ifadesine (Md. 25); %59.1'i "*Ödünç verme bankosunda 3 dakikadan fazla beklemiyorum*" maddesine (Md. 27); %45.5'i "*Gereksinim duyduğumda, danışma masasında 3*

dakikadan fazla beklemiyorum" düşüncesine (Md. 28); %80'i *"Fotokopi çektirirken 3 dakikadan fazla sıra beklemiyorum"* ifadesine (Md. 29); %70.7'si *"Kütüphaneye yeni gelen yayınlar oldukça hızlı bir şekilde duyurulmaktadır"* maddesine (Md. 40); %67'si *"Kütüphane hizmetlerindeki değişiklikler ve yenilikler hızla duyurulmaktadır"* düşüncesine (Md. 41); %63.3'ü de *"Bilgisayarla elektronik kaynaklardan (veri tabanları, elektronik dergi ve kitap) kendi başımıza tarama yapabilmemiz için sunulan imkânlar (bilgisayar vs.) yeterlidir"* ifadesine (Md. 62) çoğunluk itibarıyla itiraz ederek; %61.4'ü *"Ödünç verilen kitap sayısı yeterli değildir"* düşüncesini (Md. 32); %54.4'ü *"Kitapların ödünç verilme süresi yeterli değildir"* ifadesini (Md. 33); %51.2'si *"Kütüphanecilere yaptığım bilgi taramalarında elde edilen konuyla ilgili künye sayısı çok düşüktür"* maddesini (Md. 35); %72.1'i *"Fotokopi ücretleri çok yüksektir"* düşüncesini (Md. 36); %51.2'si *"Kitap rafları düzenli değildir"* ifadesini (Md. 37); %43.7'si *"Dergi rafları düzenli değildir"* maddesini (Md. 38); %43.8'i *"Konuyla ilgili farklı bilgi kaynaklarına da erişebilmem için, personel tarafından başka kütüphaneler hakkında hiçbir bilgi verilmez"* düşüncesini (Md. 55); %83.2'i *"Kütüphanede, hizmetler hakkında anlaşılabilir, tam ve güncel bilgi veren broşürler ve yönlendirme yazıları yeterli değildir"* ifadesini (Md. 56); %70.7'si *"Kütüphanenin sunduğu hizmetlerle, bilgi ve belge (kitap, dergi vs.) gereksinimlerimin çok azı karşılanmaktadır"* maddesini (Md. 58); %48.9'u *"Yerinde bulamadığım kitap, dergi, ansiklopedi vb. bilgi kaynaklarına erişebilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaz I bilgi verilmez"* düşüncesini (Md. 59); %75.3'ü de *"Kütüphane katalogunu tarayabileceğimiz bilgisayarlar sayıca yeterli değildir"* ifadesini (Md. 63) destekleyerek burada yer alan konularda yaşadıklarını memnuniyetsizliği açıkça belirtmektedirler

Kütüphane broşürü konusunda, KDDDB⁵, Internet sayfalarında tüm bilgilerin (iletişim bilgileri, çalışma gün ve saatleri, yararlanma koşulları vb.) yer aldığını, bu nedenle de basılı bir broşüre gerek olmadığını belirtmektedir. KDDDB⁶, kütüphanenin (TMK) kitap koleksiyonunun kullanıcılar tarafından kart katalogu ile taranabildiğini belirtmekte ve bilgisayarla tarama yapılamamasının eksiklik olduğu şeklindeki kullanıcı görüşünü desteklemektedir.

Ödünç verme konusunda KDDDBY⁷, memnuniyet düzeyini artırabilmek amacıyla yeni bir uygulama başlatarak öğrenci-öğretim üyesi ayrımını kaldırdıklarını, her kullanıcıya 3 hafta süreyle en çok 5 kitap vermeye başladıklarını, otomasyona geçişte deneme amacıyla başlattıktan bu uygulamayı itiraz gelmemesi nedeniyle de sürdürdüklerini belirtmektedir. Ancak kullanıcıların çok büyük bir bölümünün (%61.4), ödünç veri-

5 Tunçkanat, a.g.g.

6 Tunçkanat, a.g.g.

7 Günden, a.g.g.

len kitap sayısının yeterli olmadığını belirtmeleri, daha yoğun araştırmalar yapan öğretim kadrosu ile kütüphaneyi çoğunlukla ders çalışmak veya küçük boyutlardaki dönem ödevleri için kullanan öğrencilere aynı sayıda kitap ödünç alma hakkı verilmesinin, tartışılacak bir uygulama olduğunu açıkça ortaya koymaktadır.

Kütüphanede uygulanmakta olan fotokopi ücretinin yüksekliği konusunda KDDBY⁸ kullanıcıların haklı olduğunu belirtirken; **KDDB**⁹ ise, ücretlerin normal olduğunu ileri sürmektedir.

Çalışma gün ve saatleri konusunda ise, KDDB¹⁰, genel mesai saatleri dışında TMK'de tez alınabildiğini, süreli yayın deposunun açık olduğunu ve ayrıca elektronik ortamda Index Medicus başta olmak üzere tıp ve sağlık bilimleri konusunda koleksiyonlarında bulunan indeks ve abstraktların 24 saat kullanıma açık olduğunu ve elektronik ortamda kütüphanenin abone olduğu basılı dergi sayısının yaklaşık altı katı kadar (yaklaşık 6000 adet) tam metin (full text) derginin hizmete sunulduğunu ve bu nedenle de kütüphanenin daha uzun süre açık olması konusunda kullanıcı görüşüne katılmadığını ifade etmekte; KDDBY¹¹ ise, kütüphanenin (BMK) sadece giriş katını tek bir gece personeli ile açmakla kütüphanelerin uzun süreli açık olduğunun söylenilemeyeceğinin altını çizmekte ve ancak her bölümden birer ikişer personelin gündüz verilen tüm hizmetleri daha küçük ölçekte de olsa verilebilmeleri durumunda kütüphanenin geceleri de açık olduğunun söylenilebileceğini belirtmektedir.

Önemli bir sonuç olarak, "*Kütüphanenin tüm hizmet noktalarında {fotokopi, ödünç verme bankosu vs.} kullanıcılara eşit davranılmaktadır*" ifadesi (Md. 54) kullanıcıların katılıp katılmama konusunda yaklaşık oranlarda tercihte bulunduktan bir düşünce durumundadır. Düşünceye katılan kullanıcıların oranı, %37.7, katılmayanların oranı %36.8, kararsızların oranı ise, 25.6'dır. Bununla birlikte, Ölçek'in açık uçlu maddesine iki TMK kullanıcısının büyük harflerle yazdıkları ifadeler, eşitlikten uzak olarak yapılan bazı uygulamaların kullanıcıların memnuniyetsizliğinde son derece önemli olduğunu net bir şekilde ortaya koymaktadır.

AA. Kütüphane Koleksiyonu (Faktör 4)

İçerisinde 12 madde bulunan F4'de tam memnuniyet için 60 (12x5), memnuniyet için 48 (12x4), kararsızlık (beklenen ortalama) için 36 (12x3), memnuniyetsizlik için 24 (12x2), tam memnuniyetsizlik içinse 12 (12x1) puan elde edilmesi gerekmektedir. Bu-

8 Günden, a.g.g.

9 Tunçkanat, a.g.g.

10 Tunçkanat, a.g.g.

11 Günden, a.g.g.

rada kullanıcıların verdikleri cevaplar ile elde edilen gözlenen ortalama ise 24.73'dür. Buna göre, beklenen ortalama ile gözlenen ortalama arasındaki fark (-11.27), net bir şekilde bu konuda kullanıcıların çok yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıklarını göstermektedir.

Ortaya çıkan memnuniyetsizlik çeşitli değişkenler bazında incelendiğinde, *cinsiyet, yaş, yararlanılan kütüphane ve kullanım sıklığı* çerçevesinde gruplar arasında manidar bir farkın olmadığı, diğer bir ifadeyle, farklı cinsiyet ve yaş gruplarında bulunan kullanıcıların "Kütüphane Koleksiyonu" konusunda benzer düzeylerde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir. Kullanıcıların F4 boyutundaki memnuniyet düzeylerinin *doktora programlarına devam ettikleri enstitüler* bağlamında değişiklik gösterip göstermediği incelendiğinde ise, enstitüler arasında manidar fark olduğu anlaşılmıştır. Buna göre, Fen Bilimleri grubu kullanıcılar ile Sağlık Bilimleri grubu kullanıcıların birbirlerine yakın oranlarda ve Sosyal Bilimler grubu kullanıcılara göre daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır. *Araştırma görevlisi olarak görev yapılan fakülteler ve yüksekokullar* bazında bakıldığında, gruplar arasında manidar fark olup olmadığı belirlenememiştir. Hem grup sayısının fazlalığı hem de bazı gruplardaki denek sayılarının 2'den az olması nedeniyle ikili karşılaştırmalar yapılamamış ancak, yapılan analizler sonucunda en az iki grup arasında fark olduğu anlaşılmıştır. Bununla birlikte, hangi gruplar arasında fark olduğu belirlenemediği için, sadece ortalamaları en düşük ve en yüksek gruplar arasındaki farkın manidar olduğu, diğer gruplar arasında da aralarındaki puan farkı büyüdükçe, küçük ve büyük puana sahip gruplar arasında manidar fark olduğu söylenilebilecektir.

F4 maddeleri üzerinde yapılan incelemeler sonucunda, kütüphane koleksiyonu bağlamında kullanıcıların memnuniyet düzeyleriyle ilgili olarak önemli sonuçlar elde edilmiştir.

Kullanıcıların %85.1'i "*Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili bilimsel kitap koleksiyonu güncel değildir*" düşüncesine (Md. 64); %93.7'si "*Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili bilimsel kitap koleksiyonu sayıca yeterli değildir*" ifadesine (Md. 65); %79.5'i "*Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili Türkçe koleksiyonu (kitap, dergi vb.) güncel değildir*" maddesine (Md. 69); %80.4'ü "*Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili Türkçe koleksiyonu (kitap, dergi vb.) sayıca yeterli değildir*" düşüncesine (Md. 70); %50.2'si "*Kütüphanenin roman, hikâye vb. kitap koleksiyonu güncel değildir*" ifadesine (Md. 72); %50.7'si ise, "*Kütüphanenin roman, hikâye vb. kitap koleksiyonu sayıca yeterli değildir*" maddesine (Md. 73) çoğunluk itibarıyla katılarak; %75.4'ü "*Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili bilimsel dergi koleksiyonu yeterlidir*" düşüncesine (Md. 66); %74'ü "*Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili danışma kaynakları (indeks, abstrakt, ansiklopedi, sözlük, bibliyografya vs.) oldukça günceldir*" ifadesine (Md. 67); %78.6'sı

"Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili danışma kaynakları (indeks, abstrakt, ansiklopedi, sözlük, bibliyografya vs.) sayıca yeterlidir" maddesine (Md. 68); %66.1'i "Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili elektronik kaynakları (CD-ROM'lar, online veritabanları, elektronik dergiler...) yeterlidir" düşüncesine (Md. 71); %47.4'ü de "Genel konulu danışma kaynakları (ansiklopedi, Türkçe sözlük, yabancı dil sözlükleri, almanak, rehber, biyografi vs.) oldukça günceldir" ifadesine (Md. 74) çoğunluk itibarıyla **katılmayarak**, kütüphane koleksiyonu konusundaki memnuniyetsizliklerini açık bir şekilde ifade etmektedirler.

Kütüphane koleksiyonu konusunda, KDDB¹², koleksiyonun genelde güncel ve yeterli olmadığına dile getirmekle birlikte, süreli yayın koleksiyonunda 7000 adet dergi (6000'i elektronik tam metin) bulunduğunu ve bu açıdan kütüphanenin en iyi dönemde olduğunu belirtmektedir. KDDBY¹³ de, elektronik kaynaklar ile süreli yayınlar dışında, başta kitaplar olmak üzere kütüphane koleksiyonunun güncel ve yeterli olmadığını, bu durumun kendilerini de ciddi şekilde düşündürdüğünü belirtmektedir.

4.5. Genel Değerlendirme (Ölçek Genel)

"Kütüphane Kullanıcısı Memnuniyet Ölçeği" içerisinde kapalı uçlu toplam 75 adet ölçek maddesi bulunmaktadır. Burada tam memnuniyet için 37S (75x5), memnuniyet için 300 (75x4), kararsızlık (beklenen ortalama) için 225 (75x3), memnuniyetsizlik için 150 (75x2), tam memnuniyetsizlik içinse 75 (75x1) puan elde etmek gerekmektedir. Kullanıcıların verdikleri cevaplar ile elde edilen **gözlenen ortalama** puan, **190.26** olarak belirlenmiştir. Buna göre, beklenen ortalama ile gözlenen ortalama arasındaki fark (-34.74), açık bir şekilde kullanıcıların ölçek genelinde çok yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıklarını göstermektedir.

Söz konusu memnuniyetsizlik çeşitli değişkenler bazında incelendiğinde *cinsiyet, yaş, yararlanılan kütüphane, görev yapılan fakülte veya yüksekokul ve kullanım sıklığı* çerçevesinde memnuniyetsizlik konusunda gruplar arasında manidar bir farkın olmadığı, diğer bir ifadeyle, bu gruplarda bulunan kullanıcıların "Kütüphane Kullanıcısı Memnuniyet Ölçeği" genelinde benzer düzeylerde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir. Kullanıcıların ölçek genelindeki memnuniyet düzeyleri *doktora programlarına devam ettikleri enstitüler* bağlamında incelendiğinde, gruplar arasında manidar fark olduğu anlaşılmaktadır. Buna göre, beklenen ortalama puanım geçmiş olan Fen Bilimleri grubu kullanıcıların, özellikle Sosyal Bilimler grubu kullanıcılara göre daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadığından anlaşılmaktadır. En yüksek düzeyde memnuniyetsizlik konusunda bir sıralama yapılacak olursa, Sosyal Bilimler grubu kullanıcılar ilk sı-

¹² Tunçkanat, a.g.g.

¹³ Günden, a.g.g.

rada, Sağlık Bilimleri grubu kullanıcılar ikinci sırada, Fen Bilimleri grubu kullanıcılar ise son sırada gelmektedir.

5. Sonuç ve Öneriler

5.1. Sonuç

Kullanıcıların çok büyük bir bölümü, kütüphanenin modern, hoş, davet edici ve çekici olmadığını belirtmekte; kullanım alanlarının okuma ve araştırma yapmak için yeterli ve kullanışlı olmadığını, masa ve sandalyelerin hem sayıca yeterli hem de rahat ve kullanışlı olmadığını, ayrıca dinlenme, sigara içme, çay içme vb. gereksinimler için ayrılan alanların da yetersiz kaldığını düşünmektedir. Kütüphanenin (yerler, masalar, raflar, tuvalet vs.) her zaman temiz olmadığını belirten kullanıcılar; kütüphane içindeki aydınlatmayı, havalandırmayı ve tuvaletleri yeterli bulmamaktadırlar. TMK'den yararlanan kullanıcılar, BMK'den yararlananlara göre, fiziksel ortam konusunda daha yüksek düzeyde memnuniyetsizdirler. TMK ve BMK'nin fiziksel ortamı ile ilgili olarak, KDDB ve KDDBY de kullanıcılarla aynı doğrultuda düşünmekte ve kütüphanelerin ısıtma, aydınlatma, havalandırma ve tuvalet bakımından kesinlikle yetersiz olduğunu belirtmektedirler. Kısacası, bu bağlamda yüksek düzeyde memnuniyetsizlik söz konusudur. Bu durum çeşitli değişkenler (enstitü, bölüm vb.) bazında ele alındığında küçük farklar görülse de, sonuç değişmemektedir.

Kullanıcıların büyük çoğunluğu, personelin iletişim biçimi ve davranışlarından çok fazla rahatsız olmadığını; personelin kütüphanenin sessizliğine uymasından ve görevli oldukları yerde bulunmasından memnun olduğunu belirtmektedir. Kullanıcıların büyük bölümü, personelin verilen hizmet için yeterli bilgiye sahip olduğunu düşünmekle birlikte, bu konuda olumsuz düşünenlerin oranı da oldukça yüksektir. Bu bağlamda, çok sayıda kullanıcı, yaptırdıkları bilgi taramalarından elde edilen bibliyografik künyelerin çoğunun konularıyla ilgili olmadığını dile getirmektedirler. Kullanıcılar, ayrıca, konularıyla ilgili farklı bilgi kaynaklarına erişebilmeleri için, personelin başka kütüphanelere yönlendirme yapmadığını belirtmektedirler. Ancak genel olarak bakıldığında, kullanıcıların, personel konusunda diğer faktörlere kıyasla daha düşük bir memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır. Bu durum farklı değişkenler (cinsiyet, yaş, vb.) bazında incelendiğinde de çok büyük değişiklik görülmemektedir.

Kullanıcılar büyük bir çoğunlukla, kütüphanenin açık olduğu günleri ve saatleri yeterli ve kendilerine uygun bulmamaktadırlar. Bu konuda KDDBY kullanıcılara katıldığını ifade ederken; KDDB, elektronik ortamdaki çeşitli yayınların da varlığıyla, çalışma gün ve saatlerinin yeterli olduğunu belirtmektedir.

Fotokopi çektirirken ve ödünç verme bankosunda çok fazla sıra beklediklerini ve bu

durumdan rahatsız olduklarını belirten kullanıcılar, ödünç verilen kitap sayısını ve ödünç verilme süresini de yeterli bulmamaktadırlar. Kullanıcıların büyük çoğunluğunun yüksek bulduğu fotokopi ücretleri konusunda, KDDBY kullanıcıların görüşüne katılırken, KDDB uygulanmakta olan ücretin pahalı olmadığını belirtmektedir.

Kullanıcıların büyük bir çoğunluğu, yeni gelen yayınlar ve hizmetlerdeki değişiklik ve yeniliklerin hızlı bir şekilde duyurulmadığını düşünmektedir. Kullanıcıların, kütüphanede hizmetler hakkında anlaşılabilir, tam ve güncel bilgi veren broşürler ve yönlendirme yazılarının bulunmadığını açıkça belirtmelerine karşın, KDDB, kütüphanenin Internet sayfasının bu konuda yeterli olduğunu belirtmektedir.

Kullanıcılar, ayrıca, elektronik kaynaklardan (veri tabanları, elektronik dergi vb.) yararlanabilecekleri ve kütüphane katalogunu tarayabilecekleri bilgisayarların sayıca yeterli olmadığını ifade etmektedirler. Kullanıcıların, bu konularda yaşadıkları yüksek düzeydeki memnuniyetsizlik çeşitli değişkenler (cinsiyet, yaş, yararlanılan kütüphane vb.) bazında ele alındığında da bu sonuç çok fazla değişmemektedir.

Kullanıcılar, meslek alanlarıyla ilgili bilimsel kitap, dergi ve danışma kaynakları ve elektronik kaynak (CD-ROM'lar, online veritabanları, elektronik dergiler...) koleksiyonunun yeterli olmadığını düşünmekte ve ayrıca Türkçe koleksiyonunu sayıca yeterli ve güncel bulmamaktadırlar. Kullanıcılar, ayrıca, kütüphanenin roman, hikâye vb. kitap koleksiyonu ile genel konulu danışma kaynaklarının da sayıca yeterli ve güncel olmadığını belirtmektedirler. Konuyla ilgili olarak KDDB, popüler dergi, roman ve hikaye türü yayınların BMK'de var olduğunu ve isteyenlerin BMK'den gidip alabileceklerini belirtmekte, ayrıca kütüphane koleksiyonunun genelde güncel ve yeterli olmadığını kabul etmekle birlikte, elektronik yayınların yeterli olduğunu düşünmektedir. KDDBY de, özellikle kitap ve genel kültür koleksiyonunun güncel ve yeterli olmadığını, bununla birlikte, elektronik kaynaklar ile süreli yayınların yeterli olduğunu belirtmektedir. Kütüphane koleksiyonu bağlamındaki çok büyük memnuniyetsizlik çeşitli değişkenler bazında (cinsiyet, yaş, yararlanılan kütüphane vb.) ele alındığında da çok fazla değişiklik görülmemektedir.

52. Öneriler

Bu aşamada, kullanıcı memnuniyetini artırmaya yönelik olarak şunları önerilebiliriz:

Mevcut kullanıcıların içerisinde kendilerini rahat hissedebilecekleri, potansiyel kullanıcıların da dikkatini çekebilecek düzeyde çekici bir kütüphane ortamı oluşturulmalıdır. Ayrıca, kütüphanedeki masa ve sandalyelerin sayıca yeterli, rahat ve kullanışlı olması sağlanmalı; havalandırma, ısıtma, aydınlatma ve temizlik gibi unsurlarla ilgili sorunlar giderilmeli; kullanıcılara açık tüm alanlarda yeterli sayıda ve temiz tuvaletler kul-

lanıma açılmalıdır. Kütüphane içerisinde kullanıcılara çay içme vb. amaçlara uygun olarak dinlenme alanları sunulmalı; ayrıca, kullanıcıların özel eşyalarını bırakabilmeleri için bir bölüm (dolap vs.) oluşturulmalıdır.

Kütüphane personeli konusundaki memnuniyetsizlik düzeyleri, diğer faktörlere oranla, daha düşük düzeyde olmakla birlikte, bu durum geliştirilmeli ve bu konuda tam memnuniyet koşulları oluşturulmalıdır. Bu amaçla, *"kütüphanenin varlık nedeni kullanıcılarıdır"* ve *"kullanıcı her şeyden önce gelir"* ilkeleri doğrultusunda bir kurum kültürü oluşturulmalıdır. Ayrıca, tüm personelin sunulan hizmetlerden, ana hatlarıyla da olsa bilgi sahibi olması ve bir soru karşısında doğru bilgi vermesi veya doğru yönlendirmesi sağlanmalıdır.

Kütüphanenin çalışma gün ve saatleri kullanıcılara uygun duruma getirilmeli; gereksiz işlemler ayıklanarak ve görevli personel sayı ve nitelik açısından uygun duruma getirilerek hizmetlerin sunulması sırasındaki bekleme süreleri en aza indirilmeli; başta kitap ve dergi rafları olmak üzere, kütüphanenin düzenli bir görüntü kazanması sağlanmalı; ayrıca, fotokopi hizmeti mutlaka daha ucuz bir şekilde yerine getirilmelidir.

Hizmet ve düzenlemelerdeki değişiklikler ile yeni yayınlar çok hızlı bir şekilde duyurulmalıdır. Bunun için ilan panosu vb. geleneksel araçlarının yanı sıra, web sayfası ve elektronik posta gibi modern halkla ilişkiler araçlarından yararlanılmalıdır. Kütüphaneyi çok yönlü olarak tanıtan ve güncel bilgiler içeren broşür vb. halkla ilişkiler araçları hazırlanmalı, bu amaçla kütüphanenin web sayfasından da en üst düzeyde yararlanılmalıdır.

Ayrıca, kullanıcıların hizmetlerle, personelle veya kütüphaneye ilgili konularda görüş, istek, şikayet ve beklentilerini kolayca aktarabilmeleri için, kütüphanenin uygun yerlerine "dilek, öneri ve şikayet kutuları" konulmalı; düzenli olarak anket uygulanmalı; birebir ve odak grup görüşmeleri yapılmalıdır. Elde edilen sonuçlar, mevcut koşullar çerçevesinde hizmet süreçlerine yansıtılmalı ve kullanıcılara duyurulmalıdır.

Katalog taraması, bilgi taraması vb. elektronik bilgi hizmetlerinin sorunsuz ve istendik düzeyde sunulabilmesinin zemini hazırlanmalı ve donanım eksikliği bir an önce giderilmeli; ayrıca, kullanıcıların elektronik bilgi hizmetlerine çalışma ofislerinden ve evlerinden erişimleri için gerekli koşullar sağlanmalıdır.

Kütüphane web sayfasında, verilen hizmetler, koleksiyon, personel vb. başlıklar bağlamında kullanıcı memnuniyetini ölçmeye yönelik bir anket/ ölçek bulundurulmalı ve bu, yazmak yerine birkaç dakikada sunulan seçenekleri işaretleyerek doldurulabilecek bir formda hazırlanmalıdır. Ancak yine de en son bölümünde farklı görüşlerin yazılabileceği bir alan sunulmalıdır. Sonuçlar mutlaka yansız bir şekilde değerlendirilerek koşullar ve politikalar çerçevesinde hizmet süreçlerine yansıtılmalı, ayrıca web sayfasında kullanıcılara duyurulmalıdır.

Kütüphane koleksiyonu, genel kültür kaynakları, boş zaman kaynakları ve bilimsel yayınlar bağlamında güncel ve yeterli düzeye getirilmelidir. Koleksiyonda kitap, dergi, danışma kaynağı dengesi göz önünde bulundurulmalı ve kaynak türü ve format açısından hareket noktasında kullanıcı gereksinimleri yer almalıdır.

Kütüphane sistemindeki insan unsurunu ele alan çalışmanın sonunda sunulan bu önerilerin uygulanması, kullanıcıların yaşadıkları memnuniyetsizliğin kısa sürede ortadan kalkmasına ve memnuniyet düzeylerinin yükselmesine zemin hazırlayacak, bu işe, kütüphane sisteminin başarısını ortaya koyacaktır.

Kaynakça

- Cooper, R., P. R. Dempsey, V. Menon and C. Millson-Martula. (1998). "Remote Library Users: Needs and Expectations." *UBRARY TRENDS* 47 (1): 42-64.
- Çıngı, Hülya. (1990). *Örnekleme Kurumu*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Fen Fakültesi.
- Kaptan, Saim. (1989). *Bilimsel Araştırma ve Gözlem Teknikleri*. Ankara: Tekışık Matbaası.
- Karasar, Niyazi. (1991). *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar, İlkeler, Teknikler*. 4. Bs., Ankara: Sanem Matbaacılık.
- Miyauchi, Ichiro. (1999). *Japonya'da Kalite Yönetimi: Seminer Notları (21-23 Haziran 1999, İstanbul)*. (Çeviren Salim Atay), İstanbul: Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası.
- Tezbaşaran, A. Ata. (1997). *Ukert Tipi Ölçek Geliştirme Kılavuzu*, İkinci Bası, Ankara: Türle Psikologlar Derneği.

