

## Ankara'daki Halk Kütüphanesi Hizmet Niteliğinin Değerlendirilmesi

### *Measuring the Service Quality of Public Libraries in Ankara*

Özlem Şenyurt Topçu\* ve Bülent Yılmaz\*\*

#### Öz

*Kuruluşlarda hizmet niteliğinin belirli aralıklarla ölçülmesi hizmet politikalarının temel unsurlarından birisidir. Hizmet niteliğinin ölçülmesi, aynı zamanda hizmetlerin geliştirilmesi ve benzer kuruluşlarla karşılaştırılması için yapılması gerekli bir işlemdir. Bu çalışmanın amacı, Ankara'da belirlenen halk kütüphanelerinin hizmet niteliklerinin bir ölçek temelinde değerlendirilmesidir. Araştırmanın kapsamına alınan kütüphaneler Ankara'da üst, orta ve alt sosyo-ekonomik bölgelerden seçilen Cebeci Halk Kütüphanesi (Cebeci HK), Mamak İlçe Halk Kütüphanesi (Mamak İHK) ve Or-An Sevgi Yılı Halk Kütüphanesidir (Or-An HK). Araştırma çerçevesinde 2011 yılı Kasım ayında bu üç kütüphanenin toplam 120 kullanıcıya Libqual+™ Hizmet Nitelik Ölçeğine dayalı bir anket uygulanmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, kullanıcılar bu kütüphanelerin hizmet kalitesinden genelde memnundurlar. Ancak, kütüphanelerde bilgiye erişim ve halkla ilişkiler açısından bazı memnuniyetsizlikleri bulunmaktadır. Kullanıcılar bu kütüphanelere tüm hizmet niteliği unsurları itibariyle 9 üzerinden ortalama 7,2 puan vermişlerdir ve bu konuda kütüphaneler arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.*

**Anahtar Sözcükler:** halk kütüphanesi; Ankara; hizmet niteliğinin ölçülmesi

\* Araştırma Görevlisi., Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. e-posta: ozlemsenyurt@hacettepe.edu.tr

\*\* Prof. Dr., Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. e-posta: byilmaz@hacettepe.edu.tr

**Abstract**

*Measuring the service quality in corporations periodically is one of the basic components of service policies. Measuring service quality is a required action in order to develop the services and compare them with the ones in similar corporations. The purpose of this study is to evaluate the service quality of the specific public libraries in Ankara on a scale base. The libraries included in this research are Cebeci Public Library (Cebeci HK), Mamak County Public Library (Mamak İHK) and Or-An Sevgi Yılı Public Library (Or-An HK) which are chosen from the upper, middle and lower socio-economic regions in Ankara. Within the frame of the research, a survey basing on Libqual+™ Service Quality Scale is conducted to 120 users from these three libraries. According to the findings of the research, the users are generally satisfied with the service quality of these libraries. However, they have some displeasure in terms of access to information and public relations in those libraries. The users give 7.2 points over 9 for the entire service quality components of these libraries and for this issue there is no significant difference among the libraries.*

**Keywords:** public library; Ankara; measuring of service quality

**Giriş**

Teknolojik gelişmeler ve internetin sunduğu olanaklar sayesinde bilgi kaynakları çeşitlenmekte ve bilgiye erişim yolları artmaktadır. Halk kütüphanelerinin bu gelişmelerin gerisinde kalmaması, değişime ayak uydurması, kullanıcılarının gereksinimlerini tam ve doğru olarak belirleyip, buna uygun hizmetler sunmalarıyla mümkün olacaktır. Hizmet niteliğini ölçme işlemleri, kütüphanelerin, kullanıcılarına sunduğu hizmetleri kullanıcı görüşleri üzerinden değerlendirmesine ve geri dönüşler almasına dayanmaktadır. Ölçme sonucunda elde edilen veriler çerçevesinde hizmetlerdeki eksiklikler belirlenebilecektir. Dolayısıyla, düzenli olarak yapılacak hizmet niteliği ölçme işlemleri sayesinde verilecek hizmetlerin niteliği ve kullanıcı memnuniyeti artacaktır.

**Halk Kütüphanesi: Tanım, Amaç ve Görevler**

Toplumsal yaşamın, ilişkilerin ve gereksinimlerin sonucu olarak ortaya çıkmış, amaç ve işlevlerini içinde buldukları tarihsel ve toplumsal koşulların biçimlen-

diği kurumlar olarak halk kütüphaneleri (Yılmaz, 1996, s. 360) ayırım gözetmek-  
sizin bireylere eşit ve parasız hizmet veren toplumsal kuruluşlardır. Bireylerin  
eğitim, kültür ve boş zamanlarla ilgili bilgi gereksinimlerini karşılama işlevle-  
rine sahip halk kütüphanelerinde “tüm yaş grupları kendi gereksinimlerine uy-  
gun materyal bulmalıdırlar. Derme ve hizmetler her tür uygun medya ve modern  
teknolojileri olduğu kadar geleneksel materyalleri de kapsamalıdır” (UNESCO,  
1995, s. 145). Sözü edilen bu işlevlerin halk kütüphanelerinin amaçlarını da be-  
lirlediği söylenebilir. Bu bağlamda, halk kütüphaneleri eğitim, kültür, bilgi ve boş  
zamanları olumlu yönde değerlendirme amaçlarını, 19. yüzyıl'ın ikinci yarısında  
yani kurulduğu yıllarda kazanmıştır. Çağdaş halk kütüphanesinin kurulduğu ilk  
ülkelerden olan İngiltere’de Kütüphane Derneği’nin (LA) 1918’de yayımladığı  
“Halk Kütüphanesi” başlıklı bildirmede, halk kütüphanelerinin tüm amaçlarının  
toplumun gelişmesi olduğu vurgusu yapılmıştır (Keseroğlu, 1989, ss. 36-37).

IFLA, halk kütüphanesinin amaç ve görevlerini geniş bir çerçevede ele al-  
mıştır. “Halk kütüphanesinin temel amacı, bireylerin ve grupların dinlenme ve  
boş zamanı da içine alan, eğitim, bilgi ve kişisel gelişim konularındaki gereksi-  
nimlerini karşılamak için çeşitli ortamlarda kaynak ve hizmet sağlamaktır. Halk  
kütüphaneleri, bireylerin çok geniş biçimde çeşitli bilgi, düşünce ve fikirlere eri-  
şim sağlayarak, demokratik bir toplumun geliştirilmesinde ve yaşatılmasında rol  
oynarlar” (IFLA, 2007, s. 22). Bu bağlamda halk kütüphanelerinin görevleri şöyle  
sıralanmaktadır:

1. “Küçük yaşlardan itibaren çocuklarda okuma alışkanlığı yaratma ve bunu  
geliştirme,
2. Bireysel ve kendi kendine eğitimi desteklemenin yanı sıra her düzeyde ör-  
gün eğitimi destekleme,
3. Kişisel yaratıcı gelişim için fırsatlar sağlama,
4. Çocukların ve gençlerin hayal gücünü ve yaratıcılığını harekete geçirme,
5. Kültürel miras duyarlılığı, sanatsal, bilimsel başarı ve yeniliklere değer ver-  
meyi artırma,
6. Bütün gösteri sanatlarının kültürel anlatımlarına erişimi sağlama,
7. Kültürlerarası diyalogu geliştirme ve kültürel çeşitliliği hoş görme,
8. Sözlü geleneği destekleme,
9. Vatandaşların, topluluk bilgisinin her türüne erişimini garanti etme,
10. Yerel girişimci, demek ve çıkar gruplarına uygun bilgi hizmetlerini sağla-  
ma,

11. Bilgi ve bilgisayar becerilerinin geliştirilmesini kolaylaştırma,
12. Tüm yaş grupları için edebi etkinlikleri ve programları destekleme ve ayrıca gerekli olursa bu etkinlikleri başlatma” (IFLA, 2007, ss. 150-151).

Halk kütüphanelerinin, ancak yukarıda sıralanan görevleri yerine getirerek toplum tarafından sahiplenileceği (Yakar, 1996, s. 34) söylenebilir. Belirlenmiş amaçlar çerçevesinde halk kütüphanelerinin görevlerini yerine getirebilmeleri, geniş halk kitlelerine, özellikle eğitim olanaklarından yeterince yararlanamamış bireylere bu hizmetleri ulaştırabildikleri takdirde olanaklı olacaktır.

11 Ocak 2012 tarihinde Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yayımlanan “Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği” nde halk kütüphanesi hizmetleri, aşağıda belirtildiği üzere teknik hizmetler ve kullanıcı hizmetleri başlığı altında ele alınmış kullanıcı hizmetleri de kendi içinde bölümlendirilmiştir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2012). Buna göre:

**Teknik Hizmetler:** Kütüphane materyallerinin seçiminden ayıklanmasına kadar geçen süreçteki tüm işlemleri ifade eder. Teknik hizmetler kapsamında gerçekleştirilecek işlemler; materyal seçimi, materyal sağlama, kataloglama ve sınıflama, yerleştirme, ciltleme, ayıklama ve düşüm olarak belirtilmiştir.

### **Kullanıcı Hizmetleri:**

**Ödünç verme hizmeti ve kuralları:** Ödünç verme işleminde uygulanacak kurallar, gerçekleştirilecek işlemler açık olarak belirtilmiştir. Kullanıcıların materyal alma sayı ve süreleri, gecikme durumunda yapılacak işlemler ve bu hizmetten faydalanabilme koşulları belirtilmiştir.

**Kütüphaneler arası ödünç verme hizmeti:** Kütüphaneler arası ödünç verme işleminin hangi süre ve koşullarda yapılabileceği belirtilerek kütüphaneler arası ödünç verme işleminin sınırları belirlenmiştir. Hangi durumlarda bu hizmetin gerçekleştirilebileceği, ödünç alma süresi ve uzatma koşulları ifade edilmiştir.

**Danışma hizmeti:** Elektronik danışma hizmeti ve diğer yollarla iletilmiş kullanıcı bilgi gereksinimlerini karşılamak için yönlendirici danışma hizmeti verilmesidir.

***Kullanıcı rehberliği:*** Kütüphane hizmetlerinin tanıtıldığı, kütüphane kaynaklarının kullanımına ilişkin bilgilendirme ve eğitimlerin yapıldığı ve duyurulduğu hizmetleri ifade eder.

***Kütüphanelerde halkla ilişkiler:*** Kütüphane hizmetlerinin kullanıcılara iletilebilmesi ve yararlanmalarını sağlamak için uygulanan hizmetleri ifade eder.

***Eğitici ve kültürel etkinlikler:*** Eğitsel ve kültürel amaçlarla gerçekleştirilecek etkinlikler maddi kazanç ve siyasi amaç içermemelidir. Özel gün ve haftalarda kültürel etkinlikler gerçekleştirilir. Yapılacak tüm etkinlik plan ve materyalleri Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğüne gönderilir.

***Gezici kütüphane hizmeti:*** Gezici kütüphane hizmetinin götürüleceği yerlerin belirlenmesi, derme, ödünç verme süresi ve hizmetin nasıl verileceğine ilişkin bilgileri ifade eder.

***Engelli, eve bağımlı ve kadınlara verilen hizmetler:*** Sağlık ve diğer nedenlerle kütüphaneye gelemeyen engelli, hasta, yaşlı, eve bağımlı olan kullanıcı grubuna özel olarak götürülmesi gereken hizmetleri ifade eder.

***İnternet erişim hizmeti:*** İnternet üzerinden halkın bilgiye erişimini sağlamak ve artırmak, bilgi teknolojilerini kullanırmak amacını taşımaktadır.

Yukarıda dile getirilen halk kütüphanesine ilişkin tanım, amaç, görev ve hizmetleri her toplumun özgün koşullarının biçimlendireceği de gözden kaçırılmamalıdır.

Ulusal ve uluslararası alanda varsıl ve yoksullar arasındaki uçurumun kapatılmaya çalışılmasında halk kütüphaneleri toplumsal, ekonomik, kültürel roller üstlenmektedir. Teknolojik alandaki gelişmeler, küreselleşme ve bunların sonucu olarak iş gücü ve eğitimin niteliğindeki değişimler, bireylerin nitelikli iş gücüne sahip olabilmelerini zorunlu kılmıştır. Bilgi, bu anlamda fark yaratmak, tercih edilebilir olmak, dışlanmamak ve yaşamı kolaylaştırmak için yaşam boyu elde edilmesi gereken temel unsurdur. Halk kütüphaneleri eşit ve parasız hizmet sunma nitelikleriyle tüm toplumsal tabakalardaki insanlara bilgiye erişim ve halk eğitimi olanakları sunar.

## Halk Kütüphanelerinde Hizmet Niteliği (Kalitesi) ve Ölçümü

Özel ve kamu sektörünün tüm kuruluşlarında temel amaç nitelikli (kaliteli) hizmet üretmektir. Bir kamu sektörü kuruluşu olarak halk kütüphanesi için de nitelikli hizmet ve bunun tutarlı biçimde sürdürülebilmesi başlıca hedeftir. “Kalite, tüketicinin istekleri doğrultusunda oluşturulmuş mal ya da hizmetin yeterli olması, birbirini karşılayabilmesidir. Kısaca, “amaca uygunluk”, “kullanıcı odaklılık” ve “güvenirlilik” gibi kavramlarla tanımlanmaktadır. Kalite yönetimi ise, kalitenin güvence altına alınması ve sistemin geliştirilmesi için etkili, beceri sahibi ve yetenekli bir yönetim anlayışının benimsenmesidir” (Üstün, 2001, s. 206).

Önal’ın (2004, s. 32) aktardığına göre, kütüphanelerde ve bilgi hizmetlerinde nitelik kavramı ilk olarak 1969 yılında Lancaster tarafından ele alınmış ve bu çerçevede Index Medicus veri tabanındaki taramaların başarısı ve niteliği incelenmiştir. Toplam kaliteye yönelik çalışmaların önemini ortaya koyan söz konusu incelemede, bu çalışmaların kütüphanedeki bölümler arasında işbirliğini, birlikte çalışma isteğini, personelin çalışma becerilerini, kullanıcı memnuniyetini ve daha başarılı olma duygusunu güçlendirdiği dile getirilmiştir. Araştırmanın nitelik, kullanıcı memnuniyeti, personel ve bilgi hizmetleri üzerine yapılandırıldığı söylenebilir. Hizmet niteliğinde bu unsurlardan öne çıkanın kullanıcı memnuniyeti olduğu bilinmektedir. “Kullanıcıların beklentilerinin sistem ya da hizmeti verenler tarafından karşılanması ile kullanıcı memnuniyeti oluşur. Kullanıcılar ile hizmeti sunan sistem arasındaki etkileşim sonucunda kullanıcı memnuniyeti oluşması kullanıcının sisteme hizmet almak için geri geleceği anlamına gelmektedir. Bu da hizmetin devamlılığını sağlamak açısından önemlidir” (Soydal, 2008, s. 25).

Kuruluşlarda verilen hizmetlerin nitelikli olup olmadığını anlamak bu konuda yapılacak değerlendirmelerle olanaklıdır. Söz konusu değerlendirmeleri yapabilmek ise, hizmet niteliğinin zaman zaman bazı standart ölçüklere dayalı olarak ölçülmesini gerektirmektedir. Kullanıcı gereksinim, algı ve değerlendirmelerini elde etmeye yarayan bu ölçümler hizmet niteliğinin geliştirilmesinde yol gösterici politikalara da katkı sağlar. “Hizmet üreten bir kamu kuruluşu olarak halk kütüphanesinin nitelikli hizmet verip vermediğini somut verilerle değerlendirmenin önemli yöntemlerinden birisi onun ölçülebilir özelliklerine bakmaktır. Halk kütüphanesinin ölçülebilir unsurlarında ulusal ve uluslararası standartlara göre belirlenen yeterlilik ya da yetersizlik onun hizmet niteliği hakkında sağlam fikirler verir. Kısaca, niceliğe bakmadan nitelik hakkında konuşmak çok gerçekçi olamaz” (Yılmaz, 2011, s. 36).

Kuruluşların hizmet niteliğini ölçmek bir süreç özelliği göstermektedir. Kütüphane hizmetlerini kullanıcı görüşleri üzerinden değerlendirmek için hizmet niteliği ölçümü anketleri uygulanmaktadır. Karakaş (1999, ss. 208-210) hizmet niteliği kavramında dikkate alınması gereken aşağıdaki beş unsuru şöyle açıklamıştır.

*Kütüphane bilgi kaynakları:* Kütüphanenin sahip olduğu kaynakların fazlalığı bir ölçüde de tek başına yeterli değildir. Çünkü mevcut kaynakların etkili bir şekilde kullanılabilmesi de bu anlamda önem kazanmaktadır. Kullanıcılar tarafından kaynaklara erişebilmek hizmet kalitesi açısından son derece önemlidir.

*Kütüphane personelinin hizmet sunmaya hazır görünmesi:* Kullanıcıların bilgiye erişim sürecinde yaşadıkları sorunların kütüphane personeli tarafından fark edilip, gereksinimleri dâhilinde çözümler sunması ve bunu yaparken yardım etmeye istekli görünmesi hizmet kalitesi açısından önemlidir.

*Kütüphanede çalışan personelin yetkinliği:* Kullanıcılar açısından kütüphane personelinin yeterli bilgi ve donanıma sahip olması sorunlarının çözümünde etkili bir yol olarak görünmektedir. Bu nedenle kütüphaneci ve tüm kütüphane personelinin yetkin olması hizmet kalitesini artırmada önemli bir etkidir.

*Kütüphane personelinin genel tavır ve davranışları:* Kütüphane personelinin, kullanıcıların sorunlarını rahatça anlatabilecekleri, kullanıcıların sorunlarını dinlemede istekli, güven veren kişiler olması hizmet kalitesi için önemli ölçütler arasındadır.

*Kütüphanenin fiziksel koşulları:* Kütüphane fiziksel ortamının kullanım açısından iyi düzenlenmesi, temizliği, personelin görünümü hizmet kalitesini etkileyen unsurlardır.

Yukarıda sıralanan unsurların hizmet niteliği açısından ölçülmesi, Akbayrak (2005, ss. 29-30) ın belirttiği üzere, işletmelerin mevcut hizmetlerini daha etkin kullanmasına olanak tanır. Hizmet sunan ve üreten bir kuruluş olarak halk kütüphaneleri hizmet verdiği kullanıcı gruplarının bilgiye olan gereksinimlerini yerel ve ulusal düzeyde karşılayabilmelidir. İşlevleri göz önüne alındığında, halk kütüphanesinin üstlendiği sorumluluğun ne kadar önemli olduğu anlaşılır. Hizmet niteliği ölçme işlemleri kurumun amaçlarını gerçekleştirip gerçekleştirmediğini anlamayı, kütüphanenin, bu alanda hizmet veren bütünün içindeki yerini görebilmeyi ve hizmetleri en üst düzeye çıkarmayı, ayrıca geleceğe yönelik yeni planlamalar yapmayı sağlar. Halk kütüphanesi hizmet niteliği, kütüphane kullanıcılarının memnuniyeti üzerinden değerlendirileceğinden, “kütüphane politikaları ve işlemleri kurumun ya da personelin değil kullanıcıların gereksinimleri ve onla-

rın rahatlığına dayalı olmalıdır. Nitelikli hizmetler, ancak, kütüphane, kullanıcıların gereksinimlerine duyarlı olduğu ve hizmetlerini bu gereksinimleri karşılamak için biçimlendirdiği takdirde verilebilir” (IFLA, 2007, s. 73). Hizmet niteliğinin ölçülmesine yönelik olarak yapılacak anket çalışmaları sonucunda elde edilecek verilerle, “güvenilir performans bilgisinin elde edilmesi, hizmet değerlendirilmesi, etkinliğinin artırılması, yararı ve kalitesi için gerekli bir araçtır. Kaynaklar, personel, hizmetler, ödünç verme, etkinlikler vb. ile ilgili istatistikler planlama için veri sunar, saydamlığı sağlar ve yönetimin bilgiye dayalı karar vermesine yardımcı eder” (IFLA, 2007, s. 139).

Kütüphanelerde hizmet niteliğini ölçme anlamında kullanılan diğer bir kavram da performans ölçümüdür. IFLA’ya (2007, s. 142) göre, halk kütüphanelerinde son yıllarda kullanılmaya başlanan performans göstergeleri kütüphane girdisi (kaynaklar) ve çıktısını (başarı) ölçmek için oluşturulmuştur.

### **Kütüphane Hizmet Niteliğini Ölçmeye Yönelik Olarak Geliştirilmiş Ölçekler**

Halk kütüphanelerinin performansını ölçmeye yönelik olarak Avrupa ve diğer ülkelerde birçok proje ve çalışma yapılmıştır. Bu konuda kütüphaneler için Avrupa Komisyonu Telematik Uygulama destekli yürütülen çalışmalar da bulunmaktadır. Bu çalışmalardan bazıları şunlardır (PULMAN, 2004, ss. 160-168).

- Halk kütüphanelerine yönelik olarak İngiltere’de *PLUS (Public Library User Survey)* Halk Kütüphaneleri Kullanıcı Anketi) kullanılmaktadır. Kullanılan bu standart anketler dizisi sayesinde ortak bir veri tabanı üzerinden kütüphaneler arası karşılaştırma yapma imkânı bulunmuştur.
- Elektronik hizmetlerin değerlendirilmesi için yapılan, *Halk Kütüphanesi İstatistikleri ve Performans Ölçümleri için Ulusal Veri Toplama Modelleri Geliştirilmesi*, halk kütüphaneleri için ulusal düzeyde veri toplamak için geliştirilmiş bir projedir. Bu çalışmada performans ölçümleri için ulusal veri toplama, analiz ve rapor sistemi tasarlanmaya çalışılmıştır.
- *ISTAR*, halk kütüphanelerinin duyuru, eğitim hizmetlerinin değerlendirilmesinde kullanılan standart anketlerdir. Yapılan bazı çalışmalarda performans ölçümlerinin tutulan istatistikler aracılığıyla karşılaştırma olanağı bulunmuştur.
- *EQUINOX*; Telematik Program tarafından finanse edilen bir projedir. Elektronik kütüphane hizmetleri performans göstergeleri için tasarlanmıştır. Kütüphanelerde hizmet niteliğinin ölçümü ya da performans değerlendir-



mesine yönelik olarak geliştirilmiş uluslararası standart bazı ölçekler bulunmaktadır. Yaygın olarak bilinen ölçekler şunlardır:

**Libqual +<sup>TM</sup>**: Kütüphanelerin kullanıcı görüşleri üzerinden hareket edilerek kütüphane hizmet kalitesinin anlaşılmasına çalışıldığı, kütüphane hizmetlerinin değerlendirilip, geliştirilmesine yardımcı olması için yapılan hizmet kalitesi ölçümü anketidir. Libqual+<sup>TM</sup> 22 temel sorudan oluşmaktadır. Sorular açık uçlu olup, kütüphane hizmeti hakkında geri bildirim almasını sağlamaktadır. Her bir soru için 1 (düşük) den 9 (yüksek) a kadar sıralanan bir ölçek kullanılmıştır. En son bölümde ise, kullanıcının doldurabileceği özel bir alan yer almaktadır. Bu ölçek kütüphane hizmet kalitesini 3 yönüyle ölçer: Bunlar, bilgi erişim, hizmet etkisi, mekan olarak kütüphanedir ([http://www.libqual.org/about/about\\_survey/tools](http://www.libqual.org/about/about_survey/tools)). Yaptığımız bu çalışmada Libqual +<sup>TM</sup> Hizmet Niteliği Ölçeğinden yararlanılmıştır.

**Servqual**: Tüm işletmeler için kullanılacak hizmet niteliğini ölçmeye yönelik ölçektir. Sorular beş başlık altında toplanmıştır: fiziksel görünüm, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati. Her bir soru için 1'den (düşük) 7'ye (yüksek) kadar sıralanan bir ölçek kullanılmıştır. Servqual skoru, beklenen ve algılanan arasındaki puan çıkarılarak hesaplanır (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988).

**IFLA Performans Ölçümü**: IFLA'nın performans göstergeleri ise şöyledir (Poll and Boekhorst, 1996, s. 41):

- Genel kütüphane kullanımı: 1.Pazara etki etme, 2.Açık olduğu saatler
- Derme niteliği: 1.Denetim listesi, 2.Derme kullanımı, 3.Konusal derme kullanımı, 4.Belgesiz kullanım
- Katalog niteliği: 1.Bilinen başlığı arama, 2.Konu arama
- Dermeye erişim: 1.Sağlama hızı, 2.Kitap işleme hızı, 3.Erişilebilirlik, 4.Belge teslim süresi, 5.Kütüphaneler arası ödünç hızı
- Danışma hizmeti: 1.Doğru yanıt oranı
- Uzaktan erişim: 1.Uzaktan kullanımda kişi başına düşen uzaktan kullanım oranı
- Kullanıcı memnuniyeti: 1.Kullanıcı memnuniyeti, 2.Uzaktan erişim için sunulan hizmetler ile kullanıcı memnuniyeti.

Kütüphane hizmet niteliğinin ölçümü konusunda Türkiye'de Orta Doğu

Teknik Üniversitesi Kütüphanesi üzerine Akbayrak'ın (2005) ve İstanbul Üniversitesi Kütüphanesi üzerine Keser'in (2007) de yaptığı çalışmalar yukarıda belirtilen ölçekler (Libqual ve Servqual) ile gerçekleştirilmiştir.

### **Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Yöntemi**

Bu araştırmada, Ankara'da bulunan Or-An Sevgi Yılı Halk Kütüphanesi, Cebeci Halk Kütüphanesi ve Mamak İlçe Halk Kütüphanesinin hizmet niteliğinin bir ölçek temelinde ölçülerek değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Betimleme yöntemi ile gerçekleştirilen araştırmada veriler Libqual +<sup>TM</sup> ölçeğine dayalı olarak oluşturulmuş anket uygulaması ile elde edilmiştir. Söz konusu anket 2011 Kasım ayında uygulanmıştır. Araştırma kapsamına alınan üç kütüphanenin 2011 Kasım ayı kullanıcı sayıları Or-An 331, Cebeci 1.045, Mamak 943 olmak üzere toplam 2.319'dur. Araştırma kapsamında, Ankara'da bulunan Cebeci Halk Kütüphanesi'nden (orta sosyo-ekonomik bölge için), Mamak İlçe Halk Kütüphanesi'nden (alt sosyo-ekonomik bölge için) ve Or-An Sevgi Yılı Halk Kütüphanesi'nden (üst sosyo-ekonomik bölge için) 40'ar kişi olmak üzere rastgele seçilen toplam 120 kişiye anket uygulanmıştır. 0,99 güven düzeyi ve 0,04 hoş görü miktarı ile 3000 kişilik bir evren 111 kişi ile örneklenebilir (Çingı, 1990, s. 262). Bu çerçevede örneklemeimiz evreni temsil etmektedir.

Araştırmada elde edilen veriler temelinde, kütüphaneler arasında incelenen unsurlar itibariyle anlamlı farklılıklar olup olmadığını belirlemek için Ki-Kare Analizi yapılmıştır.

Libqual +<sup>TM</sup> ölçeğine dayalı olarak geliştirilen anket toplam 27 sorudan oluşturulmuştur. İlk 25 soru 1'den 9'a (1: Hiç katılmıyorum, 9: Tamamen katılıyorum) kadar derecelendirilmiştir. Son soru deneklerin görüşlerini belirtmeleri için açık uçlu bırakılmıştır.

### **Bulgular ve Değerlendirme**

Bu bölümde belirlenen ölçek temelinde ve gruplar biçiminde oluşturulan sorulara alınan yanıtlar ile elde edilen veriler değerlendirilerek yorumlanacaktır. Aşağıda sunulan tablolarda ve onlara ilişkin olarak yapılan yorumlamalarda aritmetik ortalama ( $\bar{XX}$ ), standart hata (S) ve anlamlılık düzeyi (p) değerlerine yer verilmiştir.  $\bar{XX}$  değerleri her bir maddeye kullanıcıların her biri tarafından verilen puanların aritmetik ortalamasını ifade eder. S, kullanıcıların verdikleri puanlar arasındaki

farklılığın bir ölçüsüdür.  $\bar{X}_{\text{sütun}}$ ,  $\bar{X}_{\text{sütun}}$  ve  $S_{\text{sütun}}$  değerleri her bir madde bazında üç kütüphanenin birlikte aldığı ortalama puanları ve standart sapmaları;  $\bar{X}_{\text{sütun}}$ ,  $\bar{X}_{\text{sütun}}$  ve  $S_{\text{sütun}}$  her bir kütüphanenin tabloda yer alan tüm maddeler bazında aldığı ortalama puanı ve standart hatayı;  $\bar{X}_{\text{Or-An}}$ ,  $\bar{X}_{\text{Or-An}}$ ,  $\bar{X}_{\text{Cebeci}}$ ,  $\bar{X}_{\text{Cebeci}}$ ,  $\bar{X}_{\text{Mamak}}$ ,  $\bar{X}_{\text{Mamak}}$  değerleri her bir kütüphanenin her bir madde için aldığı ortalamayı;  $S_{\text{Or-An}}$ ,  $S_{\text{Cebeci}}$ ,  $S_{\text{Mamak}}$  her bir kütüphanenin her bir madde için aldığı standart hata değerini göstermektedir. P değerleri ki-kare analizi sonucunda her bir madde için bulunan ve her bir madde bazında üç kütüphane arasında anlamlı bir farklılık bulunup bulunmadığını gösteren değerlerdir.

### ***Kütüphanelerde Personel-Kullanıcı İlişkileri Konusunda Nitelik***

Libqual +<sup>TM</sup> ölçeği temelinde oluşturduğumuz ilk soru grubu personel-kullanıcı ilişkileri başlığı altında toplanmıştır. Araştırmada buna ilişkin olarak elde edilen veriler Tablo 1'de yer almaktadır.

(Tablo 1): Kütüphanelerde Personel-Kullanıcı İlişkileri Konusunda Nitelik

	Cebeci		Mamak		Or-An		Genel		p
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
Personel kullanıcıya güven vermektedir.	7,3	1,98	7,4	2,11	8,0	1,45	7,6	1,88	0,624
Personel benimle bireysel olarak da ilgileniyor.	5,7	2,5	7,0	2,13	7,5	1,85	6,8	2,29	0,005*
Kütüphane personeli daima saygılıdır.	7,5	1,95	7,8	2,06	8,3	1,57	7,8	1,88	0,190
Kütüphane personeli kullanıcıların sorularına yanıt vermeye her zaman isteklidir.	7,1	2,2	7,7	1,47	7,8	1,86	7,5	1,88	0,081
Kütüphane personeli sorularımı yanıtlayacak mesleki bilgi ve birikime sahiptir.	6,4	2,21	7,1	1,91	8,0	1,48	7,1	1,99	0,03*
Kütüphane personeli benimle konuşurken üslubuna özen gösterir.	7,6	1,87	7,7	2,08	8,2	1,75	7,8	1,91	0,061
Kütüphane personeli bilgi gereksinimlerimi kolayca anlamaktadır.	6,8	1,95	7,7	1,35	8,2	1,39	7,6	1,67	0,000*
Kütüphane personeli içtenlikle yardım etmektedir.	7,3	2,12	7,7	1,76	8,2	1,32	7,7	1,79	0,532
Kütüphanede karşılaştığım sorunlar ciddi biçimde ele alınıp çözülmektedir.	6,2	2,53	7,1	1,9	7,3	1,71	6,9	2,11	0,120
Genel Ortalama	6,9	2,15	7,5	1,86	7,9	1,60	7,4	1,93	

\* p < 0,05

Tablo 1 verilerine göre, kullanıcılar personele ilişkin olarak genelde memnun olmalarına karşın en düşük puanı “personelin kullanıcılarla bireysel olarak ilgilenmeleri” konusuna vermişlerdir. Yani, kullanıcılar personelin diğer konulara göre, kendileriyle bireysel olarak ilgilenmelerinde daha az memnun görünmektedirler ( $\bar{X}_{\text{satur}} = \bar{X}_{\text{satur}} = 6,8$ ;  $S_{\text{satur}} = 2,29$ ). Benzer bir durum “Kütüphanede karşılaştığım sorunlar ciddi biçimde ele alınıp çözülmektedir” sorusuna ilişkin olarak elde edilen verilerde de ( $\bar{X}_{\text{satur}} = \bar{X}_{\text{satur}} = 6,9$ ;  $S_{\text{satur}} = 2,11$ ) görülmektedir. Buna karşın, memnuniyet durumunun en yüksek olduğu konular, kütüphane personelinin üsluba (anlatıma) gösterdiği özen ( $\bar{X}_{\text{satur}} = \bar{X}_{\text{satur}} = 7,8$ ;  $S_{\text{satur}} = 1,91$ ) ve kullanıcılara yardımcı olmadaki içtenlikleridir ( $\bar{X}_{\text{satur}} = \bar{X}_{\text{satur}} = 7,7$ ;  $S_{\text{satur}} = 1,79$ ). Araştırmaya alınan kütüphaneler arasında personele ilişkin olarak diğerlerine göre daha düşük memnuniyetin görüldüğü kütüphane Cebeci İHK ( $\bar{X}_{\text{saturun}} = 6,9$ ;  $S_{\text{saturun}} = 2,15$ )  $\bar{X}_{\text{saturun}} = 6,9$ ;  $S_{\text{saturun}} = 2,15$ ) iken, bu konuda en olumlu görüntüye Or-An HK sahiptir ( $\bar{X}_{\text{saturun}} = \bar{X}_{\text{saturun}} = 7,9$ ;  $S_{\text{saturun}} = 1,60$ ). Tablo 1’de personele ilişkin olarak elde edilen verilere göre, üç kütüphane kapsamında en üst düzeyde memnun olunan konular [“personelin üslubu ( $\bar{X}_{\text{Or-An}} = \bar{X}_{\text{Or-An}} = 8,2$ ;  $S_{\text{Or-An}} = 1,75$ ) “personelin kullanıcı bilgi gereksinimlerini kolayca anlaması ( $\bar{X}_{\text{Or-An}} = \bar{X}_{\text{Or-An}} = 8,2$ ;  $S_{\text{Or-An}} = 1,39$ )” ve “personelin kullanıcılara içtenlikle yardım etmesi ( $\bar{X}_{\text{Or-An}} = \bar{X}_{\text{Or-An}} = 8,2$ ;  $S_{\text{Or-An}} = 1,32$ )”] Or-An HK’ne aittir. Bu grupta personel-kullanıcı ilişkilerine yönelik ele alınan konularda genel olarak kütüphaneler arasında anlamlı bir farkın bulunmadığı söylenebilir. Ayrıca, yukarıdaki tüm değerlendirmelere karşın kullanıcıların personele ilişkin olarak memnuniyet düzeylerinin yüksek ve bu konudaki genel ortalamanın 9 üzerinden 7,4 olduğu anlaşılmıştır. Üç kütüphane arasında “Personel benimle bireysel olarak da ilgileniyor ( $p=0,005$ )”, “Kütüphane personeli bilgi gereksinimlerimi kolayca anlamaktadır ( $p=0,03$ )” ve “Kütüphane personeli sorularımı yanıtlayacak mesleki bilgi ve birikime sahiptir ( $p=0,000$ )” maddelerine verilen ortalama puanlara göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Bu üç madde dışındaki maddelere göre üç kütüphane arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın bulunmaması, üç kütüphanede de bu konulardaki memnuniyet düzeylerinin birbirine yakın olduğunu gösterir.

### Kütüphanelerde Bilgiye Erişim Konusunda Hizmetin Niteliği

Araştırmada ilgili kütüphanelere ilişkin olarak elde edilmeye çalışılan ikinci veri grubu bilgiye erişim konusu ile ilgilidir. Veriler Tablo 2’de yer almaktadır.

(Tablo 2): Kütüphanelerde Bilgiye Erişim Konusunda Nitelik

	Cebeci		Mamak		Or-An		Genel		p
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
Evimde ve işyerimde elektronik bilgi kaynaklarına ulaşabiliyorum.	5,4	3,30	6,2	2,93	7,2	2,45	6,2	2,98	0,064
Kütüphanenin bir web sitesi vardır.	4,1	3,16	4,4	3,18	5,5	3,55	4,7	3,33	0,336
Kütüphanede gereksinim duyduğum basılı materyal vardır.	6,3	1,99	6,6	2,10	7,3	1,94	6,7	2,04	0,139
Kütüphanede gereksinim duyduğum elektronik kaynaklar vardır.	5,4	2,92	4,6	2,95	6,7	2,67	5,6	2,96	0,135
Kütüphanede aradığım bilgiye kolayca ulaşmamı sağlayacak modern araçlar (internet, bilgisayar vb.) vardır.	6,7	2,61	5,4	2,91	8,0	1,69	6,7	2,67	0,011*
Kütüphane sistemi bir bütün olarak kolay kullanılabilir.	7,0	2,15	7,7	1,52	7,9	1,64	7,5	1,82	0,345
Kütüphanede var olan bilgiler özgürce ve kolay biçimde erişilmektedir.	7,4	2,07	7,7	1,57	8,1	1,47	7,7	1,73	0,143
Kütüphanede çalışmam için gereksinim duyduğum dergi ve gazeteler vardır.	5,1	2,83	6,8	2,15	7,2	2,26	6,4	2,58	0,025*
Genel Ortalama	5,9	2,63	6,2	2,41	7,2	2,21	6,4	2,51	

Tablo 2’de sunulan verilere göre, bilgiye erişim konusunda en düşük memnuniyet düzeyinin kütüphanelerin web sayfalarının olmayışı ( $\bar{X}_{\text{satur}} = 4,6$ ;  $S_{\text{satur}} = 3,33$ ) unsuruna ait olduğu ve bu konuda Cebeci HK’nin diğer kütüphanelere göre daha olumsuz durumda bulunduğu görülmektedir ( $\bar{X}_{\text{Cebeci}} = 4,1$ ;  $S_{\text{Cebeci}} = 3,16$ ). Memnuniyetin görece düşük sayılabileceği diğer bir unsur ise “kütüphanedeki elektronik kaynakların yetersizliği”dir ( $\bar{X}_{\text{satur}} = 5,6$ ;  $S_{\text{satur}} = 2,96$ ). Bilgiye erişim konusundaki tüm unsurlar itibariyle Cebeci HK’nin memnuniyet konusundaki genel ortalamasının diğer kütüphanelere göre daha düşük olduğu ( $\bar{X}_{\text{sütun}} = 5,9$ ;  $S_{\text{sütun}} = 2,63$ ), bu konuda Or-An HK’nin en iyi durumda olduğu ( $\bar{X}_{\text{sütun}} = 7,2$ ;  $S_{\text{sütun}} = 2,21$ ) anlaşılmaktadır. Tabloda standart hataların genel olarak yüksek olması dikkat çekmekte, bu durum kullanıcıların maddelere verdikleri puanlar arasındaki farklılığın fazlalığına işaret etmektedir. Tabloda ele alınan bütün unsurlar itibariyle, “Kütüphanede çalışmam için gereksinim duyduğum dergi ve gazeteler vardır (p=0,025)” ve “Kütüphanede aradığım bilgiye kolayca ulaşmamı sağlayacak modern araçlar (internet, bilgisayar vb.) vardır (p=0,011)” maddeleri açısından üç kütüphane kullanıcılarından aldıkları puanlara göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermekte; bu iki madde dışında kalan

maddeler açısından üç kütüphane birbirine benzemektedir. Kullanıcılar bilgiye erişim konusunda kütüphanelere 9 üzerinden ortalama 6,4 puan vermişlerdir.

### *Kütüphanelerin Fiziksel Mekân Niteliği*

Araştırmada ölçek temelinde ele alınan ve hizmet niteliğine ilişkin bir diğer grup, kütüphanelerin fiziksel mekan niteliğiyle ilgilidir. Buna ilişkin veriler Tablo 3'te yer almaktadır.

**(Tablo 3): Kütüphanelerde Fiziksel Mekân Niteliği**

	Cebeci		Mamak		Or-An		Genel		p
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
Kütüphane, çalışmama ve öğrenmeme elverişli bir ortamdır.	8,4	1,0	7,6	2,06	7,5	2,4	7,8	1,95	0,442
Kütüphanede bireysel çalışmalar için elverişli bir alan vardır.	8,0	1,6	7,3	1,72	7,3	2,3	7,5	1,90	0,048*
Kütüphane rahat ve davetkar bir mekandır.	7,9	1,6	7,6	1,60	7,8	1,99	7,8	1,73	0,092
Kütüphane ders çalışma, öğrenme ve araştırma için tam anlamıyla uygun bir mekandır.	8,0	1,3	7,6	1,69	7,7	1,71	7,8	1,58	0,803
Kütüphanede grup çalışmaları için elverişli ortak alan vardır.	4,6	3,0	6,9	2,10	7,8	1,79	6,4	2,71	0,000*
Genel Ortalama	7,4	1,7	7,4	1,8	7,6	2,04	7,5	1,97	

Tablo 3'te yer alan veriler daha önceki grupta değerlendirilen verilerle karşılaştırıldığında kütüphaneler arasında memnuniyet düzeyinin en az farklılıklara sahip olduğu başlık kütüphane fiziksel mekân niteliğidir. Buna göre Cebeci HK ve Mamak İHK bu gruptaki tüm nitelik unsurları itibarıyla 9 üzerinden 7,4 ortalama değerini alırken Or-An HK 7,6 ortalama düzeyine ulaşmaktadır. Tümü için en çok memnun olunan unsurların “kütüphanenin çalışma ve öğrenme için elverişli bir ortam oluşu ( $\bar{X}_{\text{satır}} = \bar{X}_{\text{satır}} = 7,8$ ;  $S_{\text{satır}} = 1,95$ )”, “kütüphanenin rahat ve davetkar bir mekan olması ( $\bar{X}_{\text{satır}} = \bar{X}_{\text{satır}} = 7,8$ ;  $S_{\text{satır}} = 1,73$ )”, “ders çalışma, öğrenme ve araştırma için tam anlamıyla uygun bir mekan olması ( $\bar{X}_{\text{satır}} = \bar{X}_{\text{satır}} = 7,8$ ;  $S_{\text{satır}} = 1,58$ )” iken en az memnun olunan unsur ise “kütüphanede grup çalışmaları için elverişli ortak alan olmayışı ( $\bar{X}_{\text{satır}} = \bar{X}_{\text{satır}} = 6,4$ ;  $S_{\text{satır}} = 2,71$ )” dir. Cebeci HK'nin daha önce değerlendirilen ölçek gruplarındaki durumunun aksine bu grupta toplam beş unsurdan dördünde diğer kütüphanelerden daha yüksek ortalamalara sahip olması dikkat çekicidir. Or-An HK'nin bu gruptaki tüm unsurlar açısından birbirine yakın puanlar alması ve standart hataların da genel olarak yakın olması bir tutarlılık ve bütünlük olarak değerlendirilebilir. Or-An, Cebeci ve Mamak Halk kütüphaneleri grup çalışmaları için elverişli ortak alan sahibi olmalarına göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermektedirler ( $p=0,000$ ).

Nitekim, kütüphanelerin bu konuda aldıkları ortalama puanların birbirinden farklı olduğu görülmektedir ( $\bar{X}_{Or-An} = 7,8$ ;  $S_{Or-An} = 1,79$ ;  $\bar{X}_{Cebeci} = 7,8$ ;  $S_{Cebeci} = 1,79$ ;  $\bar{X}_{Mamak} = 6,9$ ;  $S_{Mamak} = 2,10$ )

### *Kütüphanelerde Halkla İlişkilerin Niteliği*

Araştırma ölçeğinde yer alan dördüncü veri grubu halkla ilişkiler başlığı altında toplanmış olup iki sorudan oluşmaktadır. Buna ilişkin veriler aşağıdaki tabloda (Tablo 4) sunulmuştur.

(Tablo 4): Kütüphanelerde Halkla İlişkiler Konusunda Nitelik

	Cebeci		Mamak		Or-An		Genel		p
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
Kütüphanede ilgimi çekti ve yeterli sayıda kültürel etkinlik düzenlenmektedir.	4,4	2,93	6,2	2,38	7,4	2,07	6,4	2,59	0,000*
Kütüphane kaynakları ve hizmetleriyle ilgili duyurular (bilgilendirme) çeşitli yollarla ve iyi bir biçimde yapılmaktadır.	5,2	2,78	6,6	2,42	7,6	2,00	6,0	2,75	0,007*
Genel Ortalama	4,8	2,86	6,4	2,4	7,5	2,04	6,1	2,67	

$$\bar{X}_{s\text{atır}} = \bar{X}_{s\text{atır}} = 7,7; S_{s\text{atır}} = 1,79$$

$$\bar{X}_{Or-An} = \bar{X}_{Or-An} = ; S_{Or-An} =$$

$$\bar{X}_{s\text{ütun}} = \bar{X}_{s\text{ütun}} = 4,8; S_{s\text{ütun}} = 2,86$$

Tablo 4 verileri incelendiğinde, kullanıcıların halkla ilişkiler konusunda araştırma kapsamına alınan kütüphanelere diğer ölçek gruplarına göre daha düşük puan verdikleri anlaşılmaktadır. Bu grupta da ele alınan unsurlar açısından Cebeci HK'nin en altta yer aldığı ( $\bar{X}_{s\text{ütun}} = 4,8$ ;  $S_{s\text{ütun}} = 2,86$ ), Or-An HK'nin ise en iyi durumda olduğu ( $\bar{X}_{s\text{ütun}} = 7,5$ ;  $S_{s\text{ütun}} = 2,04$ ) görülmektedir. Kütüphanelerin halkla ilişkiler konusunda genel ortalamasının biraz üzerinde puan aldığı söylenebilir (6,1). Dikkati çeken en önemli nokta halkla ilişkiler konusundaki iki nitelik unsuruna göre de kütüphaneler arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkiler bulunmuş olmasıdır ( $p=0,000$ ,  $p=0,007$ ).

### *Kütüphanelere İlişkin Genel Değerlendirme*

Bu bölümde kullanıcılara ölçek dışında iki soru sorulmuş ve "kullandıkları kütüphanelere bir bütün olarak baktıklarında 9 üzerinden kaç puan verecekleri" ve "kütüphaneyi arkadaşlarına önerip önermeyecekleri" öğrenilmeye çalışılmıştır.

Elde edilen verilere göre, kullanıcıların, incelenen kütüphanelere bir bütün olarak, yani geliştirilen ölçek çerçevesinde sunulan bütün unsurlar itibarıyla 9 üzerinden ortalama 7,4 puan verdikleri görülmektedir. Yüksek sayılabilecek bu puan açısından kütüphaneler arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır ( $p=0,410$ ). Genel ortalama açısından Or-An HK'nin diğerlerine göre daha yüksek puan aldığı anlaşılmaktadır (7,9). Cebeci HK'nin aldığı ortalama puan 7,3, Mamak HK'nin aldığı ortalama puan ise 7,1'dir.

“Bu kütüphaneleri gelmeleri için arkadaşlarına önerip önermeyecekleri” sorusuna alınan yanıtlarla oluşturulan veriler Tablo 5'te yer almaktadır.

(Tablo 5): Kütüphanenin Arkadaşlara Önerilmesi

	Cebeci		Mamak		Or-An	
	N	%	N	%	N	%
Evet	38	95	40	100	39	97,5
Hayır	2	5	-	-	1	2,5
Toplam	40	100	40	100	40	100

Tablo 5 verilerine göre, tüm kütüphanelerde kullanıcıların çok büyük çoğunluğu arkadaşlarına bu kütüphaneye gelmelerini önerebileceklerini belirtmişlerdir. Bu durum onların kütüphaneye ilişkin memnuniyetlerini dile getirişlerinin bir başka biçimi olarak yorumlanabilir. En yüksek düzeyde öneri oranının Mamak İHK kullanıcılarına ait oluşu dikkat çekmekle birlikte, kütüphaneler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $p=0,244$ ).

Anketin son bölümü kullanıcıların kütüphanelere ilişkin olumsuz ya da ek-sik yönleri yazmaları için ayrılmıştır. Kullanıcılar bu bölümde özellikle, grup çalışması için alan olmamasını, kütüphane çalışma saatlerinin kısa olmasını ve pazar günü açık olmamasını, kitap sayısının yetersizliğini ve kaynaklara erişimdeki zorlukları, bilgisayar ve internet olanaklarının yetersizliğini, kütüphanenin kantin olanaklarının olmamasını, üyelik sisteminin paralı olmasını ve her yıl yenilenme zorunluluğunu, giriş ve çıkışlardaki denetimleri, masa aydınlatmalarının yetersizliğini, elektrik alt yapısının sınırlılığını, günlük gazete sayısının düşüklüğünü, halkla ilişkilerin zayıflığını, güncel yayınların azlığını, ödünç alma işlemlerinin fazlalığını, mekânsal estetiğin olumsuzluğunu genel olumsuzluklar ve sorunlar olarak sıralamışlardır.



Bu bölümde elde edilen bulgular temelinde yapılan değerlendirmelerde araştırma öncesindeki öngörülerimizin aksine kullanıcılar halk kütüphanelerindeki hizmet niteliğine yönelik olarak yüksek puanlar vermişler ve üst düzeyde memnuniyetlerini ortaya koymuşlardır. Oysa, araştırma sürecindeki kişisel gözlemlerimiz bu kütüphanelerdeki hizmet niteliğinin yüksek düzeyde puan alabilecek durumda olmadığı yönündedir. Olması gereken halk kütüphanesi hizmetleri çerçevesinde bakıldığında bu kütüphanelerin hizmet niteliğine ilişkin düzeylerinin genel olarak “ortanın altında” olduğu söylenebilir. Kişisel gözlemlerimiz ile kullanıcı görüşleri arasındaki bu çelişkinin kullanıcıların sahip oldukları kütüphane bilinci ve görüntüsünün, olması gereken bir kütüphane algısından uzakta olduğu, bunun da onların beklentilerini düşürdüğü ve buna bağlı olarak da gördükleri kütüphane hizmetlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini yükselttiği söylenebilir. Bu yorumun kaynağını Cebeci HK’si örneğinde görebiliriz. Gözlemlerimize ve kütüphane yöneticisi ile yaptığımız görüşmeden elde ettiğimiz verilere göre, o bölgede bulunan üniversite ve üniversite öğrenci yurtlarının yakın olması nedeniyle, kütüphaneyi kullanan üniversite öğrencileri önemli bir orandadır. Üniversite öğrencilerinin en azından üniversitelerinde gördükleri kütüphaneler nedeniyle halk kütüphanesi beklentilerinin daha yüksek olduğu ve bu kütüphaneden aldıkları hizmetin niteliğini diğer kütüphane kullanıcılarına göre daha yetersiz buldukları anlaşılmaktadır. Bu görüş, ilgili kütüphane müdürünün de kabul ettiği bir yaklaşımdır. Kısaca, kullanıcı beklentisi yüksek kütüphanenin hizmet niteliğine ilişkin puanlar düşmektedir. Üzerinde araştırma yapılan kütüphane kullanıcılarının kütüphane hizmetleri beklentilerinin düşük oluşu (çünkü çoğu ideal bir halk kütüphanesi hizmetini bilmemektedir) bu kütüphanelerin hizmet niteliğine ilişkin memnuniyetlerini yükseltmektedir.

### **Sonuç ve Öneriler**

Araştırma sonucunda elde ettiğimiz veriler ışığında anket uygulaması yaptığımız Cebeci Halk Kütüphanesi, Mamak İlçe Halk Kütüphanesi ve Or-An Sevgi Yılı Halk Kütüphanesi için genellenebilir sonuçlar şöyledir:

- Kullanıcıların araştırmada ele alınan unsurlardan en memnun oldukları “personel-kullanıcı ilişkileri” ve “kütüphanelerin fiziksel mekânları” olup, memnuniyetin düşük olduğu unsurlar ise “bilgiye erişim” ve “halkla ilişkilerdir”. Cebeci HK bütün unsurlarda en düşük memnuniyet düzeyine sahiptir.

- Kullanıcılar halk kütüphanelerinde çalışan personelden genel olarak yüksek sayılabilecek düzeyde memnundurlar. Kütüphaneler arasında bu konuda en olumlu duruma Or-An HK sahip iken, onu Mamak İHK izlemekte ve son sırada Cebeci İHK yer almaktadır.
- Kullanıcıların bilgiye erişim konusundaki memnuniyetleri diğer gruplara göre daha düşüktür. Bu bağlamda, kullanıcıların memnuniyetsizlik duyduğu unsurlar kütüphanelerin web sayfalarının ve elektronik bilgi kaynaklarının olmayışıdır. Bu konuda da en düşük ortalamaya Cebeci HK sahip iken, onu Mamak İHK izlemekte Or-An HK en iyi durumda görünmektedir.
- Kullanıcılar kütüphanelerin fiziksel mekân niteliklerinden genel olarak memnundurlar. Bu konuda kütüphaneler arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Diğer ölçek gruplarının aksine Cebeci HK'nin fiziksel mekân niteliği konusundaki durumu daha olumlu bir görünüme sahiptir.
- Kullanıcılar araştırma kapsamındaki kütüphaneleri halkla ilişkiler konusunda diğer unsurlara göre çok iyi bulmamaktadırlar. Cebeci HK'nin bu konuda durumu diğerlerine göre daha olumsuzdur.
- Kullanıcılar araştırma ölçeğinde yer alan tüm unsurlar itibariyle ve kütüphanelere bütün olarak baktıklarında yüksek sayılabilecek puanlar vermişlerdir. Kullanıcılar bu çalışmada ele alınan kütüphanelerin hizmet niteliğinden memnundurlar. Ancak, bu memnuniyet durumlarının nedenleri arasında, değerlendirme bölümünde de yorumlandığı üzere, onların gördükleri ve dolayısıyla sahip oldukları kütüphane imgesinin niteliği önemli yer tutmaktadır. Bir başka deyişle, gerçekten onların nitelikli bir kütüphane hakkında fikirlerinin çok fazla olmaması, bu kütüphanelerin hizmet niteliğinin yüksek bulunmasının temel nedeni olabilir.

Elde edilen bu sonuçlara dayanarak şu öneriler sunulabilir:

1. Kütüphane personeli kullanıcılarla bireysel olarak da ilgilenmeli, onların bilgi gereksinimlerinin karşılanması için mesleki bilgi ve birikimlerini geliştirmelidir.
2. Kütüphaneler kullanıcıların bilgiye erişimleri konusundaki sorunlarını çözecek ve özellikle elektronik sistem ve kaynakları kütüphanelerinde kurmalı ve sunmalıdırlar. Özellikle, işlevsel nitelikteki web sayfalarını bir an önce yaşama geçirmelidirler.

3. Kütüphaneler fiziksel mekân olanakları içinde grup çalışmalarına uygun alanlar yaratmalıdırlar. Ayrıca, mekânsal estetik kaygılarını da yüksek tutmalı ve gerçekleştirmeye çalışmalıdırlar.
4. Kütüphanelerin üzerine gitmeleri ve eksikliklerini gidermeleri gereken bir diğer konuda halkla ilişkilidir. Bu konuda yaratıcı, yenilikçi ve işlevsel etkinlikler gerçekleştirmelidirler. Bu bağlamda kültürel nitelikli etkinliklere şimdi olduğundan daha fazla yer ayırmalıdırlar.
5. Bütün bu önerilerin dışında, bir diğer önemli önerimiz ise, kütüphanelerin verdikleri hizmetlerin niteliğini uluslararası nitelikteki ölççeklerle ve düzenli aralıklarla (yılda bir) ölçmeleri ve değerlendirmeleri, zayıf ve güçlü yanlarını sürekli olarak izlemeleridir.
6. Bu araştırma kapsamının Ankara'nın ve hatta Türkiye'nin tüm halk kütüphanelerini içerecek biçimde genişletilerek yapılması ulusal halk kütüphanesi stratejisi oluşturma ve hizmetlerin geliştirilmesi süreci açısından son derece yararlı olabilecektir.

Çalışmada elde edilen veriler ve irdelenen konunun ortaya çıkardığı en önemli ve aynı zamanda kapsamlı bir başka araştırmanın konusu yapılması gereken asıl sonuç, incelenen kütüphanelerin memnuniyet yaratabilecek nitelikte olmamalarına karşın neden bu kadar yüksek derecede beğenildiğidir. Bu, Türkiye'deki hemen hemen bütün halk kütüphaneleri için öngörülebilecek bir durumdur. Ankara'da halk kütüphanesi kullanan kişilerin genel kütüphane algılarının düşük oluşu onların bu kütüphanelere ilişkin memnuniyet düzeylerini artırmakta, memnuniyetin yüksek oluşu ise kütüphanelerden beklentileri azaltmaktadır. Kullanıcı beklentilerinin az oluşu kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik talebi düşürmekte/yok etmekte ve sonuçta halk kütüphaneleri gelişim için kendilerini hareketlendirecek/itecek toplumsal bir güçten yoksun kalmaktadırlar. Bu durumda kütüphane yöneticileri ve kütüphaneciler kullanıcılar adına/için düşünmekte, yenilikleri kendi tercihleri doğrultusunda uygun ve gerekli gördükleri zaman ve biçimde gerçekleştirmektedirler. Yani, halk kütüphaneleri kendilerini hareketlendirecek toplumsal talepten yoksun olarak gelişmeye çalışmaktadırlar. Türkiye'nin başkentinde, yüksek eğitim-kültür düzeyine, kişilerin farklı kütüphane örneklerini görme olanaklarına ve dolayısıyla bu konuda daha geniş bakış açısı ve algıya sahip olabilecekleri bir kentte dahi halk kütüphanelerine ilişkin beklenti düşüktür. Bu düşük beklenti var olan ve bizce oldukça yetersiz olan hizmet düzeyini yeterli hatta "iyi" bulma/memnuniyet duyma sonucunu yaratmaktadır. *Kul-*

lanıcıların “olması gerekene” dayalı olarak biçimlenmeyen, genelde daha iyisini bilmediği, görmediği ve düşünemediği için var olanla yetinme, onlardan memnun olma sonucunu doğuran bu durum, kanımızca, Türkiye’de halk kütüphanelerinin en büyük gelişime engellerinden birisidir. Bu nedenle, bizim araştırmamızda elde edilen halk kütüphanelerine ilişkin yüksek memnuniyet düzeyleri bu açıdan dikkatli bir biçimde değerlendirilmelidir. Sadece tablo verilerine bakılarak yorumlar yapılması son derece yanıltıcı olacaktır. Dolayısıyla, halk kütüphaneleri kendilerini geliştirmek istiyorlarsa kullanıcı beklentilerini yükseltmek zorundadırlar. Onlar, bunu gerçekleştiremezlerse, kütüphaneleri belirli bir noktaya (yönetici/kütüphaneci ufku) kadar gelişecek, sonra durağanlaşacaklardır. Halk kütüphaneleri için itici güç olacak kullanıcı beklentilerini artırmanın başlıca yolu ise iyi kütüphane örnekleri yaratmaktan geçmektedir.

Bütün bunların dışında nitelikli hizmet veremeyen halk kütüphanelerinin toplumsal işlevlerini yerine getiremeyecekleri açıktır. Nitelikli hizmet vermenin ön koşullarından birisinin ise hizmet niteliklerini ölçmek olduğu unutulmamalıdır.

### Kaynakça

- Akbayrak, E. H. (2005). *Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi’nde hizmet kalitesi ölçümü*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Çingir, H. (1990). *Örnekleme Kuramı*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Fen Fakültesi Yayınları, Ders Kitapları Dizisi 20.
- IFLA. (2007). *Halk kütüphanesi hizmeti: Gelişim için IFLA/UNESCO ilkeleri*. P. Gill vd. (Yay. Haz.). (B. Yılmaz. Çev.) İstanbul: TKD İstanbul Şubesi.
- Karakaş, S. (1999). Üniversite kütüphanesinde bir pazarlama aracı olarak hizmet kalitesi araştırması. *Türk Kütüphaneciliği*, 13 (3). 207-222. 27 Aralık 2011 tarihinde <http://tk.kutuphaneci.org.tr/index.php/tk/article/view/1603/3206> adresinden erişildi.
- Keser, E. (2007). *Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyeti ölçümü*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi.
- Keseroğlu, H. S. (1989). *Halk kütüphanesi politikası ve Türkiye Cumhuriyeti’nde durum*. İstanbul: TKD İstanbul Şubesi.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, “Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği”. *T.C. Resmi Gazete*, (28170, 11 Ocak 2012).

- Lipqual+™ Tools. 28 Aralık 2011 tarihinde [http://libqual.org/about/about\\_survey/tools](http://libqual.org/about/about_survey/tools) adresinden erişildi.
- Önal, H. İ. (2004). Eğitim ve bilgi hizmetlerinde toplam kalite uygulamaları. *Türk Kütüphaneciliği*, 18 (1), 27-42. 7 Kasım 2011 tarihinde <http://tk.kutuphaneci.org.tr/index.php/tk/article/view/1905/3810> adresinden erişildi.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. ve Berry, L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40. 1 Ocak 2011 tarihinde <http://ha6uq4xy8k.scholar.serialssolutions.com/?sid=google&auinit=A&aulast=Parasuraman&atitle=Servqual&title=Journal+of+retailing&volume=64&issue=1&date=1988&spage=12&issn=0022-4359> adresinden erişildi.
- Poll, R. ve Boekhorst, P. (1996). *Measuring quality: International guidelines for performance measurement in academic libraries*. Paris: IFLA.
- PULMAN İlkeleri el kitabı (halk kütüphaneleri için kılavuz). (2004). (T. Akbaytürk vd. Çev. Selma (Alpay) Aslan. (Yay. Haz.). İstanbul: TKD İstanbul Şubesi.
- Soydal, İ. (2008). *Web bilgi sistemlerinde hizmet kalitesi*. Yayınlanmamış doktora tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- UNESCO Halk Kütüphanesi Bildirgesi/ Kasım 1994. (1995). (Y. Tonta. Çev.). *Türk Kütüphaneciliği*, 9 (2), 144-147. 7 Kasım 2011 tarihinde <http://tk.kutuphaneci.org.tr/index.php/tk/article/view/1394/2787> adresinden erişildi.
- Üstün, A. (2001). Bilgi hizmetleri ve hizmetin kalitesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 15. 7 Kasım 2011 tarihinde <http://tk.kutuphaneci.org.tr/index.php/tk/article/view/1741/3482> adresinden erişildi.
- Yakar, A. (1996). *Halk kütüphanelerinin halk eğitimindeki yeri*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi.
- Yılmaz, B. (1996). Halk kütüphanesi kullanımına sosyolojik bir yaklaşım. *Türk Kütüphaneciliği*, 10 (4), 360-383. Kasım 2011 tarihinde <http://tk.kutuphaneci.org.tr/index.php/tk/article/view/1419/2838> adresinden erişildi.
- Yılmaz, B. (2011). Ankara'daki halk kütüphanesi sistemi: Niceliksel bir analiz. *Türk Kütüphaneciliği*, 25 (1) 35-54. 7 Kasım 2011 tarihinde <http://tk.kutuphaneci.org.tr/index.php/tk/article/view/2259/4300> adresinden erişildi.

## Summary

Measuring the service quality in corporations periodically is one of the basic components of service policies. Measuring service quality is a required action in order to develop the services and compare them with the ones in similar corporations. The purpose of this study is to evaluate the service quality of the specific public libraries in Ankara on a scale base. The libraries included in this research are Cebeci Public Library (Cebeci HK), Mamak County Public Library (Mamak İHK) and Or-An Sevgi Yılı Public Library (Or-An HK) which are chosen from the upper, middle and lower socio-economic regions in Ankara. Within the frame of the research, a poll basing on Libqual+™ Service Quality Scale is conducted to 120 users from these three libraries. The users are generally satisfied with the service quality of these libraries. However, they have some discontentment in terms of access to information and public relations in those libraries. The users give 7.2 points over 9 for the entire service quality components of these libraries and for this issue there is no significant difference among the libraries.

The general outcomes of the studies are:

- While “staff-user relations” and “physical library environments” are the elements that the users are most satisfied with, “Access to information” and “public relations” are the ones that they are less satisfied with among the four elements dealt with in the research.
- The users are satisfied with the staff working in the public libraries on a level which can be regarded as generally high.
- The satisfaction level of the users in terms of access to information is lower compared to other groups. In this sense, the elements which the users are less satisfied with are the absence of web sites and electronic information sources in libraries.
- The users are generally satisfied with the physical environmental features of the libraries. There is no related significant difference among the libraries.
- The users do not think that the public relations of the libraries within the scope of the research are well, compared to other elements.
- The users are satisfied with the service quality of the libraries dealt with in this research. However, the quality of the library image that they see and therefore they have takes place among the reasons of this satisfaction. Since the users do not know, see and think the better, they are content with what

is available and their thoughts are not shaped in accordance with “what should actually be.” This situation is one of the biggest halters before the development of public libraries in Turkey.

Basing on the acquired outcomes, these suggestions are developed:

1. Library staff should care about the users also individually and develop their own professional knowledge and experiences in order to meet the information needs of the users.
2. Libraries should establish and offer especially the electronic system and sources which can solve the problems of the users in terms of access to information in their libraries. They primarily should put the functional web sites into practice in no time.
3. Libraries should create the environments suitable for group studies within their physical environment opportunities. Moreover, they should keep their environmental aesthetic concerns on a high level and try to make them real.
4. Public relations are the other issue which is considered by the libraries and they should eliminate their related deficiencies. They should organize creative, innovative and functional events accordingly. In this sense, they should give more place for the sake of cultural activities more that they do, currently.
5. In addition to all these suggestions, we also suggest that libraries should measure the qualities of the services they offer with international scales and on a regular basis (annually), evaluate them, and observe the strong and weak points.
6. It will be highly beneficial for the sake of the phases such as creating international public library strategy and developing services that this research should be carried out by extending the scope in a way that it includes all the public libraries in Ankara, even in Turkey.

## **EK 1. Libqual +™ Soru Grupları ve Gruplara Ait Sorular**

### ***Konu başlıkları ve ilgili sorular:***

*Personel-kullanıcı ilişkisi soruları: 1, 4, 7, 10, 13, 16, 18 ve 20'dir.*

*Bilgiye erişim soruları: 2, 5, 8, 11, 14, 17, 19, 21'dir.*

*Kütüphanenin fiziksel koşullarının yeterliliğinin değerlendirildiği sorular 3, 6, 9, 12, 15'dir.*

*Kütüphane hizmet ve duyurularının sorgulandığı 23. ve 24. sorulardır.*

### ***Konu başlıklarına göre sorular:***

#### **Personel Kullanıcı ilişkileri**

- 1- Personel kullanıcıya güven vermektedir.
- 4- Kütüphane personeli benimle bireysel olarak da ilgileniyor.
- 7- Kütüphane personeli daima saygılıdır.
- 10-Kütüphane personeli kullanıcıların sorularına yanıt vermeye her zaman isteklidir.
- 13-Kütüphane personeli sorularımı yanıtlayacak mesleki bilgi ve birikime sahiptir.
- 16-Kütüphane personeli benimle konuşurken üslubuna özen gösterir.
- 18-Kütüphane personeli bilgi gereksinimlerimi kolayca anlamaktadır.
- 20-Kütüphane personeli içtenlikle yardım etmektedir.
- 22-Kütüphanede karşılaştığım sorunlar ciddi biçimde ele alınıp çözülmektedirler.

#### **Bilgiye Erişim**

- 2- Evimde ve işyerimde elektronik bilgi kaynaklarına ulaşabiliyorum.
- 5- Kütüphanenin bir web sitesi vardır.
- 8- Kütüphanede gereksinim duyduğum basılı materyal vardır.
- 11-Kütüphanede gereksinim duyduğum elektronik kaynaklar vardır.
- 14-Kütüphanede aradığım bilgiye kolayca ulaşmamı sağlayacak modern araçlar (internet, bilgisayar vb.) vardır.
- 17-Kütüphane sistemi bir bütün olarak kolay kullanılabilir.
- 19-Kütüphanede var olan bilgilere özgürce ve kolay biçimde erişilmektedir.
- 21-Kütüphanede çalışmam için gereksinim duyduğum dergi ve gazeteler vardır.



### **Kütüphane Fiziksel Mekânı**

- 3- Kütüphane, çalışmaya ve öğrenmeye elverişli bir ortamdır.
- 6- Kütüphanede bireysel çalışmalarım için elverişli bir alan vardır.
- 9- Kütüphane rahat ve davetkâr bir mekândır.
- 12-Kütüphane ders çalışma, öğrenme ve araştırma için tam anlamıyla uygun bir mekandır.
- 15-Kütüphanede grup çalışmalarını için elverişli ortak alan vardır.

### **Halkla İlişkiler**

- 23-Kütüphanede ilgimi çeken ve yeterli sayıda kültürel etkinlik düzenlenmektedir.
- 24-Kütüphane kaynakları ve hizmetleriyle ilgili duyurular (bilgilendirme) çeşitli yollarla ve iyi bir biçimde yapılmaktadır.

### **Genel Değerlendirme Soruları**

- 25-Bu kütüphaneye bütün olarak baktığımızda 9 üzerinden kaç verirsiniz?
- 26-Arkadaşlarınıza bu kütüphaneye gelmelerini önerir misiniz?