



**EDEBİYAT FAKÜLTESİ**

Faculty of Letters

**BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ**

Department of Information and  
Records Management

---

ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ / ATATÜRK UNIVERSITY

---

# EDUCATION AND TECHNOLOGY IN INFORMATION SCIENCE

## ETIS

---

E-ISSN 2980-3438

Aralık/December 2023

Cilt/Volume 01

Sayı/Issue 02

---



## Education and Technology in Information Science (ETIS)

Yılda iki kez [Haziran-Aralık] yayımlanır  
Published semi-annually [June-December]



### Dergi Sahibi / Owner of Journal

Prof. Dr. Dilaver DÜZGÜN • Atatürk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dekanı • duzugun@atauni.edu.tr

### Sorumlu Yazı İşleri Müdürü / Başeditör / Editor-in-Chief

Dr. Öğr. Üyesi Nermin ÇAKMAK • Atatürk Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü  
nermin.cakmak@atauni.edu.tr

### Editörler / Editors

Doç. Dr. Ömer KOÇAK • Atatürk Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü • kocakomer@atauni.edu.tr  
Doç. Dr. Engin BAYSEN • Yakın Doğu Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi • engin.baysen@neu.edu.tr  
Prof. Dr. Tomasz KRUSZEWSKI • Nicolaus Copernicus Üniversitesi Bilişsel Bilimler Bölümü • tomkrus@umk.pl  
Prof. Dr. Malgorzata FEDOROWICZ-KRUSZEWSKA • Nicolaus Copernicus Üniversitesi Bilgi Alanı Araştırma Bölümü  
Bilgi ve İletişim Araştırmaları Enstitüsü • fema@umk.pl

### İngilizce Dil Editörleri / English Language Editors

Dr. Öğr. Üyesi Cansu GÜR • Atatürk Üniversitesi Amerikan Kültürü ve Edebiyatı Bölümü • cansu.gur@atauni.edu.tr  
Magdalena URBANSKA • magdalena.urbanska.nl@gmail.com  
Hilal SEZGİN • Kemer Halk Eğitim Merkezi • hilalakyuz@hotmail.com

### İstatistik Editörü / Editor-in-Statistics

Dr. Öğr. Üyesi Kamber KAŞALI • Atatürk Üniversitesi Tıp Fakültesi Biyoistatistik ve Tıp Bilişimi Anabilim Dalı  
kamber@atauni.edu.tr

### Editör Yardımcıları / Editorial Assistants

Arş. Gör. Talih ÖZTÜRK • İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü • talih.ozturk@ikc.edu.tr  
Gurbet EVSEL • COBB County Library System • gurbetevsel@gmail.com

### Teknik Editör / Technical Editor

Arş. Gör. Mehmet Kürşat DEĞER • Atatürk Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü • kursat.deger@atauni.edu.tr

### Mizanpaj Editörü / Layout Editor

Bahar GALAN • Atatürk Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü • Bahar\_74B@hotmail.com

Atatürk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü yayın organı olan **Education and Technology in Information Science (ETIS)**, kütüphane ve enformasyon bilimi alanında eğitim ve teknoloji konularında disiplinlerarası temel ve uygulamalı çalışmalarını yayımlayan hakemli, uluslararası bilimsel bir dergidir. 2022 yılında kurulan ETIS, yılda iki sayı (Haziran, Aralık) ve elektronik olarak yayımlanmaktadır. Yayın dili Türkçe ve/veya İngilizce'dir. Açık erişim yaklaşımını benimsemektedir. Makale, yazı vb. için herhangi bir işlem ücreti talep edilmemektedir. ETIS'e gönderilen makaleler ve yazılar Editör Kurulu ve Hakem Kurulu incelemesinden geçer. Editöryal incelemeden geçen araştırma makaleleri, Hakem Kurulu tarafından çift körleme yöntemiyle bilimsel olarak değerlendirilir. Makalelerde ve yazılarda yer alan fikir, görüş, düşünce, öneri vb.'den yazar/ları sorumludur. Yazılardaki görüşler ETIS'in görüşü olarak değerlendirilemez.

*The Education and Technology in Information Science (ETIS) is the official publication of the Atatürk University, Faculty of Letters, Department of Information and Document Management. It is a peer-reviewed, international scientific journal that publishes interdisciplinary basic and applied studies on education and technology in the field of library and information science. Established in 2022, ETIS is published biannually (June and December) and electronically. Publication language is Turkish and/or English. It adopts an open access approach. No processing fee is required for articles to be submitted to the journal. Articles submitted to the ETIS are reviewed by the Editorial Board and the Referee Board. Research articles that pass the editorial review are evaluated scientifically by the Referee Board using the double-blind method. The author/s are responsible for the ideas, opinions, thoughts, suggestions, etc. contained in the articles. The opinions in the articles cannot be considered as the opinions of the ETIS.*

### Dergi İletişim / Journal Communication

**Yayımlayan/Publisher** • Atatürk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü / Atatürk University, Faculty of Letters, Department of Information and Document Management

**Posta Adresi / Postal Address:** Atatürk Üniversitesi Yeni Edebiyat Fakültesi 25400, Yakutiye, Erzurum/ TÜRKİYE / TURKEY

**Tel/Phone:** +90 442 231 11 11 / 8122

**Web:** <https://dergipark.org.tr/tr/pub/etis>





**Education and Technology in Information Science  
(ETIS)**

Dergi sayfası: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/etis>



**İÇİNDEKİLER / CONTENTS**

**Sayfa / Page**

**Araştırma Makaleleri / Research Articles**

- Yerel Yönetimlerde Kütüphane Mekânının ve Hizmetlerinin Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi: İnegöl Belediyesi Nöbetçi Kitaphanesi Örneği / *Measuring User Satisfaction of Library Space and Services in Local Governments: The Case of Inegol Municipality SENTRY Library* 67  
Enes SİVRİ, Ayşegül Zeynep ELMAS, Furkan TAŞ

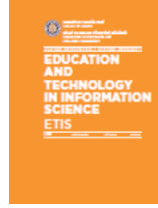
**Tanıtım - Eleştiri / Reviews**

- Ergün, C. (2021). Kütüphanelerde İtibar Yönetimi: Paydaş Temelli Bir Model Önerisi. İstanbul. Hiperlink. ISBN: 978-625-7402-43-9 / *Ergün, C. (2021). Reputation Management in Libraries: A Stakeholder-based Model Proposal. İstanbul. Hiperlink. ISBN: 978-625-7402-43-9* 82  
Osman Furkan ESGİDİR



## Education and Technology in Information Science (ETIS)

Dergi sayfası: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/etis>



### ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

**Makale Bilgisi / Article Information**  
**Geliş Tarihi / Received:** 13.10.2023  
**Kabul Tarihi / Accepted:** 27.12.2023

**Hakemli Yazılar / Refereed Papers**

**Bu makaleye atıf yapmak için / To cite this article**

Sivri, E., Elmas, A. Z. ve Taş, F. (2023). Yerel yönetimlerde kütüphane mekânının ve hizmetlerinin kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi: İnegöl Belediyesi Nöbetçi Kitaphanesi örneği. *Education and Technology in Information Science*, 1(2), 67-81.

## Yerel Yönetimlerde Kütüphane Mekânının ve Hizmetlerinin Kullanıcı Memnuniyetinin Ölçülmesi: İnegöl Belediyesi Nöbetçi Kitaphanesi Örneği

### Measuring User Satisfaction of Library Space and Services in Local Governments: The Case of Inegol Municipality Sentry Library

Enes SİVRİ<sup>1\*</sup> , Ayşegül Zeynep ELMAS<sup>2</sup> ,  
Furkan TAŞ<sup>3</sup> 

1 Kütüphaneci, İnegöl Belediyesi, Bursa/TÜRKİYE, enessivri@gmail.com

2 Yüksek Lisans Öğrencisi, Çankırı Karatekin Üniversitesi, Çankırı/TÜRKİYE, azeynepelmas@gmail.com

3 Kütüphaneci, İnegöl Belediyesi, Bursa/TÜRKİYE, furkant668@gmail.com

\*Sorumlu yazar (Corresponding): Enes SİVRİ

### Öz

Kütüphaneler, kullanıcısının ihtiyaç duyduğu bilgi ve kaynaklara erişim sağlamada toplumun eğitim, araştırma ve bilgi ihtiyaçlarını karşılamada önemli bir role sahiptir. Kütüphane kurumları bilgi kaynaklarının toplandığı mekânlar değil, aynı zamanda kullanıcıların bilgiye ulaşımını kolaylaştıran ve kullanıcı ihtiyaçlarına uygun hizmetler sunan bilgi merkezleridir. Bu sebeple, kütüphane kurumları, bina yapısı ve verdikleri hizmetler açısından kullanıcı memnuniyeti üst seviyede tutmalıdır. Kullanıcı memnuniyeti, kütüphane hizmetlerinin etkinliğini değerlendirmenin ve iyileştirmenin temel ölçütlerinden biridir. Kullanıcılar, kütüphaneleri tercih ederken, kullanıcı dostu olup olmadıklarına, mekânın fiziksel yapısına ve verdikleri hizmetlere dikkat ederler. Kütüphane binalarının fiziksel yapısı, koleksiyonların erişilebilirliği, çalışma alanlarının düzeni ve teknolojik altyapı gibi unsurlar, kullanıcı deneyimini doğrudan etkiler ve kullanıcıların kütüphanelerle olan etkileşimini belirler. Bu etkilerin olumlu olması durumunda, kütüphanelerin kullanım oranı artar ve kütüphane hizmetlerinin toplum tarafından daha etkin bir şekilde benimsenmesini sağlar. Bu olumlu etkiyi yakalayabilmek için kütüphaneler, kullanıcı geri bildirimlerine önem vererek ve kullanıcı odaklı stratejilerle sürekli olarak kendini geliştirmeye devam etmelidir. Bu amaç doğrultusunda 25.08.2023 tarihine kadar İnegöl Belediyesi Nöbetçi Kitaphanesine üye olan 15026 kullanıcıdan basit seçkisiz örnekleme yöntemi ile belirlenen 400 kişiye bina, kütüphane hizmetleri, personel ve teknolojik imkânlar hakkında 25 sorudan oluşan memnuniyet anketi uygulanmıştır. Anket SPSS 27.0 programı ile analiz edilmiştir. Kullanıcılar kütüphane hizmetlerinden genel anlamda memnun olduklarını ama teknolojik eksikliklerinin olduğunu ifade etmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Kütüphane hizmetleri; kütüphanelerde mekân; İnegöl Belediyesi; kullanıcı memnuniyeti.

### Abstract

Libraries have an important role in meeting the educational, research and information needs of society by providing access to the information and resources needed by their users. Library institutions are not only places where information resources are collected, but also information centers that facilitate users' access to information and provide services that meet user needs. For this reason, library institutions should maintain a high level of user satisfaction in terms of the building structure and the services they provide. User satisfaction is one of the main criteria for evaluating and improving the effectiveness of library services. When choosing libraries, users pay attention to whether they are user-friendly, the physical structure of the space and the services they provide. The physical structure of library buildings, accessibility of collections, layout of workspaces, and technological infrastructure directly affect the user experience and determine how users interact with libraries. When these influences are positive, libraries are more likely to be used and library services are more effectively embraced by the community. In order to achieve this positive impact, libraries should continue to improve themselves continuously with user feedback and user-oriented strategies. For this purpose, until 25.08.2023, a satisfaction survey consisting of 25 questions about the building, library services, staff and technological facilities was applied to 400 people determined by simple random sampling method from 15026 users who were members of Inegol Municipality Sentinel Bookstore. The

### Dergi İletişim / Journal Communication

Atatürk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü / Atatürk University, Faculty of Letters, Department of Information and Records Management

Posta Adresi / Postal Address: Atatürk Üniversitesi Yeni Edebiyat Fakültesi 25400, Yakutiye, Erzurum/ TÜRKİYE / TURKEY

Tel/Phone: +90 442 231 11 11 / 8122



survey was analyzed with SPSS 27.0 program. The users stated that they were generally satisfied with the library services but that there were technological deficiencies.

**Keywords:** Library services; space in libraries; Inegol Municipality; user satisfaction.

## Giriş

Kütüphanelerin var olmasının temel nedeni kullanıcıya ve yer aldığı topluma verdiği hizmetlerdir (Üstün, 1998, s. 12). Kütüphaneler sadece materyallerin saklandığı mekânlar değil, aynı zamanda toplumda bilgiye erişimin merkezleri olarak da konumlandırılır. Kütüphaneler, geleneksel kitap koleksiyonlarının ötesine geçerek dijital kaynaklara, veri tabanlarına, e-kitaplara, gazetelere, dergilere ve daha fazlasına ev sahipliği yaparak kendilerini sürekli geliştiren, geliştirdikçe kullanıcıya katkı sağlayan dinamik kurumlardır.

Kütüphaneler, kullanıcılarına güvenilir ortam sunmak, bilgiye erişmelerinde yardımcı olmak, araştırma yapmak ve öğrenmek için güvenilir kaynaklara erişim sağlamak gibi temel amaçlar taşır. Bu amaçlar doğrultusunda devamlı kendini yenileyen kütüphanelerin bu değişim ve gelişim sürecinde göz ardı etmemesi gereken en önemli unsurlardan biri, kütüphane hizmetlerinin ve bina yapısının kullanıcı memnuniyetine olan etkisidir. Zira kullanıcı memnuniyetinin artması kütüphanelerin kullanım oranını üst seviyelere çıkartacaktır. Bu sebeple kütüphaneler kullanıcılarının memnuniyetlerine yönelik kendini geliştirmeli ve hizmetlerinde kullanıcı ihtiyaçlarının ön planda tutmalıdır (Çağlayan, 2011, s. 380).

Belediye kütüphaneleri kâr amacı gütmeyen kuruluşlar olsa da hizmet sektörü açısından kütüphane kullanıcıları kütüphanelerin müşterileri konumundadır. Bu yüzden verilen hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi, eksik olan yanların düzeltilmesi ve kalitelerinin artırılması için tespit amaçlı memnuniyet anketleri yapılmalıdır (Camgöz Akdağ vd., 2019, s. 98). Kütüphaneler yaptıkları memnuniyet anketleri ile var olan kullanıcı kitlesini tanıyabilecek ve verdikleri hizmetlerde eksik yanlarını keşfedebilir hale gelecektir (Öndoğan, 210, s. 445). Bu sebeple çalışmada İnegöl Belediyesi Nöbetçi Kitaphanesinin hizmet kalitesine yönelik anket çalışması yapılarak memnuniyet düzeyi ölçülmüştür.

Çalışmada yerel yönetimlerde kütüphane kavramına ve mekânsal özelliklerinin literatür taramasına, araştırma sorularına, bulgulara ve son aşamada ise anket çıktıklarına yönelik sonuç bölümüne yer verilmiştir. Çalışmamız yerel yönetim bünyesinde yer alan kütüphanelerin memnuniyet oranlarını artırmak için gerekli olan yöntemleri anlaması açısından önem arz etmektedir.

## Yerel Yönetimlerde Kütüphane

Kavramsal olarak yerel yönetim, bir bölgenin veya topluluğun idari işlerini düzenleyen ve hizmet gereksinimlerini karşılayan kuruluşlardır (Yılmaz vd., 2010, s. 474). Türkiye’de son zamanlarda artış gösteren ve kavram olarak literatürde yer edinmiş olan belediye kütüphaneleri, belediyeler tarafından halk kütüphanesi hizmeti sunmak amacıyla kurulan kütüphaneler için kullanılan ifade haline gelmiştir (Altay ve Zan, 2020, s. 180).

Belediye kütüphaneleri başka bir şekilde tanımlayacak olursak, “5393 Sayılı Belediye ve 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Yasaları temel alınarak, belediyelerin gönüllülük esasına göre yürüttüğü sosyal ve kültürel çalışmaların sınıflandırıldığı hizmet grubunda yer alan ve bir anlamda alternatif halk kütüphanesi hizmeti veren kurumlardır” diyebiliriz (Canata, 2023). Şahin’e (2019, s. 52) göre, halk kütüphanelerinin verdiği hizmetleri veren, yerel de araştırma yapacak kaynakları da bünyesinde toplayan, halkı okumaya, araştırmaya ve bilgi edinme davranışlarına katkı sağlayan kurumdur. Ayrıca yerel

kültürü, yaşatacak belgeleri toplayan, koruyan, düzenleyen ve çevresinde yer alan eğitim kurumların iş birliği ile devamlı gelişim gösteren merkezlerdir.

2022 Türkiye İstatistik Kurumu'nun istatistiklerine göre kütüphane sayısı; 1 Milli Kütüphane, 1257 halk kütüphanesi, 625 üniversite kütüphanesi ve 47 bin 654 örgün ve yaygın eğitim kurumu kütüphanesi olmak üzere toplam 49 bin 537 olduğunu görülmektedir. Yine TÜİK sayfasında yer alan bilgiye göre belediye kütüphaneleri bu istatistiklere dâhil olmadığını ama dahil etmek için çalışmalara devam ettiği ifade edilmektedir (TÜİK, 2023). Ne kadar yıl bazlı açılan belediye kütüphane sayısını net bilemesek de İstanbul Büyükşehir Belediyesi 2022 yılında 22 kütüphaneyi bünyesine katmıştır (Atatürk Kitaplığı, 2023). Bu açıdan baktığımızda Türkiye'de belediye kütüphanelerinin sayısının artmakta olduğunu görebiliyoruz.

### **Yerel Yönetim Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyeti**

Kullanıcı tatmini, kullanıcıların aldıkları hizmet ve beklentilerinin arasında oluşan farklılığının algılamasına dayanmaktadır. Bu tatmin düzeyinin belirlenmesi için objektif bir şekilde kullanıcı ihtiyaçlarının ne kadar karşılandığının tespit edilmesi gerekmektedir (Karakaş, 1999, s. 381). Kullanıcı memnuniyetinin kütüphane kullanıcılarının istek ve ihtiyaçlarının giderilmesi ile ortaya çıkacağı için bu kullanıcıların gereksinimlerinin ölçülmesini gerekli kılmıştır (Erdem, 1995, s. 22).

Kütüphane yöneticileri ve personeli, kullanıcıların ihtiyaçlarını anlamak, hizmetlerini geliştirmek, kullanıcı memnuniyetini artırmak için düzenli olarak geri bildirim toplamak, anketler düzenlemek ve kullanıcıların taleplerini dikkate almak gibi yöntemlere başvururlar. Bu şekilde, kütüphane kullanıcılarına daha iyi hizmet sunmak ve gereksinimlerini daha etkili bir şekilde karşılamak için gerekli düzenlemeleri yapma fırsatına sahip olurlar. Bu kullanıcıların kütüphaneyi daha sık ziyaret etmelerini teşvik edebilir ve kütüphane hizmetlerinin toplumun ihtiyaçlarına daha iyi yanıt vermesini sağlar. Bu nedenle, yerel yönetim kütüphanelerinde hizmetlerin etkinliği, kullanıcı memnuniyeti kavramını öne çıkarmaktadır (Çağlayan, 2011, s. 381).

### **Kütüphanelerde Personel Hizmetleri**

Kütüphanelerde personel hizmetleri, kütüphanelerin etkili bir şekilde işlemesi için gerekli olan personel yönetimi ve destek hizmetlerini içerir. Bu hizmetler, kütüphanelerin misyonunu yerine getirmelerine ve kullanıcılara etkili bir şekilde hizmet vermelerine yardımcı olur. Kütüphane personeli her saatte etkin bir şekilde hizmet verebilecek, alanında yetişmiş bilgi ve belge yönetimi bölümü mezunları arasından seçilmelidir. Bu, kütüphane personelinin bilgi yönetimi, kaynak organizasyonu ve kullanıcı odaklı hizmet anlayışına hâkim olmalarını sağlar. Ayrıca, bu mezunlar, bilgi teknolojilerini etkin bir şekilde kullanabilme becerisi ve kütüphane kaynaklarını yönetme konusundaki uzmanlıklarıyla kütüphane hizmetlerini en üst düzeye çıkarmaya yardımcı olabilirler (Tan, 2019, s. 63).

### **Kütüphanelerde Mekân**

Kütüphane mimarisi tarihi, neredeyse bilinen ilk kütüphaneler kadar eskiye dayanır. Bir kütüphanenin fiziksel olarak var olabilmesi için öncelikle bir mekâna ihtiyaç vardır. Bu bağlamda, kütüphane mimarisinin M.Ö. 3.000'li yıllara kadar uzandığı kabul edilir. Kütüphaneler, insanlık tarihinin bilinen en eski bina türleri arasında yer alır. Ancak zaman içinde, depolanacak materyalin doğası, artan stoklar, sanatsal ve mimari tarz değişiklikleri, teknolojik gelişmeler gibi unsurlar kütüphane tasarımını şekillendiren önemli faktörler olmuştur.

Mekân, derlenen kaynaklar ve bu kaynakların geçirdiği değişimle doğrudan ilişkilidir. Bu nedenle, kütüphane mimarisi zaman içinde sürekli evrilen bir yapıya sahip olmuştur. Sanatsal ve mimari

tarz değişiklikleri, kütüphanelerin tarih boyunca dönemsel olarak belirleyici unsurları olmuştur (Odabaş ve Akkaya, 2020, s. 18-19).

Bilgi toplumu, bilginin üretimi ve iletiminin merkezi olduğu, sürekli öğrenmenin kaçınılmaz hale geldiği bir toplumsal yapıdır. Bu yapı, önceki toplum biçimlerinden beslenmiş ve iletişim teknolojisinin hızlı bilgi erişimini sağladığı bir avantaj sunar. Estetik, ergonomi, konfor gibi faktörler bilgi erişiminde önemlidir ve bu gerekliliklerin karşılandığı yerlerin başında bilgi merkezleri gelir. Bilim ve teknolojik icatlar, bilgi-bilim-teknoloji üçlüsünü bir araya getirerek bilgiye erişimi artırır.

Elektronik bilgi, mekâna bağımlılık olmadan erişilebildiği için günümüzde en çok tüketilen bilgi türüdür. Bilişim teknolojileri ve ekipman kullanımı, bilgi merkezlerini nitelendiren önemli ölçütlerdir. 21. yüzyıl insanları teknolojiye büyük ilgi göstermekte ve bu, bilgiye erişecekleri mekânlarda önemli beklentilere yol açmaktadır (Odabaş ve Akkaya, 2020, ss. 72-75).

### **Kütüphanelerde Teknolojik İmkânlar**

Bilgisayarların ve internetin günlük yaşamımızda önemli bir yer edinmesi, hizmet sektöründe geniş çaplı teknolojik değişimlere yol açmış ve bu değişimlerin sürekli olarak devam edeceği öngörülmektedir. Kütüphaneler, bu teknolojik gelişmeye adapte olmuşlardır.

Kütüphaneler teknolojik dönüşümü benimseyerek, kullanıcılara daha modern ve erişilebilir hizmetler sunma yolunda önemli adımlar atmaktadır. Kütüphanelerin kart kataloglarından günümüzdeki tarayıcılar ve Katalog Erişim Arayüzleri (OPAC) gibi dijital ara yüzlerine geçişi, teknolojinin kütüphane hizmetlerine olan etkisinin belirgin bir örneğini oluşturmuştur (Tan, 2019, s. 63). Aynı zamanda kütüphane binasından sağlanan Wi-Fi ve ethernet hizmeti kütüphanelerin daha efektif kullanılmasını sağlayabilir.

### **Kütüphane Hizmetleri**

Günümüzde bilgi toplumu, sürekli bir değişim ve gelişim sürecindedir. Bu süreçte, bilgiye erişim ve bilgi yönetimi önemli bir role sahiptir. Bu noktada, kütüphaneler, bilgi kaynaklarının saklandığı, düzenlendiği ve kullanıcılara sunulduğu önemli kurumlar olarak karşımıza çıkar. Kütüphaneler, bilgi ihtiyaçlarını karşılamak, araştırma yapmak ve öğrenmeyi teşvik etmek gibi misyonları yerine getirmek üzere çeşitli hizmetler sunarlar.

Kütüphane hizmetlerini sunarken halkın bilgi ihtiyaçlarını karşılama misyonu doğrultusunda, bireysel ve yaşam boyu öğrenmeyi destekleme hedefiyle faaliyet gösterir. Özellikle çocuklar olmak üzere, bölge halkında okuma kültürü ve kütüphane kullanma alışkanlığı oluşturma ve güçlendirme amacını taşır. Toplumun genel bilgi okuryazarlığı becerilerini kazanmasını ve geliştirmesini sağlayarak bilgi toplumunun oluşturulmasına katkıda bulunur (Şahin, 2019, s. 24).

### **Araştırma Amacı ve Soruları**

Kütüphaneler, sundukları hizmetlerle kullanıcılarının ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamalıdır. Bu hizmetleri sunarken, kullanıcı memnuniyeti öncelikli bir faktör olmalıdır. Kullanıcı memnuniyetini ölçmek için, kullanıcıların ihtiyaçlarını belirlemek büyük önem taşır ve bu amaçla anketler kullanılabilir. Bu çerçevede, İnegöl Belediyesi Nöbetçi Kitaphanesi'nin kullanıcı memnuniyetini değerlendirmek amacıyla bir anket çalışması yapılmıştır. Bu anket çalışmasında dört araştırma sorusunun cevabı aranmıştır.

A.S.1. İnegöl Belediyesi Nöbetçi Kitaphanesi kullanıcıları personel hizmetlerinden ne kadar memnundur?

A.S.2. İnegöl Belediyesi Nöbetçi Kitaphanesi kullanıcıları mekânın işlevinden ne kadar memnundur?

A.S.3.İnegöl Belediyesi Nöbetçi Kitaphanesi kullanıcıları teknolojik imkânlardan ne kadar memnundur?

A.S.4.İnegöl Belediyesi Nöbetçi Kitaphanesi kullanıcıları kütüphane hizmetlerinden ne kadar memnundur?

### Yöntem

Araştırmada, İnegöl Belediyesi Nöbetçi Kitaphanesinin kullanıcı memnuniyetini ölçebilmek için kesitsel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Veri toplama yöntemi olarak anket uygulanmıştır. Anket çalışması, bir araştırma çerçevesinde, bireylerin görüşlerini ve eğilimlerini tespit etmek sebebiyle hazırlanmış soruların ve bu sorular ışığında bilgi toplamayı amaçlayan araştırma yöntemidir (Kaya vd., 2013, s. 50).

### Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini İnegöl Nöbetçi Kitaphanesine 25 Ağustos 2023 yılına kadar üye olan toplam 15026 kişi oluşturmaktadır. Örneklem seçiminde olasılık temelli örnekleme yöntemlerinden basit seçkisiz örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Basit seçkisiz örnekleme yöntemi, evren de listelenen üyelerden rastgele seçme işlemidir (Kılıç, 2013, s. 45).

Basit seçkisiz örnekleme yöntemine göre %95 güven aralığı ve 0,05 hata payı olmak üzere, evren büyüklüğü 15026 olan örneklem sayısı en az 374 olmalıdır. Basit seçkisiz örnekleme hesabında kullanılan formül aşağıda yer almaktadır (Nacar, 2019, s.24).

$$n = \frac{Nt^2pq}{d^2(N-1)+t^2pq}$$

Denklem -1

Denklem 1’de kullanılan simgeler;

n: Örneklem büyüklüğü,

N: Evren büyüklüğü,

t: Belirli bir anlamlılık düzeyinde t tablosuna göre bulunan teorik değer,

p: İncelenen olayın gerçekleşme olasılığı,

q: İncelenen olayın gerçekleşmeme olasılığı,

d: Hata payı,

anlamlarını ifade etmektedir.

Çalışmanın % 95 güven aralığında ve 0,05 örnekleme hatası ile teorik t değeri 1,96 'ya denk gelmektedir. Araştırma verileri denklem 1’de yerine konulduğunda;

$$n = \frac{15026 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (15026 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$



$$n = \frac{14430,9704}{38,5229} = 374,6075815$$

Yapılan hesaplamalar sonucunda 15026 kişilik evreni temsile eden örneklem sayısı en az 374 olmalıdır. İnegöl Belediyesi Nöbetçi Kitaphanesine üye olan 400 kişi örnekleme dâhil edilmiştir.

### Veri Toplama

Çalışmada, 25.08.2023 tarihine kadar üye olan 15026 kullanıcıdan araştırmacının anketi dağıttığı esnada kütüphaneyi kullanan 400 kişiye anket yapılmıştır. Bu çalışmada veri toplama aracı olarak, “İnegöl Belediyesi Nöbetçi Kitaphanesi mekân ve kullanıcı hizmetleri memnuniyet anketi” (Ek-1) adında cinsiyet, eğitim durumu ve kütüphane kullanım sıklığı bilgilerinin yanı sıra 25 sorudan oluşan anket uygulanmıştır.

Anket yazarlar tarafından oluşturulmasına rağmen ankete kaynaklık etmesi için literatür taraması yapılmıştır. Literatür taramasında Bingöl Üniversitesi kütüphane öğrenci memnuniyet anketi (Bingöl Üniversitesi, 2023), Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi merkez kütüphanesi memnuniyet anketi (Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, 2023) ve Selçuk Üniversitesi kütüphane hizmetleri memnuniyet anketi (Selçuk Üniversitesi, 2023) anketimizin geliştirilmesine yardımcı olmuştur.

Ankette kullanıcı cinsiyeti, eğitim durumu ve kütüphaneyi kullanım sıklığı bilgilerin yanı sıra, beş adet personel, on bir adet mekân, üç adet teknolojik imkânlar ve altı adet kütüphane hizmetleri ile ilgili sorular sorulmuştur.

Anketin çalışmada adı geçen kütüphanede yapılması için gerekli izinler alınmıştır. Araştırmacı ilgili kütüphaneyi kullanan kullanıcılara anketi dağıtarak soruların cevaplanmasını sağlamıştır.

### Veri Analizi

Çalışmada verilerin elde edilmesi için oluşturulan anket, kütüphane kullanıcılarına uygulanmış olup, memnuniyet anketi sonucunda elde edilen veriler pek çok kurum tarafından kullanılan istatistik yazılımı olan SPSS (Statistical Package for Social Sciences) 27.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Soruların ortalama değerleri, verilerin frekanslarına dayalı olarak hesaplanmıştır. Ek olarak, Tablo 2'deki sonuçlar, çapraz tablo (cross table) yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir.

Çıkan analiz sonuçlarına göre, kütüphane kullanıcılarının kütüphane hizmetleri ve mekân hakkındaki görüşleriyle ilgili değerlendirmeler yapılmıştır.

### Bulgular

Çalışmada adı geçen kütüphanenin, kullanıcı açısından memnuniyetini ölçmek için kütüphane kullanıcılarına yapılan anket çalışmasının SPSS 27.0 aracı ile yapılan analiz sonucunda elde edilen bulgular aşağıda gibidir. Soruların cevaplanma oranı %100'dür.

### Kullanıcıların Kişisel Özellikleri ve Kütüphane Kullanım Sıklığı

**Tablo 1**

*Kütüphane Kullanıcıların Cinsiyet, Eğitim ve Kütüphane Kullanım Sıklığı*

İfadeler	Seçenekler	F	%
Cinsiyet	Erkek	148	37,0
	Kadın	252	63,0

**Tablo 1'in devamı**

Eğitim Durumu	Ortaokul	17	4,3
	Lise	331	82,6
	Lisans	51	12,8
	Yüksek Lisans	1	0,3
Kütüphane Kullanım Sıklığı	Her Gün	213	53,2
	Haftada Birkaç Kez	148	37,0
	Ayda Birkaç Kez	39	9,8

Anket uygulanan toplam 400 kütüphane kullanıcısının 252'si (%63) kadın iken 148'si (%37) erkektir. Bu sonuca göre kütüphane kullanıcılarını cinsiyete göre dağılım yaptığımızda kadın kullanıcılar erkek kullanıcılara oranla daha yoğun kütüphaneyi kullanmaktadır.

Yine Tablo 1'de eğitim durumu incelendiğinde kütüphaneyi 331 (%82,6) lise öğrencisi ya da mezunu yoğun bir şekilde kullanmaktadır. Kütüphane kullanım sıklığı 213 (%53,2) kullanıcı her gün, 148 (%37,0) haftada birkaç kez kütüphaneyi kullandıklarını belirtmiştir.

**Tablo 2**

*Eğitim Durumu \* Kütüphaneyi Kullanım Sıklığı*

İfadeler		Her Gün	Haftada Birkaç Kez	Ayda Birkaç Kez	Toplam
Eğitim Durumu	Ortaokul	2	8	7	17
	Lise	181	124	26	331
	Lisans	31	14	6	51
	Yüksek Lisans	0	1	0	1
Toplam		214	147	39	400

Kütüphaneyi kullanım sıklığının eğitim durumuna göre ilişkisine Tablo 2'de baktığımızda 181 lise öğrencisi kütüphaneyi her gün kullandığını belirtmiştir. Bu sebeple lise öğrencilerin kütüphanenin memnuniyet oranının belirlenmesinde önemli bir paya sahiptir.

### **Kullanıcıların Kütüphane Personeli ile İlgili Tutumu**

Kullanıcıların personel memnuniyetlerini ölçmek için ankette beş soruya yer verilmiştir. Bu konuda elde edilen sonuçlar Tablo 3'te verilmektedir.

**Tablo 3***Personel Memnuniyeti Durumu*

İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir.	16	4,0	21	5,3	26	8,8	166	41,5	162	50,5
Kütüphane personeli mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir.	12	3	6	1,5	40	10	162	40,5	180	45
Personel kuralların uygulanması konusunda duyarlıdır.	12	3	13	3,3	29	7,2	131	32,8	215	53,8
Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır.	13	3,4	5	1,3	36	9	150	37,5	196	48,8
Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	24	6	26	6,5	38	9,5	138	34,5	174	43,5

Tablo 3'te görüldüğü gibi, kütüphane kullanıcıların personellerden büyük bir oranda memnun olduklarını belirtmiştir. Personellerin mesleki yeterlilikleri incelendiğinde 162 (%40,5) katılıyorum ve 180 (%45) tamamen katılıyorum şeklinde değerlendirme yapılmıştır.

Personellerin saygılı, güler yüzlü, kuralları uygulama konusunda duyarlı olması ve kullanıcılara eşit davranması açısından büyük bir çoğunluk personellere olumlu değerlendirmede bulunmuştur.

**Kullanıcıların Kütüphane Bina ve Mekân ile İlgili Tutumu**

Kütüphane binaları konum, yapısal özellikler bakımından önem taşımaktadır. Kütüphane binaları kullanıcı memnuniyetinde büyük önem arz etmektedir. Bu sebeple mekân ile ilgili on bir soruya yer verilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 4'te verilmektedir.

**Tablo 4***Kütüphane Mekânının Memnuniyet Durumu*

İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Kütüphanedeki ses yalıtımı yeterli düzeydedir.	24	6	52	13	83	20,8	124	31	117	29,3

**Tablo 4'ün devamı**

Kütüphanedeki ısıtma yeterli düzeydedir.	16	4	8	2	42	10,5	140	35	194	48,5
Kütüphanedeki aydınlatma yeterli düzeydedir.	16	4	5	1,3	23	5,8	135	33,8	221	55,3
Kütüphanedeki havalandırma yeterli düzeydedir.	19	4,8	24	6	45	11,3	128	32	184	46
Kütüphanedeki çalışma ortamı sessizdir.	23	5,8	32	8	63	15,8	150	37,5	132	33
Kütüphanede yeterli sayıda masa ve sandalye vardır.	32	8	59	14,7	55	13,8	126	31,5	128	32
Kütüphane temizliği yeterli düzeydedir.	16	4	19	4,8	41	10,3	152	38	172	43
Kütüphane yaşadığım yere yeterli uzaklıktadır.	33	8,3	43	10,8	66	16,4	129	32,3	129	32,3
Kütüphanede kendimi rahat hissediyorum.	14	3,5	19	4,8	35	8,8	151	37,8	181	45,3
Kütüphanede yeterli sayıda dinlenme alanı vardır.	29	7,2	35	8,8	59	14,8	142	35,5	135	33,8
Kütüphanenin renkleri hoşuma gidiyor.	26	6,5	16	4	53	13,3	148	37	157	39,3

Tablo 4'te mekânsal özellikleri kütüphane kullanıcıları tarafından değerlendirilmiştir. Genel olarak kullanıcılar mekânsal özelliklere olumlu yanıtlar vermiştir. Kütüphanedeki ses yalıtımı yeterli düzeydedir sorusu 124 (%31) katılıyorum ve 117 (%29,3) tamamen katılıyorum şeklinde değerlendirilmiştir.

Kütüphanedeki çalışma ortamı sessizliği ile ilgili soruda keza 150 (%37,5) katılıyorum ve 132 (%33) tamamen katılıyorum ile değerlendirilmiştir. Kütüphanedeki çalışma ortamı sessizliği kullanıcılar tarafından 150 (%37,5) katılıyorum ve 132 (%33) tamamen katılıyorum olarak değerlendirilmiştir.

Kütüphanedeki ısıtma yeterli düzeydedir. 140 (%35) katılıyorum ve 194 (%48,5) tamamen katılıyorum ile değerlendirilmiştir. Kütüphanedeki aydınlatma yeterlidir sorusu 135 (%33,78) katılıyorum ve 221 (%55,3) tamamen katılıyorum ile değerlendirilmiştir. Kütüphanedeki havalandırma düzeyi ile ilgili soruya kullanıcılar 128 (%32) katılıyorum ve 184 (%46) tamamen katılıyorum ile değerlendirilmiştir.

Kütüphanede yeterli sayıda masa ve sandalye vardır sorusu ise 126 (%31,5) katılıyorum 128 (%32) tamamen katılıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Kütüphane temizliği ile ilgili soru 152 (%38) katılıyorum 172 (%43) tamamen katılıyorum ile değerlendirilmiştir.

Kütüphane yaşadığım yere yeterli uzaklıktadır sorusu ise 129 (%32,3) katılıyorum 129 (%32,3) tamamen katılıyorum ile değerlendirilmiştir.

Kütüphanede kendimi rahat hissediyorum sorusu ise 151 (%37,8) katılıyorum ve 181 (%45,3) tamamen katılıyorum olarak değerlendirilmiştir. Kütüphanede yeterli sayıda dinlenme alanı vardır sorusu 142 (%35,5) katılıyorum ve 135 (%33,8) tamamen katılıyorum şeklinde değerlendirilmiştir.

Tablo-4'te ki son soru ise kütüphane renkleri hoşuma gidiyor başlığı ise 148 (%37) katılıyorum ve 157 (%39,3) tamamen katılıyorum ile değerlendirilmiştir.

### Kullanıcıların Kütüphane Teknolojik İmkânlar ile İlgili Tutumu

Kütüphanede yer alan teknolojik imkânlar kütüphane kullanım oranını artmasında önem taşımaktadır. Bu sebeple teknolojik imkânlar ile ilgili üç soruya yer verilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 5'te verilmektedir.

**Tablo 5**

*Kütüphanede Yer Alan Teknolojik İmkânlardan Memnuniyet Durumu*

İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Kütüphanedeki bulunan bilgisayar sayısı yeterlidir.	57	14,2	63	15,8	86	21,5	111	27,8	83	20,7
Kütüphanedeki ethernet (kablolu) bağlantı kesintisizdir.	63	15,8	46	11,5	72	18	132	33	87	21,8
Kütüphanedeki WiFi hizmeti kesintisiz ve hızlıdır.	96	24	111	27,7	84	21	69	17,3	40	10

Tablo 5'te görüldüğü gibi kullanıcılar kablolu internet büyük oranda memnun olduklarını lakin kablosuz internetten memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Kütüphanede yer alan bilgisayar sayısının yeterlilik düzeyi %30 oranında kesinlikle katılmıyorum ve katılmıyorum seçeneği işaretli iken %48,5 oranında katılıyorum ve tamamen katılıyorum şeklinde değerlendirme yapılmıştır.

Bilgisayarlarda internet erişimi hakkında 109 (%27,3) kullanıcı olumsuz değerlendirme yapmasına karşılık 219 (%54,8) oranında olumlu değerlendirme yapmıştır. Kullanıcılardan 207 (%51,7) kişi kablosuz internetten memnun olmadığını ifade etmiştir. %21 kararsız olduğunu 27,3 ise memnun olduğunu belirtmiştir.

### Kullanıcıların Kütüphane Hizmetleri ile İlgili Tutumu

Kütüphane hizmetleri ile ilgili kullanıcıların tutumu önemlidir. Bu sebeple kütüphane hizmetleri ile ilgili altı soruya yer verilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo 6'da verilmektedir.

**Tablo 6***Kütüphanede Hizmetleri Memnuniyet Durumu*

İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Kütüphanedeki rezervasyon kiosku yeterlidir.	40	10	63	15,8	73	18,3	116	29	108	27
İade süresi yaklaşan kitaplar için hatırlatma mesajlarımı düzenli olarak alıyorum.	19	4,8	15	3,8	57	14,2	139	34,8	170	42,5
Kütüphane koleksiyonu yeterli düzeydedir.	13	3,3	23	5,8	48	12	151	37,8	165	41,3
Danışma hizmetinden memnunum.	10	2,5	8	2	33	8,3	152	38	197	49,3
Bilgilendirme ve yönlendirmeler yeterli düzeydedir.	9	2,3	6	1,5	14	3,5	158	39,5	213	53,3
Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum.	9	2,3	7	1,8	28	7	149	37,3	207	51,7

Tablo 6'daki bilgilere göre kullanıcıların büyük bir kısmı kütüphane hizmetlerinden memnun olduklarını ifade etmiştir. Bilgilendirme hizmetlerinden kullanıcılar %93,3 oranında diğer hizmetlere oranla daha fazla memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Yer alan hizmetlerde en az yeterlilikte hizmet rezervasyon kioskunun yeterlilik durumu olarak ortaya çıkmıştır.

### Sonuçlar

İnegöl Belediyesi Nöbetçi Kitaphanesine yapılan kullanıcı memnuniyeti anket çalışmasının mekân, personel, mekân ve teknolojik hizmetler ile ilgili elde edilen sonuçlar aşağıda maddeler halinde verilmiştir.

1. Çalışmaya katılan kullanıcılar içerisinde çoğunluğunu %63 oranında kadın kullanıcılar oluşturmaktadır. Eğitim durumu açısından %82,6 oranında lise mezunu ya da öğrencisidir. Kullanıcıların %53,2 oranı kütüphaneyi her gün kullandıklarını belirtmiştir. Kullanım oranının ve eğitim durumunun ilişkisinde 214 kişi kütüphaneyi her gün geldiğini ifade etmiştir. Bu da gösteriyor ki lise öğrencisi ya da mezunu dışında kullanım oranı düşüktür.

2. Personel memnuniyet oranı genel oranla yüksektir. Büyük çoğunluk olumlu değerlendirirse de personelden memnun olmayan kullanıcılar da vardır. Bu kullanıcılar genellikle personelin eşit davranmadığını belirtmiştir.

3. Kütüphaneyi ses yalıtım düzeyi memnuniyet durumunda kullanıcıların %60 civarı memnun olduğunu belirtti. Lakin bu oran bir kütüphane için yeterli değildir.

4. Kütüphanenin ısıtma, aydınlatma ve havalandırma konusunda kullanıcıların memnuniyet oranı %80 üzeridir.

5. Kullanıcıların %70 oranı çalışma ortamının sessiz olduğunu belirtmiştir. Personeller çalışma ortamının sessiz tutma konusunda özen göstermelidir.

6. Teknolojik hizmetlere geçecek olursak, kullanıcılar Wi-Fi hizmetinden memnun olmadığını ifade etmiştir, buna karşılık kablolu bağlantıdan memnun olduğunu belirtmiştir.

7. Kütüphanedeki rezervasyon kiosku yeterlidir sorusuna ise; Kullanıcıların %56,8'i rezervasyon kiosku yeterli olduğunu ifade etmiştir. Bu kütüphane yeterli bir memnuniyet düzeyi değildir.

8. Kütüphanede yer alan koleksiyondan kullanıcılar memnun olduklarını belirtmiştir.

9. Kullanıcıları, kütüphaneyi genel olarak olumlu bir şekilde değerlendirilmiştir.

Kütüphane hizmetlerinin çoğunlukla kullanıcılar tarafından olumlu bir şekilde değerlendirildiği görülmektedir. Kütüphane yönetimi, kullanıcı geri bildirimlerini dikkate alarak hizmetlerini daha da geliştirebilir ve kullanıcı memnuniyetini artırabilir.

## Öneriler

1. Kütüphanede kullanım oranında, kullanıcı türüne bakacak olursak büyük oranda lise mezunu veya öğrencisi tarafından kullanılmaktadır. Farklı eğitim seviyelerinden potansiyel kullanıcıları hedefleyerek farklı kitlerinin kütüphaneyi kullanması için çalışmalar yapılmalıdır.

2. Kütüphane personeli, kullanıcıların istek ve şikâyetlerini göz önünde bulundurmalı ayrıca kullanıcılarla bütünleşik bir şekilde çalışarak kütüphane için çalışmalar yapmalıdır. Düzenli olarak kullanıcı geri bildirim almak için anketler veya öneri kutuları kullanılabilir bu sayede kullanıcı memnuniyetinin artırılması sağlanır.

3. Kütüphanedeki Wi-Fi (kablolu internet) hizmeti iyileştirilmeli ve bilgisayar sayısı kullanıcıların ihtiyacını karşılayacak düzeyde olmalıdır.

4. Kullanıcıların çoğu sessiz bir çalışma ortamını tercih ediyor. Personelin bu konuda dikkatli olması ve sessizliği koruması önemlidir.

5. Rezervasyon kioskunun yeterli sayıda olmaması sebebiyle daha fazla kiosk cihazı eklemek veya mevcut kioskları iyileştirmek gerekir.

6. Kütüphanenin özellikle öğrencilere eğitici programlar oluşturması hem öğrencinin bilgi ve beceresini artıracak hem de kütüphaneci-kullanıcı arasındaki bağı kuvvetlendirecektir.

7. Kütüphane genel olarak olumlu bir şekilde değerlendirilmiştir. Bu olumlu izlenimi sürdürmek ve daha fazla kullanıcı çekmek için kütüphane hizmetleri geliştirilmeye devam edilmelidir.

## Teşekkürler

Bu çalışmada desteklerini esirgemeyen İnegöl Belediyesine teşekkürlerimizi sunarız.

## Çıkar Çatışması

Yazarlar arasında çıkar çatışması bulunmamaktadır.

## Maddi Destek

Çalışma kapsamında herhangi bir fon ya da kurul desteği alınmamıştır.

## Kaynakça

- Altay, A. ve Zan, B. U. (2020). Bilgi toplumuna geçiş sürecinde Türkiye’de belediye kütüphaneleri: İstanbul Büyükşehir Belediyesi kütüphaneleri örneği. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1), 174-209.
- Atatürk Kitaplığı. (2023, 24 Ağustos). *İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nden bir yılda 22 kütüphane* <https://ataturkkitapligi.ibb.gov.tr/en/Kitaplik/Haber-Duyuru/Istanbul-Buyuksehir-Belediyesinden-bir-yilda-22-kutuphane/235>
- Bingöl Üniversitesi. (2023, 22 Ağustos). *Kütüphane öğrenci memnuniyet anketi*. <https://eob.bingol.edu.tr/ic-kontrol/kutuphane-ogrenci-memnuniyet-anketi/>
- Camgöz Akdağ, H., Kaya, A., Beldek, T., Özdemir, M. ve Oruç, O. (2019). Kütüphanesi hizmet kalitesinin NPS tekniği ile analizi. *Kapadokya Akademik Bakış*, 2(2), 97-113.
- Canata, F. (2023 10 Ağustos). *Belediye kütüphaneleri gerekli mi bilgi toplumu bağlamında bir değerlendirme*. <https://www.researchgate.net/publication/329218323>
- Çağlayan, P. (2011). Halk kütüphanesi hizmetlerine ilişkin kullanıcı memnuniyeti. *Bilgi Dünyası*, 12(2), 379-398. <https://doi.org/10.15612/BD.2011.204>
- Erdem, S. (1995). *Hacettepe Üniversitesi Kütüphanesinde Kullanıcı Tatmini* [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi], Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Gedikçi Öndoğan, A. (2010). Üniversite kütüphanelerinde yürütülen halkla ilişkiler faaliyetlerinin müşteri memnuniyeti üzerine etkisi. *Türk Kütüphaneciliği*, 24(3), 439-470.
- Karakaş, S. (1999). Üniversite kütüphanesi kullanıcılarının beklentileri ve kullanıcı tatmini. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 39(1-2), 57-66.
- Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi. (2023, 22 Ağustos). *Kütüphane memnuniyet anketi*. <http://servis.kmu.edu.tr/anketsistemi/anketGoster.aspx?id=67>
- Kaya, Z., Taşdemir, Ş., Akbaşlı, S., Şahin, M., Altın, M., Yağcı, M., Doğan, O., İslam, Y., Kayış, A., Nacar, D., Sayın, N. ve Ünver, M. (2013). Bölüm kaynak araştırması yapma. Z. Kaya ve M. Şahin (Ed.), *Araştırma Yöntemleri ve Teknikleri* içinde (ss. 33-58). Eğitim Yayınevi.
- Kılıç, S. (2013). Örneklem yöntemleri. *Journal of Mood Disorders*, 3(1), 44-46. <https://doi.org/10.5455/jmood.20130325011730>
- Nacar, A. (2019). *Öğretmenlerin eğitime inanma düzeyleri ile işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişki: Kahramanmaraş ili örneği* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi.
- Odabas, H. ve Akkaya, M. A. (2020). *Bilgi merkezlerinde mekân: Değişen beklentiler ve mimari anlayış ışığında yönelimler*.
- Selçuk Üniversitesi. (2023, 22 Ağustos). *Kütüphane hizmetleri memnuniyet anketi*. <https://anket.selcuk.edu.tr/ziyaretci/anket/283>



- Şahin, S. (2019). *Belediyelerde kütüphane hizmetleri: İstanbul Büyükşehir Belediyesi örneği* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Marmara Üniversitesi.
- Tan, B. (2019). *Türkiye’de üniversite kütüphanelerinin gece hizmeti vermesinin kullanıcı memnuniyeti açısından önemi: İstanbul Teknik Üniversitesi Mustafa İnan Kütüphanesi’nde bir inceleme* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. İstanbul Üniversitesi.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2023, 24 Ağustos). *Kütüphane istatistikleri*. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Kutuphane-Istatistikleri-2022-49355>
- Üstün, A. (1998). Bilgi kurumlarında toplam kalite yönetimi ve verimlilik. *Türk Kütüphaneciliği*, 12(1), 8-20.
- Yılmaz, B., Baklacı, D., Çetin, Ö., Güler, V., Güneyoğlu, Y. ve İskenderoğlu, D. (2010). Türkiye’de halk kütüphanelerinin yerel yönetimlere devredilme süreci üzerine Ankara Özel İdare yöneticilerinin düşünceleri. *Türk Kütüphaneciliği*, 24(3), 471-494.

## Ek-1

## İnegöl Belediyesi Nöbetçi Kitaphanesi Mekân ve Kullanıcı Hizmetleri Memnuniyet Anketi

İNEGÖL BELEDİYESİ NÖBETÇİ KİTAPHANESİ MEKÂN VE KULLANICI HİZMETLERİ MEMNUNİYET ANKETİ						
Bu anket, kütüphane kullanıcılarına daha iyi hizmet verebilmek adına kütüphaneden beklenti ihtiyaçlarınızı analiz edebilmemiz için hazırlandı. Katılımlarınız bizim için değerlidir.						
Cinsiyet	Erkek <input type="radio"/>	Kadın <input type="radio"/>				
Eğitim Durumu	Ortaokul <input type="radio"/>	Lise <input type="radio"/>	Lisans <input type="radio"/>	Y.Lisans <input type="radio"/>		
Kütüphaneyi Kullanım Sıklığı	Her Gün <input type="radio"/>	Haftada birkaç kez <input type="radio"/>		Ayda Birkaç Kez <input type="radio"/>		
<b>İFADELER</b> 1,2,3,4,5 Personel İle İlgili Sorulardır 6,7,8,9,10,11,12,13,14 ,15,16 Mekân İle İlgili Sorulardır 17,18,19 Teknolojik İmkanlar İle İlgili Sorulardır 20,21,22,23,24,25 Kütüphane Hizmetleri İle İlgili Sorulardır	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	
1	Kütüphanede çalışan personel sayısı yeterlidir.	1	2	3	4	5
2	Kütüphane personeli mesleki bilgi ve tecrübeye sahiptir.	1	2	3	4	5
3	Personel kuralların uygulanması konusunda duyarlıdır.	1	2	3	4	5
4	Personel, kullanıcılara karşı nazik, saygılı, hoşgörülü ve güler yüzlü davranmaktadır	1	2	3	4	5
5	Kütüphane personeli kullanıcılara eşit davranmaktadır	1	2	3	4	5
6	Kütüphanedeki ses yalıtımı yeterli düzeydedir.	1	2	3	4	5
7	Kütüphanedeki ısıtma yeterli düzeydedir.	1	2	3	4	5
8	Kütüphanedeki aydınlatma yeterli düzeydedir.	1	2	3	4	5
9	Kütüphanedeki havalandırma yeterli düzeydedir.	1	2	3	4	5
10	Kütüphanedeki çalışma ortamı sessizdir.	1	2	3	4	5
11	Kütüphanede yeterli sayıda masa ve sandalye vardır.	1	2	3	4	5
12	Kütüphane temizliği yeterli düzeydedir.	1	2	3	4	5
13	Kütüphane yaşadığım yere yeterli uzaklıktadır.	1	2	3	4	5
14	Kütüphanede kendimi rahat hissediyorum.	1	2	3	4	5
15	Kütüphanede yeterli sayıda dinlenme alanı vardır.	1	2	3	4	5
16	Kütüphanenin renkleri hoşuma gidiyor.	1	2	3	4	5
17	Kütüphanedeki bulunan bilgisayar sayısı yeterlidir.	1	2	3	4	5
18	Kütüphanedeki ethernet (kablolu) bağlantı kesintisizdir.	1	2	3	4	5
19	Kütüphanedeki WiFi hizmeti kesintisiz ve hızlıdır.	1	2	3	4	5
20	Kütüphanedeki rezervasyon kiosku yeterlidir.	1	2	3	4	5
21	İade süresi yaklaşan kitaplar için hatırlatma mesajlarını düzenli olarak alıyorum.	1	2	3	4	5
22	Kütüphane koleksiyonu yeterli düzeydedir.	1	2	3	4	5
23	Danışma hizmetinden memnunum.	1	2	3	4	5
24	Bilgilendirme ve yönlendirmeler yeterli düzeydedir.	1	2	3	4	5
25	Genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnunum.	1	2	3	4	5



## Education and Technology in Information Science (ETIS)

Dergi sayfası: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/etis>



### TANITIM-ELEŞTİRİ / REVIEWS

**Makale Bilgisi / Article Information**  
**Geliş Tarihi / Received:** 18.12.2023  
**Kabul Tarihi / Accepted:** 25.12.2023

#### Tanıtım-Eleştiri / Reviews

**Bu makaleye atf yapmak için / To cite this article**

Esgidir, O. F. (2023). Ergün, C. (2021). Kütüphanelerde İtibar Yönetimi: Paydaş Temelli Bir Model Önerisi. İstanbul. Hiperlink. ISBN: 978-625-7402-43-9 *Education and Technology in Information Science*, 1(2), 82-85.

**Ergün, C. (2021). Kütüphanelerde İtibar Yönetimi: Paydaş Temelli Bir Model Önerisi. İstanbul. Hiperlink. ISBN: 978-625-7402-43-9**

**Ergün, C. (2021). Reputation Management in Libraries: A Stakeholder-based Model Proposal. İstanbul. Hiperlink. ISBN: 978-625-7402-43-9**

**Osman Furkan ESGİDİR<sup>1,\*</sup>**

1 Yüksek Lisans Öğrencisi, Atatürk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi, Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, Erzurum/TÜRKİYE, osmanfurkanesgidir@gmail.com  
\*Sorumlu yazar (Corresponding): Osman Furkan ESGİDİR

### Öz

Bu çalışmada, Dr. Canan ERGÜN tarafından 2021 yılında kaleme alınmış olan "Kütüphanelerde İtibar Yönetimi: Paydaş Temelli Bir Model Önerisi" isimli kitabın incelenmesi amaçlanmaktadır. Kitap, "İtibar ve Kurumsal İtibar", "Paydaş Teorisi ve Paydaş Yönetimi", "Üniversitelerde ve Üniversite Kütüphanelerinde İtibar ve Paydaş Yönetimi" ve "Sonuç" bölümleri olmak üzere dört ana bölümden oluşmaktadır. Kitapta ana bölümlere geçilmeden önce "İçindekiler", "Tablolar Listesi", "Şekiller Listesi", "Kısaltmalar", "Önsöz", "Giriş" ve "Kaynakça" bölümlerine de yer verilmiştir. Söz konusu kitap yazarın da "Önsöz" bölümünde belirttiği gibi kendi tez çalışmasından uyarlanarak kitap haline getirilmiştir. Yazar kitabın amacını ise "üniversite kütüphaneleri için tüm paydaş kitlelerinin beklentilerini kapsayacak, optimum fayda sağlayacak bir itibar yönetimi modeli geliştirmek" şeklinde ifade etmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Kütüphane; itibar yönetimi; kütüphanelerde itibar yönetimi.

### Abstract

In this study, it is aimed to examine the book titled "Reputation Management in Libraries: A Stakeholder-Based Model Proposal" written by Dr Canan ERGÜN in 2021. The book consists of four main sections: "Reputation and Corporate Reputation", "Stakeholder Theory and Stakeholder Management", "Reputation and Stakeholder Management in Universities and University Libraries" and "Conclusion". Before the main chapters, "Table of Contents", "List of Tables", "List of Figures", "Abbreviations", "Foreword", "Introduction" and "References" sections are also included in the book. As the author stated in the "Foreword" section, the book in question was adapted from his own thesis study and turned into a book. The author stated the purpose of the book as "to develop a reputation management model for university libraries that will cover the expectations of all stakeholder groups and provide optimum benefit".

**Keywords:** Library; reputation management; reputation management in libraries.

### Dergi İletişim / Journal Communication

Atatürk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü / Atatürk University, Faculty of Letters, Department of Information and Records Management

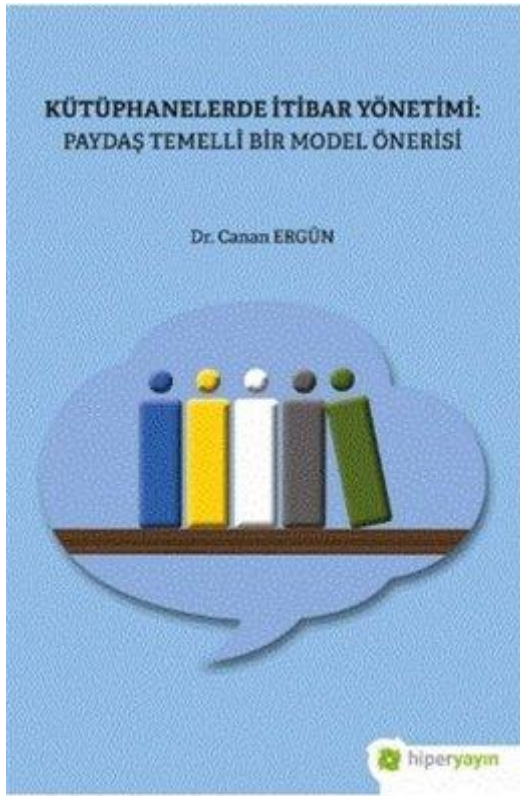
Posta Adresi / Postal Address: Atatürk Üniversitesi Yeni Edebiyat Fakültesi 25400, Yakutiye, Erzurum/ TÜRKİYE / TURKEY

Tel/Phone: +90 442 231 11 11 / 8122



Ergün, C. (2021). **Kütüphanelerde İtibar Yönetimi: Paydaş Temelli Bir Model Önerisi.** İstanbul. Hiperlink. ISBN: 978-625-7402-43-9

*Ergün, C. (2021). Reputation Management in Libraries: A Stakeholder-based Model Proposal. İstanbul. Hiperlink. ISBN: 978-625-7402-43-9*



*In this study, it is aimed to examine the book titled "Reputation Management in Libraries: A Stakeholder-Based Model Proposal" written by Dr Canan ERGÜN in 2021. The book consists of four main sections: "Reputation and Corporate Reputation", "Stakeholder Theory and Stakeholder Management", "Reputation and Stakeholder Management in Universities and University Libraries" and "Conclusion". Before the main chapters, "Table of Contents", "List of Tables", "List of Figures", "Abbreviations", "Foreword", "Introduction" and "References" sections are also included in the book. The book in question has been adapted from the author's own thesis study as stated in the "Foreword" section. The author states the purpose of the book as "to develop a reputation management model for university libraries that will cover the expectations of all stakeholder groups and provide optimum benefit".*

Bu çalışmada, Dr. Canan ERGÜN tarafından 2021 yılında kaleme alınmış olan “Kütüphanelerde İtibar Yönetimi: Paydaş Temelli Bir Model Önerisi” isimli kitabın incelenmesi amaçlanmaktadır. Kitap, “İtibar ve Kurumsal İtibar”, “Paydaş Teorisi ve Paydaş Yönetimi”, “Üniversitelerde ve Üniversite Kütüphanelerinde İtibar ve Paydaş Yönetimi” ve “Sonuç” bölümleri olmak üzere dört ana bölümden oluşmaktadır. Kitapta ana bölümlere geçilmeden önce “İçindekiler”, “Tablolar Listesi”, “Şekiller Listesi”, “Kısaltmalar”, “Önsöz”, “Giriş” ve “Kaynakça” bölümlerine de yer verilmiştir. Söz konusu kitap yazarın da “Önsöz” bölümünde belirttiği gibi kendi tez çalışmasından uyarlanarak kitap haline getirilmiştir. Yazar kitabın amacını ise “üniversite kütüphaneleri için tüm paydaş kitlelerinin beklentilerini kapsayacak, optimum fayda sağlayacak bir itibar yönetimi modeli geliştirmek” şeklinde ifade etmiştir.

“İtibar ve Kurumsal İtibar Yönetimi” isimli birinci bölüm (ss. 19-84) altı alt bölümden oluşmaktadır. Söz konusu alt bölümlerde itibar, kurumsal itibar, kurumsal itibarla ilgili yaklaşımlar, kurumsal itibarın yerleştirilmesi ve korunması, kurumsal itibar yönetimi ve yönetim stratejileri, kurumsal itibarın ölçülmesi ve kurumsal itibarda paydaş algıları konuları detaylandırılarak, çeşitli tanımlamalar ve açıklamalar yapılarak, literatür ağırlıklı bir şekilde ele alınmıştır.

Kitabın ikinci bölümü ise “Paydaş Teorisi ve Paydaş Yönetimi” şeklinde isimlendirilmiştir. Bu bölüm üç alt başlıkta ele alınarak incelenmiştir (ss. 85-127). Paydaş kavramı, paydaş teorisi ve paydaş yönetimi ve stratejileri temelinde detaylandırılmış olan bu bölümde de okuyucuya literatür ağırlıklı olarak bir inceleme sunulmuştur. Paydaş kavramı açıklanmaya çalışılmış, özellikle paydaş teorisi ve paydaş yönetim stratejileri üzerinde durulmuştur. Paydaş teori çeşitleri vurgulanarak ve açıklanarak

paydaş teorilerinin, kuruma ait politikaların yönetiminde bulunan kişileri ve bu politikalardan etkilenen herkesi kapsadığı anlatılmaya çalışılmıştır. Yönetim ve strateji özelinde ise paydaş kurumların her an her koşulda aktif bir biçimde yönetilmesi gerektiği anlatılmaya çalışılmış ve bu yönetim gerçekleştirilirken uygulanabilecek çeşitli stratejilerin varlığı ve bu stratejilerin neler olduğuna dikkat çekilmeye çalışılmıştır. Bahsi geçen stratejiler izinde paydaş yönetimi konusunda atılacak ilk adımın ise var olan paydaşların kurumsal ağ içerisinde nerede, ne şekilde bulunduğu açıkça belirtilmesinin gerekliliği vurgulanmıştır (s. 117).

Üçüncü bölümün “Üniversitelerde ve Üniversite Kütüphanelerinde İtibar ve Paydaş Yönetimi” şeklinde isimlendirilerek dört alt başlıkta ele alındığı görülmektedir (ss. 128-259). Söz konusu bölüm kitabın en uzun bölümü olarak karşımıza çıkmaktadır. Üniversitelerde itibar ve itibar yönetiminin ele alındığı ilk alt bölümde yazar, literatürden çeşitli örnekler vererek ulusal ve uluslararası alanda üniversitelerde itibar ve itibar yönetiminin önemini vurgulamış ve bu öneme dikkat çekmeye çalışmıştır. Başka bir alt bölümde ise ülkemizdeki üniversitelere dair itibar ve paydaş yönetimi ele alınmıştır. Yazar bu alt bölümde üniversitelerde kurumsal itibar konulu tezlere dair bilgilere yer vererek konunun önemine dikkat çekmektedir (ss. 190-192). Yine bu bölümde üniversite kütüphanelerinin itibar ve paydaş yönetimine dair bilgiler ve açıklamalar yer almaktadır. Yazar burada konunun daha iyi anlaşılabilmesi için ilk önce üniversite kütüphanesinin üniversiteler için önemini irdeleyerek konuya vurgu yapmaktadır. Yazar üçüncü bölümün son alt bölümüne geçtiğinde ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinin paydaş yönetimini incelemektedir. Bu bağlamda ülkemizdeki kütüphane ve bilgi bilimi alanında yapılmış olan bazı çalışmalar incelenerek bir durum analizi ortaya konulmaya çalışılmıştır. Özellikle ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinin paydaş kelimesini doğru tanımlayarak ve anlayarak kütüphaneler için en uygun paydaşların belirlenmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Üniversite kütüphanelerinde paydaş yönetiminin doğru planlanmasındaki diğer bir hususun ise kütüphaneciler, kütüphaneciler arasındaki iletişim, kütüphaneciler-kullanıcılar arasındaki iletişim ve kütüphane yönetimi-üst yönetim arasındaki iletişimin sağlıklı ve açık bir şekilde olması gerektiği belirtilmektedir.

Dördüncü ve son bölüm ise “Sonuç” bölümü olarak karşımıza çıkmaktadır (ss. 260-263). Yazarın bu bölümde konuyla alakalı bazı tespitlerde ve çıkarımlarda bulunduğu ayrıca konuyla ilgili bazı önerilerde de bulunduğu görülmektedir. Üniversite kütüphanelerinin üniversitenin ve paydaşlarının başarılarında ne denli önemli olduğunu tekrar vurgulamakta ve üniversite kütüphanelerinin itibarının korunması ve geliştirilmesi gerektiği tespitinde bulunmaktadır. Kütüphanelerde uygulanacak doğru itibar yönetimiyle kütüphanelere dair olumsuz algıların daha olumlu algılarla yer değiştirebileceği de bir başka çıkarım olarak karşımıza çıkmaktadır. Son olarak ise kitapta yazar tarafından geliştirilmiş olan “Üniversite Kütüphanesi Kurumsal İtibar Modeli” ne ve bu modele dair açıklamalara yer verilmektedir.

Yönetim olgusunun hiç şüphesiz insanlık tarihi kadar eski olduğunu söylemek mümkündür. İki insanın bir araya gelmesiyle birlikte yönetsel süreçlerin var olduğu söylenebilmektedir. Yönetmek ve yönetilmek kişilerin ve kurumların varoluşsal ihtiyaçları arasında sayılabilmektedir. Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğünde yönetimi, “yönetmek işi” ya da “idare” şeklinde tanımlanmıştır (TDK, t.y.). Yönetim biliminin temelleri ise mühendislik kökenli olan iki bilim insanına dayanmaktadır. Bu isimler Frederick Taylor ve Henry Fayol’dur (Bakkalbaşı, 2017, s. 432’de aktarıldığı gibi). Bilimsel anlamda yönetimin birçok alt dalı olduğu bilinmektedir. Günümüzde bu alt dallar arasında itibar yönetimi de sayılabilmektedir. İtibar yönetimi, kurumların ya da kuruluşların kurumsal imajlarını en iyi hale getirebilmek ve sürdürülebilirliğini sağlamak şeklinde tanımlanabilir (Ergün, 2021, s.48). Söz konusu kitap bu bağlamda itibar yönetimini kütüphanelerle (özellikle üniversite kütüphaneleri) ilişkilendirerek kütüphanelerde itibar yönetimini ele almış ve sonucunda bir de model önerisi sunmuştur. Ayrıca yazarın akademik dili son derece özenli kullandığı ve alıntı yapma, kaynak gösterme, intihal vb. etik kurallara dikkat ettiği söylenebilmektedir. Kitap genel olarak değerlendirildiğinde ele alınan konular itibariye başta üniversite kütüphaneleri olmak üzere diğer türlerdeki kütüphanelerin ve bu kütüphanelerde çalışan yöneticilerin de yararlanabileceği bir eser olarak değerlendirilebilir. Kitapta bulunan konular yazar

tarafından çoğunlukla genel literatür değerlendirmesi yapılarak ve konuya dair örnekler verilerek ele alınmıştır. Bu bağlamda itibar yönetimiyle ilgili literatürde ne tarz çalışmalar olduğu hakkında bilgi sahibi olmak adına da fayda sağlayacağı söylenebilir. Kitabın konuyla ilgili farklı açılardan da yeni çalışmalar yapabilmek adına ufuk açıcı bir yönünün olduğu söylenebilir. Konuya dair başta kütüphanecilik olmak üzere Bilgi ve Belge Yönetimi altındaki tüm alanlarda yeni çalışmalar ve uygulamalar geliştirilebilir. Bununla birlikte kitap akademik anlamda Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümlerinde gerek lisans gerekse lisansüstü eğitimlerde verilen yönetim alanındaki derslerde konusu itibariyle tercih edilebilir.

### Kaynakça

- Bakkalbaşı, İ. (2017). Yönetim biliminin doğuşu ve ilk temsilcileri hakkında bir tartışma. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 39(2), 429-450.
- Ergün, C. (2021). *Kütüphanelerde itibar yönetimi: Paydaş temelli bir model önerisi* (1.baskı). Hiperyayın.
- Türk Dil Kurumu. (t.y.). Yönetim. *Türk Dil Kurumu* sözlüğünde. 26 Kasım 2023'de <https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı.