

Hakemli Yazılar / *Refereed Papers* Örnek Olay İncelemeleri / *Case Studies*

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde Yenilikçi Hizmet Yaklaşımının Kullanıcı Memnuniyetine Etkisi

The Impact of Innovative Service Approach on User Satisfaction in Bartın Ulus Culture and Arthouse Public Library

Erdinç Alaca* ve Bülent Yılmaz**

Öz

Bu çalışmada halk kütüphanesi kullanıcılarının “Yenilikçi Hizmet” kapsamında memnuniyet düzeyleri ortaya konularak memnuniyet-yenilikçilik yaklaşımı ilişkisi değerlendirilmektedir. Çalışmanın evrenini Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kullanıcıları oluşturmaktadır. Çalışma kapsamında 109’u kadın, 76’sı erkek toplam 185 kişiye üç bölümden oluşan memnuniyet anketi uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda, kütüphane kullanıcılarının yenilikçi hizmet konusundaki memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek olduğu anlaşılmıştır. Bu bağlamda, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi yenilikçi hizmet yaklaşımının kullanıcı memnuniyetini olumlu yönde etkilediği ortaya çıkarılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Halk kütüphanesi; yenilikçilik; yenilikçi hizmet; kullanıcı; kullanıcı memnuniyeti; Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi.

Abstract

In this study, satisfaction levels of the public library users are found out within the scope of “innovative service” and relation of “satisfaction-innovativeness” is evaluated. The population of the study is comprised of Bartın Ulus Culture and Arthouse Public Library users. Within the scope of the study, satisfaction questionnaire including three sections was applied to 185 persons, including 109 female and 76 male. As a result of the study, library users were found out to have high level of satisfaction about innovative service. Within this context, it was found out that Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Public Library innovative service approach positively affected the user satisfaction.

Keywords: Public library; innovativeness; innovative services; users; user satisfaction; Bartın Ulus Culture and Arthouse Public Library.

* Arş. Gör. Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. e-posta: alacaerdinc.61@hotmail.com

Research Ass. Yıldırım Beyazıt University Information and Records Management Department.

** Prof. Dr. Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. e-posta: byilmaz@hacettepe.edu.tr
Prof. Dr., Hacettepe University Department of Information Management

Giriş

Halk kütüphaneleri bireylerin sosyal ve kültürel gelişime doğrudan katkı sağlayan, bilgi ve birey arasında köprü niteliği taşıyan, bireylerin hiçbir ayırım gözetilmeksizin hizmet alabildiği kurumlardır. Halk kütüphanelerinin varlığı, bireylerin isteklerine, ihtiyaçlarına ve beklentilerine karşılık verebildiği ölçüde bir anlam ifade etmektedir. Kullanıcıda memnuniyet oluşturmak kurumsal sürekliliği sağlarken aynı zamanda hizmetlerin de sürekli olarak gelişmesine ortam hazırlamaktadır. Bu sürecin başarı ile yönetilebilmesi ise, kütüphanenin hizmet anlayışının, sürekli değişen kullanıcı beklenti ve gereksinimleri ekseninde şekillenmesi ile mümkündür. Değişen kullanıcı beklenti ve gereksinimleri, kullanıcıda memnuniyet oluşturabilmesi adına hizmette yenilikçilik anlayışının benimsenmesini ve uygulamaya konulmasını zorunlu kılmaktadır.

Yenilikçilik yaklaşımı, halk kütüphanesi hizmetleri kapsamında süreç olarak değerlendirilmekte ve bu sürecin sonucunda ortaya yeni bir hizmet, ürün veya yöntemin çıkması gerektiği üzerinde durulmaktadır. Süreç, çeşitli aşamalardan oluştuğu gibi, bu sürece etki eden faktörlerin varlığına ve sürecin gerek bölgesel gerekse kurumsal düzeyde farklı işletilebileceğine vurgu yapılmaktadır. Tüm kurum veya kuruluşlar, konu itibari ile halk kütüphaneleri için ortak bir yenilikçilik anlayışının benimsenmesi olanaksızdır. Halk kütüphaneleri bölgesel temelli hizmet geliştiren kurumlar olduğu için beklenti ve ihtiyaçların bölgeden bölgeye değişiklik göstereceği, bu yüzden hizmet yaklaşımında da bölgesel farklılıkların ortaya çıkacağı göz önünde bulundurulmalıdır. Her kurumun kendi yenilikçilik yaklaşımını geliştirmesi, bu yaklaşımı benimsemesi ve uygulama konusunda özgür olması halk kütüphanelerinin doğasına daha uygun bir yaklaşım olarak değerlendirilebilir.

Halk kütüphaneleri tarafından gerçekleştirilen ya da gerçekleştirilmesi düşünülen yenilikçi hizmetler kapsamında sürdürülebilirlik, pazarlanabilirlik ve kullanıcıda memnuniyet duygusu oluşturabilme yaklaşımları bir arada düşünülmelidir. Yenilikçiliğin kaliteli bir süreç olarak işletilebilmesi bu üç temel bileşenin birlikte ele alınması ile kolay ve mümkün olacaktır. Bu çalışmada, konu özellikle kullanıcı memnuniyeti açısından ele alınmış, Türkiye'de halk kütüphaneleri arasında hizmetleriyle ön plana çıkmış ve yenilikçiliği uzun yıllardır hizmet politikasına dönüştürmüş bir kütüphane olan Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kullanıcı grubunun yenilikçilikle etkileşimi memnuniyet açısından ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Halk Kütüphanelerinde Yenilikçi Hizmet Yaklaşımı ve Kullanıcı Memnuniyeti İlişkisi

Yenilikçilik kavramı, inovasyon sözcüğünün değişime uğrayarak Türkçe'de karşılık bulmuş halidir. İnovasyon kavramı yeni ve değişik bir şey yapmak, yenileşmek, başkalaşmak anlamında kullanılan Latince "*innovatus*" fiilinden türetilmekle birlikte, son yıllarda özellikle bilim ve teknoloji dünyasında ön plana çıkan, bilgi ve teknoloji çağının birbiriyle etkileşimli bir şekilde yaşanması sonucunda önemini her geçen gün artıran ve Türkçe'de birden çok karşılık bulan bir kavram olarak değerlendirilmektedir (Yamaç, 2001).

İnovasyon ya da Türkçe karşılığı olarak kabul gören yenilikçilik/yenilenme/yenileşim¹ temel olarak bir fikrin pazarlanabilir bir ürüne ya da hizmete dönüştürülmesi olarak

¹ Türk Dil Kurumu Türkçe Sözlük ve Yazım Klavuzu Çalışma Grubu 12 Şubat 2007 yılında yaptığı toplantıda, "*innovation*" sözünün karşılığı olarak "*yenileşim*" sözü kabul edilmiştir. Ancak bu çalışmada kütüphanecilik jargonunda söz konusu yabancı sözün çoğunlukla "*yenilikçilik*" ifadesi ile karşılık bulması nedeniyle bu terimin kullanımı uygun görülmüştür.

anlaşılmaktadır. Yenilikçilik, “yeni veya önemli derecede iyileştirilmiş bir ürün (mal veya hizmet) veya süreç, yeni bir pazarlama yöntemi ya da yeni bir organizasyonel yöntemin gerçekleştirilmesi” (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2005, s. 50); sadece yeni olmak değil aynı zamanda kullanışlı olmakla birlikte müşteride/kullanıcıda değer yaratabilen bir yaklaşım (Anthony, 2014, s. 1); kuramsal aşamayla başlayıp ortaya bir ürün çıkarılmasını ve bu ürünün pazarlanabilme niteliğini kapsayan bir süreç (Kavak, 2009, s. 618); ortaya ilk çıktığı andan itibaren nesnel olarak bir fikrin, uygulamanın, sürecin ya da sonucun yenilikçi olarak değerlendirilip değerlendirilmemesine bakılmaksızın birey veya kurum tarafından yeni olarak kabul edilen fikir, uygulama, süreç ya da sonuç olarak nitelendirilmektedir (Osborne ve Brown, 2005, ss. 119-120). Genel anlamda üç farklı yenilikçilik yaklaşımı olduğuna, bu yaklaşımların süreç, ürün ve hizmet olarak sınıflandırıldığına da dikkat çekilmektedir (Cansız, 2012, s. 14).

Halk kütüphanelerinde sürekliliğin ve kurumsal hizmet kültürüne dönüştürülebilmesi açısından yenilikçiliğin süreç olarak ele alındığı bu çalışmada, yenilikçi hizmet kavramı ise dört farklı yaklaşım kapsamında değerlendirilmektedir. Bu yaklaşımlar; tamamıyla yeni bir hizmet, var olan bir hizmetin yeni bir yöntemle sunulması, yerel bölgenin ihtiyacına yönelik geliştirilen yeni bir hizmet ve var olan bir hizmetin geliştirilmesi/genişletilmesi ile ortaya çıkan yeni bir hizmet olarak sıralanmaktadır.

Yenilikçilikle erişilmek istenen en önemli hedeflerden biri kullanıcıdır. Kullanıcı, kütüphaneyi var eden unsurların başında gelmektedir. Hizmet sunulacak bir kullanıcıdan söz edilemiyorsa, o noktada kütüphanenin varlığından da söz etmek mümkün değildir. Üstün (2000, s. 63), halk kütüphanesinin, amaçlarına ancak kullanıcıları ile erişebileceğine dikkat çekmektedir.

Halk kütüphanelerine ilişkin kullanıcı grupları temel olarak aktif ve pasif olmak üzere iki gruba ayrılır. Çocuklar, gençler, yetişkinler, yaşlılar, engelliler, azınlık ve yabancı gruplar, hasta, tutuklu ve hükümlüler gibi gruplar ise alt gruplar olarak düşünülebilir. Toplumun bilgi ihtiyacını karşılayan kurumlardan biri olarak düşünüldüğünde, halk kütüphanelerinde sunulan hizmetlerin ve sahip olunan imkânların bireyleri/kullanıcıları yeterli düzeyde memnun edip etmediği de önemli bir konudur. Kullanıcıda memnuniyet duygusunu oluşturabilmek ve bu duyguyu sürekli kılabilmek özellikle hedef kitleyi etki altına alma konusunda zorluk yaşayan halk kütüphaneleri açısından hayati önem taşımaktadır. Aksi takdirde, bilgi ihtiyacını alternatif kurumlardan karşılamaya karar veren ve bu doğrultuda arayışa giren kullanıcı, halk kütüphanelerinin geleceğe kalabilmesi konusunda belirleyici bir role sahip olacaktır.

Kullanıcı memnuniyeti, kullanıcıların beklentilerinin ne oranda karşılandığı ile ilgili bir kavram olmakla birlikte kullanıcıların beklendikleri hizmetler, kurumdan beklentileri ile kurumun bu beklenti, hizmet ve gereksinimleri karşılamaya yönelik olarak gösterdiği hizmet ve çalışmaların ne ölçüde uyuştugu ve kullanıcıların bu duruma karşı verdiği tepki kullanıcı memnuniyeti olarak değerlendirilmektedir (Çağlayan, 2011, s. 381).

Halk kütüphanelerinde yenilikçilik yaklaşımı, sürdürülebilirlik ve pazarlanabilirlik bileşenleriyle desteklenen, personel, kullanıcı, bina, derme, yönetim, üst yönetim, bölge yüz ölçümü, nüfus, kamuoyu tepkisi, etkileşim vb. etki faktörleriyle şekillenen ve kullanıcı da memnuniyet yaratma çabasıyla son bulan bir süreç olarak düşünülmelidir.

Literatür Değerlendirmesi

Halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet geliştirme ve kullanıcı memnuniyeti kapsamında özellikle yabancı literatürde birtakım çalışmalar bulunmakla birlikte mevcut literatürdeki kaynaklarda konu yenilikçilik-kullanıcı memnuniyeti ilişkisi kapsamında yeterince ele alınmamıştır.

Halk kütüphanelerinde yenilikçilik yaklaşımıyla ilgili çalışmasında Anthony (2014), halk kütüphanelerinin kurumsal sürekliliğinin yenilikçiliğe bağlı olduğuna ve yenilikçiliğin kişiye, kuruma göre değişiklik gösteren bir kavram olduğuna dikkat çekmektedir. Halk kütüphanelerinin, yenilikçiliği hayata geçirebilmesi kurumsal görev ve amaçların doğru anlaşılabilmesine ve kullanıcıların istek ve beklentilerinin saptanmasına bağlıdır. Bu sayede, çalışmada kullanıcının kütüphaneye uymasının değil, kütüphanenin kullanıcıya uyarlanması mümkün olacağına değinilmektedir. Bir başka çalışmada Johannsen (2014), kütüphanecisi olan ya da yakın gelecekte kütüphanecisi olmadan hizmet sunması öngörülen halk kütüphanelerinde ne tür hizmetlerin geliştirileceği, bu bağlamda kütüphaneden sorumlu kişilerin ne tür zorluklarla karşılaşabileceği, bugün karşı karşıya kalınan güçlüklerle nasıl mücadele edildiği ve gelecekte nasıl mücadele edileceği konusuna değinilmektedir. Strange (2008), halk kütüphanelerinin toplumsal yapıya göre yenilenmesinin özellikle Google kuşağı olarak nitelendirilen kullanıcı grupları için hizmet yaklaşımını yeniden gözden geçirerek ihtiyaçlara göre uyarlaması sonucu gerçekleştirebileceğine dikkat çekmektedir. Önal (2015), yenilikçilik konusunda özellikle yenilik yönetimiyle ilgili yaklaşımlara değinilirken bilgi merkezlerinde hizmet geliştirme sürecine etki eden etkenlerden bahsederek yenilikçilik açısından örnek hizmetler sunan kütüphanelerin ve hizmetlerin değerlendirmesini yapmıştır. Altay, Todorova ve Dursun'un (2013) halk kütüphanelerinin kurumsal varlığının devamı açısından değişen kullanıcı gereksinimlerine karşılık vermesi gerektiğine değindikleri çalışmalarında, yenilikçilik kavramına ilişkin tanımlar üzerinde durularak halk kütüphanesi yönetici ve kütüphanecilerin kendilerini değişen sürece adapte etmesi gerektiği ve içerindeki yenilikçilik enerjisini dışarıya çıkarmaları gerektiği konusuna dikkat çekilmektedir. Ayrıca, yenilikçi yaklaşımların özellikle genç kullanıcıların kütüphaneyi kullanma ve okuma alışkanlıklarını nasıl etkilediği üzerinde durularak Türkiye'deki halk kütüphanelerinde gerçekleştirilen yenilikçi hizmetlere örnekler verilmiştir. Çağlayan (2011) halk kütüphanesi kullanıcılarının memnuniyeti üzerine gerçekleştirdiği çalışmasında, kütüphanelerde sunulan hizmetler personel, bina, derme ve kullanıcı unsurları açısından incelemeye çalışmış, çalışmanın sonucunda, İnternet hizmetleri, koleksiyon, etkinlikler kapsamında birtakım eksikliklerin yaşandığına dikkat çekilmiştir. Turan (2012) küreselleşme ve teknolojinin gelişmesiyle birlikte bilgi ve bilgi kaynaklarının kullanımının değiştiğinin ve bu durumun halk kütüphanelerini hizmet kapsamında değişime zorladığının altını çizdiği çalışmasında, kütüphanelerin hizmet stratejilerini değiştirmesi gerektiğine ve bu bağlamda yeni yöntem ve yaklaşımların benimsenmesi gerektiğine dikkat çekmektedir. Çalışma sonucunda, yenilikçi uygulamalarla kütüphanelerin şehrin sosyal, kültürel ve ekonomik gelişimine önemli düzeyde katkı sağladığı ortaya çıkarılmıştır.

Halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmetler ve kullanıcı memnuniyetine ilişkin literatürdeki çalışmalara bakıldığında, genel olarak halk kütüphanelerinin kurumsal varlığının yenilikçi hizmet yaklaşımının benimsenmesine dayandığı, bu yaklaşımla değişen beklenti ve ihtiyaçlara karşılık verilerek kullanıcıda memnuniyet oluşturulabileceğine odaklanıldığı anlaşılmaktadır. Değişen şartlar karşısında, öncelikli olarak hizmet anlayışının değişmesi gerektiği, yenilikçi hizmet yaklaşımıyla kullanıcı memnuniyetinin bağlantılı olduğu gerçeği üzerinde durulmaktadır.

Amaç, Kapsam ve Yöntem

Çalışmanın amacı, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kullanıcılarının, geliştirilen ve yenilikçi olarak nitelendirilebilecek hizmetler kapsamındaki memnuniyet düzeylerini ve kullanıcı-yenilikçi hizmet etkileşimini ortaya çıkarmaktır. Bu amaç doğrultusunda, kütüphaneye kayıtlı kullanıcılar kütüphaneyi hangi amaçlar için ve hangi sıklıklarda kullandıkları, geliştirilen hizmetlerin kullanıcıların kütüphaneyi kullanma durumlarını nasıl etkilediği, kütüphane yönetiminin yenilikçi hizmet geliştirme konusunda kullanıcılar tarafından başarılı bulunup bulunmadığı ve kullanıcıların, kütüphanenin fiziki yapısı, teknolojik olanakları, dermesi, personel durumu ve sunulan hizmetler kapsamında ne düzeyde memnun olduklarına ilişkin sorulara cevap aranmaktadır. Araştırmanın kapsamını Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kullanıcıları oluşturmaktadır. Çalışma 2015 yılı içerisinde gerçekleştirildiği için örneklem bir önceki yılın (2014) kayıtlı kullanıcı sayısı göz önüne alınarak belirlenmiştir. 2014 yılı kapsamında Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kullanıcı sayısı 1.255 olup rastgele seçilen 185 kayıtlı kullanıcıya anket uygulanmış ve çalışma kapsamında elde edilen veriler SPSS 15 paket programı aracılığı ile analiz edilmiştir. 0,95 güven düzeyinde 0,04 hoşgörü miktarı ile 1000 kişilik bir evrenin 178 kişilik bir örneklem ile 2000 kişilik bir örneklem ile 195 kişilik bir örneklem ile temsil edilebileceği belirtilmektedir (Belli özelliğe sahip birim oranı 0,10 ya da 0,90 olduğunda) (Çıngı, 1994, s. 329). Bu çerçevede örneklem evreni temsil ettiği söylenebilir. Çalışmanın verileri anket tekniği ile toplanmış, verilerin analizi için betimleme yöntemi kullanılmıştır.

Bulgular ve Değerlendirme

Katılımcıların %58,9'u (n=109) kadın, %41,1'i (n=76) erkektir. Katılımcılar ağırlıklı olarak lise mezunudur (%43,2; n=80). Katılımcıların %24,3'ü (n=45) 11-18 yaş, %57,8'i (n=107) 19-40 ve %17,8'i de (n=33) 41 ve üzeri yaş grubunda yer almaktadır. Katılımcıların mesleklerine, kütüphaneyi kullanım amaçlarına, kullanım sıklıklarına ilişkin bilgiler tablolar halinde aşağıda verilmektedir.

Tablo 1
Kullanıcıların Mesleki Dağılımı

Meslek	n	%
Öğrenci	67	36,2
Memur	53	28,6
İşsiz	21	11,4
Ev hanımı	16	8,6
Esnaf	11	5,9
İşçi	10	5,4
Emekli	7	3,8
Toplam	185	100

Tablo 1'deki veriler incelendiğinde, katılımcıların 2/3'lik kısmının öğrenciler dışında kalan kullanıcılardan oluştuğu görülmektedir. Bu durum, farklı kullanıcı gruplarına ait ilginin hizmetler aracılığı ile bir noktaya çekilebildiğini göstermektedir. Gruplar; hemşire, kuaför, teknisyen, askeri personel, asker, imam, terzi, hayvan tüccarı, bankacı, öğretmen, diş hekimi, eczacı, idareci, aşçı, hizmetli, şoför, avukat, doktor, polis gibi farklı mesleklere sahip kişilerden oluşmaktadır.

Tablo 2

Kullanıcıların Kütüphaneyi Kullanma Sıklıkları

Kütüphane kullanım sıklığı	n	%
İki ayda bir kez ve daha az	27	14,6
Ayda bir kez	56	30,3
Ayda iki kez ve daha fazla	102	55,1
Toplam	185	100

Tablo 2'deki veriler incelendiğinde, katılımcıların yarısından fazlasının (%55,1) kütüphaneyi ayda en az iki kez ve daha fazla kullandığı görülmektedir. Ayda iki kez ve daha fazla kütüphaneyi kullanan katılımcıların %20,5'i (n=38) ise kütüphaneyi her gün kullandıklarını ayrıca belirtmişlerdir. Bu durum, olumlu anlamda bir kütüphane-kullanıcı etkileşiminin yaşandığının göstergesi olarak kabul edilebilir.

Tablo 3

Kullanıcıların Kütüphaneyi Kullanım Amacı

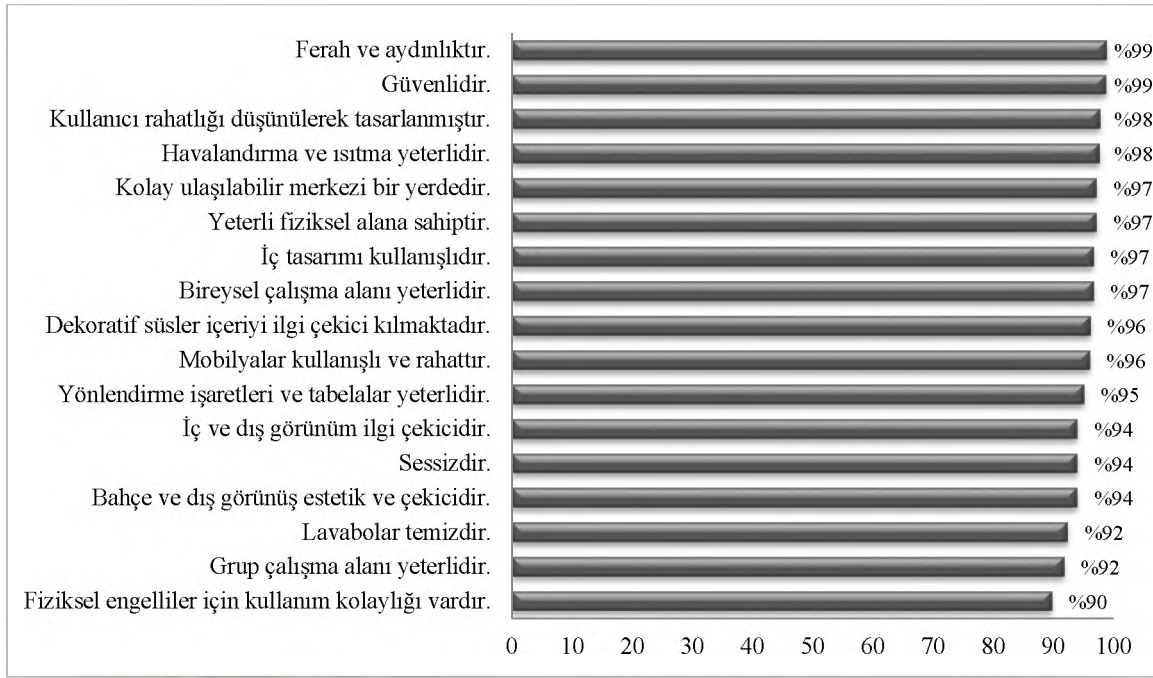
Kütüphane kullanım amacı	n	%
Kaynak ödünç almak	136	73,5
Kitap/dergi vs. okumak	94	50,8
Araştırma yapmak	51	27,6
Ders çalışmak	42	22,7
Kültürel etkinliklere katılmak	26	14,1
İnternet kullanmak	25	13,5
Diğer	6	3,7

Not. Birden fazla seçenek işaretlenebildiği için yüzdelerin toplamı %100'ü aşmaktadır.

Tablo 3'teki veriler incelendiğinde, katılımcıların kütüphaneyi çoğunlukla kaynak ödünç almak için kullandıkları anlaşılmaktadır. Kütüphanenin ders çalışmak üzere kullanılması ise dördüncü sırada yer almaktadır. Kütüphane teknolojik açıdan donanımlı olmasına rağmen kütüphaneyi İnternette yararlanmak amacıyla kullanım oranının düşüklüğü dikkat çekmektedir. İnternet kullanımına ilişkin oranın düşüklüğü katılımcıların İnternet erişim olanaklarının farklılık göstermesi ile de ilişkili olabilir.

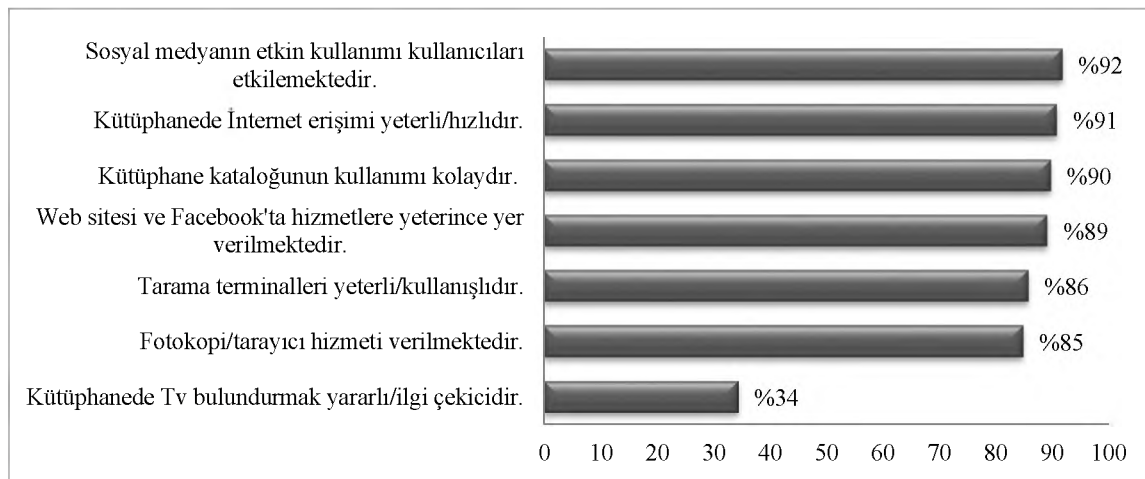
Kütüphaneler, hizmet sundukları bölge halkı için yeni, farklı, ihtiyaç duyulan hizmetler geliştirerek bireylerin sosyal, kültürel vb. ihtiyaçlarına karşılık vermeyi amaçlayan kuruluşlardır. Dolayısıyla geliştirilen hizmetlerin bireylerin kütüphane kullanımına olumlu yönde etki etmesi beklenmektedir. Çalışma kapsamında, kütüphane hizmetlerinin kütüphane kullanıcılarını nasıl etkilediğine ilişkin soruya katılımcıların %98,4'ü (n=182) olumlu yanıt vermiştir. Ayrıca, katılımcıların %99,5'i (n=184) kütüphaneyi yenilikçi hizmet sunma konusunda başarılı bulduklarını belirtmişlerdir. Kullanıcıların kütüphaneyi 5 puan üzerinden değerlendirmeleri istenen bir soruda, katılımcıların %85,9'u 4 ya da 5 puan vermiştir. Kütüphaneye 1 veya 2 puan verenlerin oranı ise oldukça düşüktür (%4,3; n=8). Bu oranlardan, kütüphanenin amacına uygun hizmet sunabildiği ve kullanıcı memnuniyetinin yüksek düzeyde sağlandığı anlaşılmaktadır. Öte yandan katılımcıların tamamı kütüphaneyi çevrelerindeki bireylere tavsiye etme konusunda olumlu görüş bildirerek kütüphanenin bireyler tarafından ihtiyaç duyulabilecek ve ziyaret etmeye degecek bir ortama sahip olduğunu belirtmişlerdir.

Çalışmanın bu bölümünde kullanıcıların kütüphane binası, teknolojik imkânlar, derme, personel, kütüphane hizmetleri ve kütüphane tarafından sunulan yenilikçi hizmetler açısından memnuniyet düzeyleri tablo ve şekillerle sunulmaktadır.



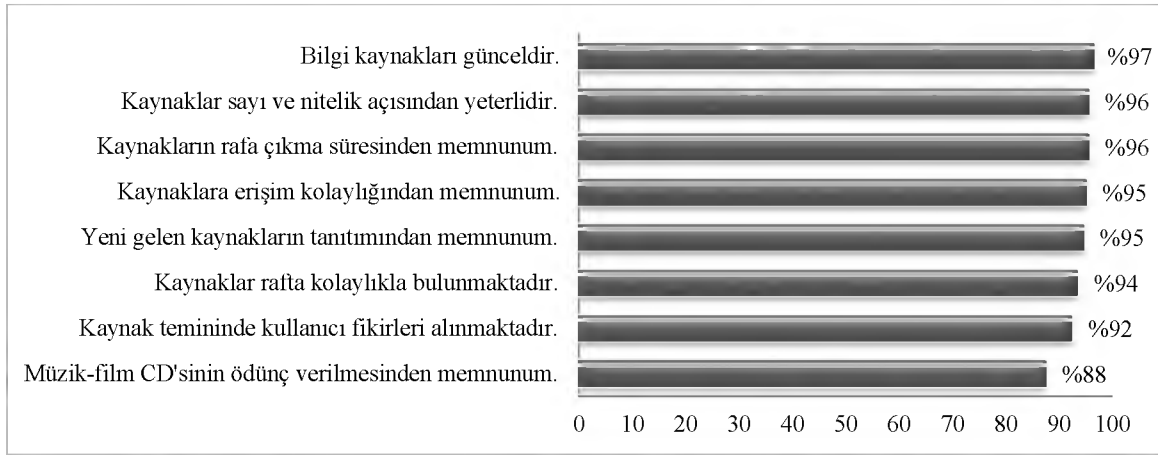
Şekil 1. Kütüphanenin Fiziki Durumu Açısından Kullanıcı Memnuniyeti (%)

Şekil 1'deki veriler incelendiğinde, kütüphanenin fiziki şartlarının katılımcılar tarafından yüksek oranda (%90,0-%99,0) yeterli bulunduğu anlaşılmaktadır. Memnuniyet düzeyinin en düşük olduğu fiziksel engelli kullanıcıların kullanım kolaylığı konusundaki memnuniyetin dahi %90 olduğu görülmektedir. Birimler arası rahat geçiş olanağının sağlandığı, kütüphane binasının tek katlı ve yayvan bir tasarıma sahip olduğu, otomatik giriş kapısına sahip olduğu ve girişte engelli rampası bulunduğu bu durumu destekler niteliktedir.



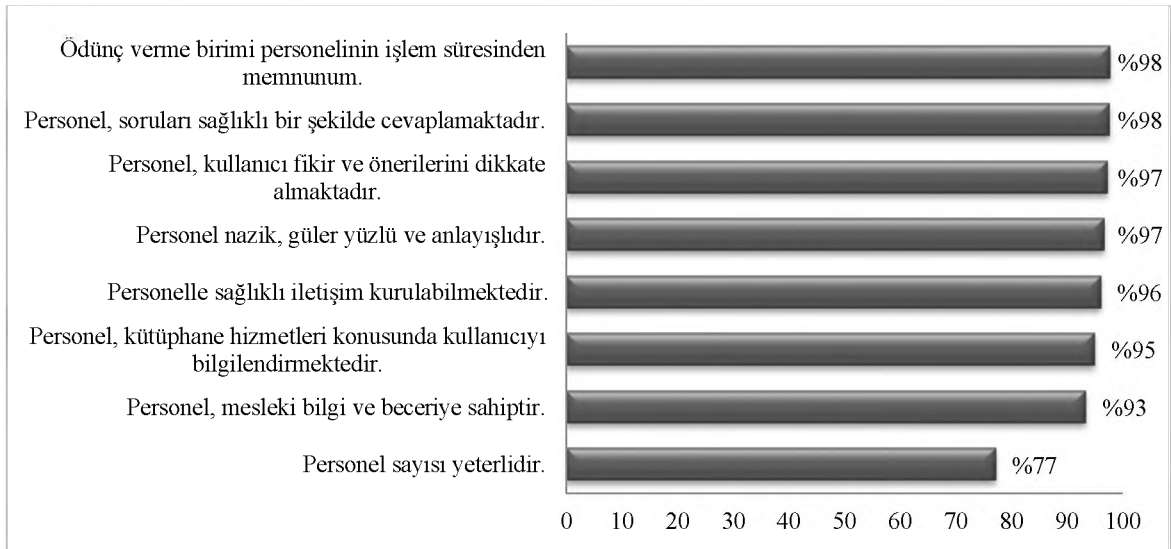
Şekil 2. Teknolojik Olanaklar Açısından Kullanıcı Memnuniyeti (%)

Şekil 2'deki veriler incelendiğinde, kütüphanenin teknolojik olanaklarından büyük oranda memnun kalındığı sadece girişte ve çocuk bölümünde televizyon bulundurmanın yararlı ve ilgi çekici olması ile ilgili ifadeye katılımın düşük oranı dikkat çekmektedir.



Şekil 3. Bilgi Kaynakları Açısından Kullanıcı Memnuniyeti (%)

Şekil 3'deki veriler incelendiğinde, kaynaklar ve kaynaklara ilişkin işlemler açısından katılımcıların yüksek oranlarda memnun oldukları anlaşılmaktadır. Özellikle "müzik ve film CD'lerinin ödünç verilmesinden memnunum" ifadesi karşısında katılımcıların %11,9'unun kararsız olduğu dikkat çekmektedir. Katılımcıların kütüphaneden müzik ve film CD'lerini ödünç alma talebinde bulunmaması bu hizmete karşı kararsız kaldıklarının nedeni olarak düşünülmektedir. Hizmetten yararlanmayan kullanıcıların hizmetten memnun kalmasını beklemek gerçekçi bir yaklaşım olmayacaktır.



Şekil 4. Personel Açısından Kullanıcı Memnuniyeti (%)

Şekil 4'deki veriler incelendiğinde, katılımcıların personel durumuyla ilgili şartlardan genel olarak memnun olduğu gözlenirken özellikle personel sayısı konusunda kararsız kaldıkları görülmektedir.

Tablo 4
Kütüphane Hizmetleri Açısından Kullanıcı Memnuniyeti

Ölçütler	Katılıyorum	
	n	%
Ödünç verme hizmetlerinden memnunum.	183	98,9
Kütüphane, yeni hizmetler geliştirmeye eğilimli bir kurumdur.	182	98,4
Kütüphane, yeni hizmetler geliştirme konusunda başarılıdır.	180	97,3
Hizmetler kullanıcı ihtiyacına göre tasarlanmaktadır.	180	97,3
Tanıtım ve bilgilendirme çalışmalarından memnunum.	180	97,3
Geliştirilen yeni hizmetler ilgi ve dikkat çekicidir.	180	97,3
Yeni hizmetler kullanıcıların kütüphane kullanımına olumlu etki etmektedir.	180	97,3
Hizmetler kullanıcıyı kütüphaneye çekmektedir.	178	96,3
Danışma hizmetlerinden memnunum.	176	96,1
Kütüphanenin açık olduğu saatlerden memnunum.	176	95,2
Kütüphanenin açık olduğu günlerden memnunum.	170	91,9
Kütüphane kullanımıyla ilgili eğitimlerden memnunum.	168	90,9
Hizmet duyuruları sosyal medyada ve kütüphane içerisinde yeterince yapılmaktadır.	167	90,3
Kütüphanede kullanıcı ilgisini çeken yeterince kültürel etkinlik düzenlenmektedir.	163	88,2
Hizmetler kısa sürede kullanıcıya duyurulmaktadır.	162	87,6

Tablo 4'deki veriler incelendiğinde, katılımcıların kütüphanede sunulan hizmetler açısından yüksek oranda memnun oldukları görülmektedir. Hizmetlerin kısa sürede kullanıcıya duyurulması ve kütüphanede kullanıcının ilgisini çekecek kültürel etkinlik düzenleme hizmetlerine karşı kullanıcıların yaklaşık %11 oranı ile en yüksek oranda kararsız kaldığı dikkat çekmektedir. Bu hizmetlere karşı kararsız kalan kullanıcıların elektronik ortama erişim imkânlarının kısıtlı olduğu ya da kütüphaneyi yeterince ziyaret etmedikleri düşünülmektedir.

Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde sunulan ve çalışma kapsamında yenilikçi olarak nitelendirilen hizmetlere karşı katılımcıların beğeni düzeyleri ölçülmüştür. Katılımcıların, hayata geçirilen bu yenilikçi hizmetlere karşı memnuniyetlerine ilişkin bulgular tablo halinde aşağıda verilmektedir.

Tablo 5
Yenilikçi Hizmetler Açısından Kullanıcı Memnuniyeti

Hizmetler	Beğeniyorum	
	n	%
En çok kitap okuyan kullanıcılara ait fotoğrafların kütüphanede sergilenmesi	178	96,2
Döner metal kitap rafları, şeffaf dergi rafları, broşürlükler, renkli ve rahat oturma gruplarıyla birlikte kütüphanede modern bir hava yakalanmış olması	177	95,7
Kütüphane binasının iç ve dış görünümünün kullanıcı açısından daha cazip hale getirilmesi için kullanıcı ile fikir alışverişi yapmak	177	94,7
Okumaya davet eden, tanıtım ve reklam amaçlı "Karton Mankenler" ile kullanıcıların ilgilerinin çekilmesi	175	94,6
Her yıl, bir önceki yıldan farklı olmak kaydıyla tanıtım ürünlerinin hediye edilmesi	172	93,0
Kütüphanenin kapalı olduğu günlerde kullanıcıların kitap iadesi yapabilmeleri için kütüphane dışına "Kitap İade Kutusu" yerleştirilmesi	172	93,0
Haftalık olarak en çok okuyan okuyuculara tişört ve kupa hediye edilmesi	171	92,5
Web sitesinin etkin bir şekilde kullanılıyor olması	170	92,0
Kitap ayraç, broşür, kitap çantaları, kupa, kalem, anahtarlık gibi ürünlerin hediye edilmesi	170	91,9

Tablo 5'te %90'in üzerinde beğenilen hizmetlere yer verilmiştir. Bu hizmetlerin ortaya çıkmasındaki asıl hedefin kullanıcı gereksinimine karşılık verebilmek ve buna bağlı olarak da kütüphane kullanımını artırmak olduğu bilinmektedir. En çok beğenilen hizmetin %96,2'lik

oranıyla en çok kitap okuyan kullanıcılara ait fotoğrafların kütüphanede sergilenmesi olduğu dikkat çekmektedir. Tabloda yer almayan diğer dokuz hizmete karşı beğeni oranları giderek azalmaktadır.² En az beğenilen “kitap ödünç alan kullanıcılara diş macunu ve sabun hediye edilmesi” hizmetin dahi %84,5 oranına sahip olduğu dikkat çekmektedir. Bu hizmetler, kütüphane yönetimi tarafından ortaya çıkarıldığı dönemde oldukça beğeni toplayan ancak zamanla beğeni yerine kullanıcıda kararsızlık yaratan hizmetler olarak değerlendirilmektedir. Bu durum, kullanıcıların ihtiyaç ve beklentilerinin sürekli değiştiğini ve yenilikçiliğin de zamana karşı değişmesi gereken bir yaklaşım olduğunu göstermektedir.

Katılımcıların kütüphane hizmetlerine ve şartlarına karşı memnuniyet durumlarına genel olarak bakıldığında, katılımcıların %98,5'inin (n=182) fiziki şartlardan, %97,9'unun (n=181) personel şartlarından, %97,8'inin (n=181) kütüphane hizmetlerinden, %97,3'ünün (n=180) bilgi kaynaklarından ve %93'ünün (n=172)'de teknolojik imkânlardan memnun oldukları anlaşılmaktadır.

Kullanıcılara kütüphanede sunulan hizmetler kapsamındaki düşüncelerini belirtmelerine yönelik açık uçlu bir soru yöneltilmiştir. Katılımcıların %56,2'si (n=104) bu soruda görüş bildirmişlerdir. Katılımcılar; kaynak seçimindeki yaklaşımdan, personelin güler yüzlü oluşundan, kaynakların ulaşılabilir olmasında, yeni çıkan yayınların temin edilmesinden, kütüphane temizliğinden, yönetim ve personelin yakın ilgisinden, teknolojik olanaklardan, dergi ve gazetelerin güncelliğinden, dergi sayısının fazla oluşundan, yeni kitapların tanıtımından, kitap sergilerinden, her yaşa uygun kaynak bulundurulmasından, okumak, çalışmak ve İnternet kullanmak için ayrı ortamlar oluşturulmasından, çocuk bölümünün tasarımından, dekorasyon ve görselliğe önem verilmesinden, kariyer tanıtım günleri düzenlenmesinden, kısa mesaj hizmetinden, en çok okuyan okuyucuların teşvik edilmesinden, okul öncesi çocuklar için oluşturulan oyun bölümünden, kütüphane dışına konulan kitap iade kutusundan, kütüphanenin sürekli değişim içinde olmasından ve kütüphanenin yenilikçi yaklaşımlar sergilemesinden memnun olduklarını belirtmişlerdir. Bu cevaplar, kütüphane-kullanıcı etkileşimin olumlu yönde yaşandığının göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca, kütüphanenin sürekli değişen bir yapıda olmasının ve yenilikçi bir yaklaşım sergiliyor olmasının da kullanıcı tarafından fark edildiği anlaşılmaktadır. Bir grup katılımcının ise (%21,1; n=39) kütüphane yönetiminden birtakım istekleri olduğu saptanmıştır. Aşağıda, katılımcıların açık uçlu soruda belirttikleri, öne çıkan istekler yer almaktadır. Katılımcılar; ilçedeki okullarda kütüphane tanıtımının daha sık yapılması, kullanıcılarla kütüphanede fikir alışverişinde bulunulması, manevi duyguları besleyecek kaynakların temin edilmesi, kütüphanenin daha geç kapanması, lavaboların daha kullanışlı hale getirilmesi, kaynak sayısı ve çeşitliliğinin artırılması, kütüphane dış görünümünün daha ilgi çekici hale getirilmesi, bahçeye kamerye yapılması, okuma alışkanlığı kazandırma kapsamında proje geliştirilmesi, davet edilecek yazarların kullanıcı tarafından seçilmesi, kütüphanede sinema ortamı oluşturulması gibi konularda kütüphane yönetimi tarafından girişimlerde bulunulması gerektiğini dile getirmektedirler.

Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi, kullanıcılarının her türlü bilgi ve kültürel ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmakta ve bu doğrultuda kullanıcı taleplerini dikkate alan bir kütüphanecilik yaklaşımı sergilemektedir. Yukarıda belirtilen talepler doğrultusunda, kütüphanenin hizmet politikasına kullanıcı gözüyle nelerin eklenebileceği anlaşılmaktadır. Kullanıcı ile etkileşim halinde bulunmak ve kullanıcı istek ve beklentilerine göre yenilikçi hizmetler geliştirebilmek kullanıcı memnuniyetinin sağlanması konusunda etkili bir yaklaşım olarak değerlendirilmektedir.

² (Bkz. Alaca, 2015, s. 157).

Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'nde gerçekleştirilen yenilikçi hizmetler kapsamında kullanıcıların memnuniyet düzeyleri ve kullanıcı-yenilikçi hizmet etkileşiminin nasıl yaşandığı ortaya konulmaya çalışılmıştır. Kullanıcıların kütüphaneyi personel, derme, teknolojik, fiziksel olanakları ve gerçekleştirilen hizmetler açısından değerlendirmeleri, bunun yanında kütüphanede sunulan ve yenilikçi olarak nitelendirilen hizmetlerden hangi düzeyde memnun olduklarını belirtmeleri sağlanmıştır. Bu bağlamda, çalışma kapsamında ortaya çıkan sonuçlar ve geliştirilen öneriler aşağıda sıralanmaktadır.

Çalışma kapsamında ortaya çıkan sonuçlar aşağıda maddeler halinde verilmiştir:

- Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi kullanıcı profili yaş, cinsiyet, meslek ve eğitim düzeyi bakımından çeşitlilik göstermektedir. Katılımcılar ağırlıklı olarak kadın, lise mezunu, yetişkin, öğrenci ve memur olarak gruplanmaktadır.
- Kütüphane özellikle kaynak ödünç almak, kitap/dergi vs. okumak ve araştırma yapmak için kullanılmaktadır. İnternet kullanımı ve kültürel etkinliklere katılım oranları düşüktür.
- Katılımcılar kütüphaneyi sıklıkla kullanmaktadır.
- Kütüphanede geliştirilen hizmetler katılımcıların kütüphane kullanma alışkanlıklarına ve memnuniyet düzeylerine olumlu etki etmektedir.
- Kütüphane, yenilikçi hizmetler sunma konusunda başarılıdır.
- Katılımcıların tamamı kütüphaneyi çevrelerindeki bireylere tavsiye etme eğilimindedir.
- Katılımcıların büyük bir kısmı kütüphaneye beş üzerinde dört ve beş puan vermektedir.
- Katılımcılar kütüphanenin fiziki şartları, dermesi, teknolojik olanakları, personeli, hizmet yaklaşımı ve sunduğu yenilikçi hizmetlerden yüksek oranda memnundurlar.
- Katılımcılar kütüphanenin yenilikçi yaklaşımlar sergilemesinden memnundurlar.
- Katılımcılar kütüphane dış görünüşünde düzenleme, bireysel ve grup çalışmasına uygun alanlar, engelli kullanıcıların kütüphaneyi kullanım kolaylığı, fotokopi/tarayıcı hizmetleri, katalog taraması yapılan bilgisayar sayısı, kütüphaneye ait web sitesi ve facebook adresinin etkin kullanımı, derme geliştirme kapsamında kullanıcıların fikrini alma, müzik/film CD'lerinin ödünç verilmesi, kaynakların güncelliği, kaynağın rafta kolay bulunabilirliği, personel sayısı, hizmetlerin kısa sürede duyurulması, ilgi çekici kültürel etkinlikler düzenlenmesi, danışma hizmeti ve kütüphanenin açık olduğu gün ve saatler konusunda düşük oranlarda da olsa memnuniyetsizlikleri bulunduğu dikkat çekmektedirler.

Çalışma kapsamında, Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi Halk Kütüphanesi'ndeki şartların ve hizmet yaklaşımının daha iyi seviyelere çıkarılabilmesi ve özellikle eksik kalınan yanlara dikkat çekilebilmesi için geliştirilen çözüm önerileri aşağıda sıralanmaktadır:

- Kullanıcıların ihtiyaç ve beklentileri anket, gözlem, görüşme teknikleriyle analiz edilerek kullanıcı profili sürekli güncellenmeli, kütüphanenin hizmet eksiklikleri ortaya çıkarılmalı, elde edilecek verilerle kütüphane kullanımının artırılması için hizmetler geliştirilmelidir.
- Yenilikçi hizmet geliştirme yaklaşımının daha geniş kitleye yayılabilmesi için hizmetlerin özellikle sosyal medya üzerinden paylaşımına daha fazla özen gösterilmelidir.
- Özellikle katılımcılar İnternet kullanımı, araştırma ve kültürel etkinliklere katılım konularında daha fazla teşvik edilmelidir. Bu konuda kullanıcı ile yüz yüze görüşme, anket vb. teknikler kullanılarak kullanıcı beklentileri belirlenebilir. Bunun yanında, özellikle İnternet kullanımı ve araştırma yapma konularında kullanıcıların kendilerini geliştirmesi, özgüven kazanması ve girişken davranabilmelerine ortam hazırlamak için konuyla ilgili eğitim paketleri hazırlanabilir.
- Kullanıcıların elektronik ortamda katalog tarama, fotokopi, belgegeçer, yazıcı hizmetlerinin sürekli ve ücretsiz verilecek olmasına ilişkin farkındalık düzeyleri artırılmalıdır. Bu araç-gereçlerin kullanımına yönelik kütüphane içerisinde kullanıcılara bilgilendirme yapılabilir.

- Kütüphane yönetimi özellikle bahçe ve binanın dış görünüşü, lavabo temizliği, kütüphanenin sessizliği ve engelli kullanıcılar için kullanım kolaylığı konularında kullanıcı fikirlerini daha çok dikkate almalıdır. Uygulama sürecinde kullanıcılardan yardım alınarak kullanıcılara kütüphaneyi kendileri için yeniden düzenleme fırsatı verilebilir.
- Kütüphane içerisinde bireysel ve grup çalışması için yeterli alan uygulamasına özen gösterilmeli ve iki grubun birbirini etkilemeden çalışması için ortam oluşturulmalıdır. Kütüphane içerisinde çalışma için ayrılmış mevcut alanların kullanıcı tarafından fark edilmesi sağlanmalı, bu konuda kullanıcılara birebir bilgilendirme yapılmalıdır.
- Kütüphanede geliştirilen hizmetler basılı ve elektronik olanaklar aracılığı ile çok daha kısa sürede kullanıcılara duyurulmalıdır. Bu konuda kütüphane web sayfası ve facebook kullanılacak öncelikli araçlardan sadece ikisidir.
- Kütüphane dermesi geliştirilirken kullanıcı taleplerine daha fazla özen gösterilmelidir. Talepler yazılı ve sözlü olarak kullanıcıdan alınabileceği gibi, elektronik ortamdan da temin edilebilir. Bu sayede kullanıcı zaman ve mekân sınırlamasına takılmadan, İnternet olanağı olan herhangi bir noktadan talebini hızlıca iletme şansı bulacaktır.
- Kütüphane dermesindeki kaynakların güncelliği ve kaynakların rafta bulunması konularına daha fazla özen gösterilmelidir. Özellikle raf kullanımı konusunda kullanıcılara belirli aralıklarla bilgilendirmeler yapılabilir.
- Gerçekleştirilen yenilikçi hizmet yaklaşımının yazılı bir politikaya dönüştürülerek benzer kurumlar ve kütüphaneciler açısından kabul edilebilirliği ve uygulanabilirliği sağlanmalı ve bu sayede yenilikçiliğin halk kütüphaneleri açısından kurum kültürüne dönüştürülebilmesine de ortam hazırlanmalıdır.

Araştırmanın sonuçları dikkate alındığında, Türkiye'de halk kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyetinin sağlanmasının kütüphane hizmet politikasıyla ilişkili olduğu, yenilikçi yaklaşımların ise kullanıcı memnuniyetinde kilit rol oynadığı anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, Türkiye'de yenilikçi yaklaşımı benimseyen ve uygulamaya geçirebilen halk kütüphanelerinin kurumsal varlığı devam ettirme konusunda diğerlerine oranla daha şanslı olacağını söylemek mümkündür. Diğer bir deyişle, halk kütüphanelerinin hizmet sundukları sürece var olabilecekleri göz ardı edilmemelidir. Hizmet yaklaşımının da değişen kullanıcı gereksinimlerine göre şekillenmesi gerekmektedir. Halk kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyeti, kütüphanelerin kullanıcıları anlayabildiği ölçüde gerçekleşecektir.

Kaynakça

- Alaca, E. (2015). *Halk kütüphanelerinde yenilikçi hizmet geliştirme süreci: Bartın Ulus Kültür ve Sanatevi halk kütüphanesi örneği*. (Yüksek lisans tezi) Erişim adresi: http://www.bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar/dosyalar/alaca_yl.pdf
- Altay, A., Todorova, T., Dursun, B. (2013). Halk kütüphanelerinde çocuklara ve gençlere yönelik yenilikçi bilgi hizmetleri: Türkiye'de durum. *Gençlik Araştırmaları Dergisi*. 1 (2), 186-201. Erişim adresi: <http://genclikarastirmalari.gsb.gov.tr/pdfs/article3tr.pdf>
- Anthony, C. A. (2014). *Innovation in public libraries*. Erişim adresi: <http://publiclibrariesonline.org/2014/02/innovation-in-public-libraries/>
- Cansız, M. (2012). *Türkiye'de yenilikçi girişimlerin sosyo-ekonomik durumları üzerine sosyolojik bir araştırma (teknoloji geliştirme bölgeleri örneği)*. (Yüksek lisans tezi). Erişim adresi: <http://www.openaccess.hacettepe.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/11655/1361/5b5736d3-dc9b-4f33-80c5-5d8920434285.pdf?sequence=1>
- Çağlayan, P. (2011). Halk kütüphanesi hizmetlerine ilişkin kullanıcı memnuniyeti. *Bilgi Dünyası*, 12(2), 379-398. Erişim adresi: <http://bd.org.tr/index.php/bd/article/view/34/30>
- Çıngı, H. (1994). *Örnekleme kuramı*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Johannsen, C. G. (2014). Innovative public library services – staff-less or staff-intensive?. *Library Management*, 35(6/7), 469-480. doi:10.1108/LM-01-2014-0006

- Kavak, Ç. (2009) *Bilgi ekonomisinde inovasyon kavramı ve temel göstergeleri*. Erişim adresi: http://ab.org.tr/ab09/kitap/kavak_inovasyon_AB09.pdf
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2005). *Oslo Kılavuzu: Yenilik verilerinin toplanması ve yorumlanması için ilkeler*. Erişim adresi: http://www.tubitak.gov.tr/tubitak_content_files/BTYPD/kilavuzlar/Oslo_3_TR.pdf
- Osborne, S. P. ve Brown, K. (2005). *Managing change and innovation in public service organizations*. New York: Routledge.
- Önal, İ. (2015) Yaratıcı kütüphanelerde yenilikçi bilgi hizmetleri. U. Al ve Z. Taşkın (Yay. Haz.). *Prof. Dr. İrfan Çakın'a armağan içinde* (ss. 162-174). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü.
- Strange, H. (2008). Public libraries told to innovate or die out. *Timesonline*. Erişim adresi: http://web.archive.org/web/20080513085237/http://entertainment.timesonline.co.uk/tol/arts_and_entertainment/books/article3496617.ece
- Turan, A. (2012). Metropollerde kalk kütüphanesi uygulamaları ve toplumda farkındalık yaratacak yenilikçi fikirler. B. Yılmaz (Ed.). 2. *Halk kütüphaneciliği sempozyumu: Değişen dünyada halk kütüphaneleri: Bildiriler, posterler ve çalıştay raporları içinde* (ss. 80-84). Ankara: KTB.
- Üstün, A. (2000). *Halk eğitimi ve halk kütüphaneleri*. İstanbul. [y. y.].
- Yamaç, K. (2001). Nedir bu inovasyon? *Bilim, Eğitim ve Düşünce Dergisi*, 1(3), 6. Erişim adresi: <http://www.universite-toplum.org/text.php3?id=38>

Summary

When the interest of the target group is lost for the business administrations or institution, the continuity of the institutional entity becomes risky. Continuity of the institutional entity is associated with fulfilling the continually changing user / customer needs and expectations. As for fulfilling the needs and expectations, it becomes possible with the original ideas or putting forward different points of views for the current ideas and therefore, launching new product or service, use of different methods. Releasing a new product or new service is the result of a process. This process is called as innovativeness. Within the frame of this approach, innovativeness catches attention as a concept, which is important in terms of fulfilling the desires and expectations of users, enabling the satisfaction and therefore, maintaining institutional entity in public libraries called as democratic, social and cultural institutions. This study was carried out in order to examine Bartın Ulus Culture and Arthouse Public Library's approach of developing an innovative service within a context and put forward the effect of this process on the user satisfaction. In this study, satisfaction levels of the public library users are found out within the scope of "innovative service" and relation of "satisfaction-innovativeness" is evaluated. In this context, answers are sought for some questions: How do users evaluate services generally? What are the users' suggestions about library services? Is there a relationship between age, gender, educational level and profession with innovative services? Are users satisfied with the innovative services of Bartın Ulus Culture and Arthouse Public Library? Are users satisfied with the conditions of Bartın Ulus Culture and Arthouse Public Library about building, staff, collection, technological possibilities and library services? What is the level of user-innovativeness interaction at Bartın Ulus Culture and Arthouse Public Library? The population of the study is comprised of Bartın Ulus Culture and Arthouse Public Library users. Within the scope of the study, satisfaction questionnaire including three sections was applied to users. The first section of the questionnaire has 12 questions regarding the demographic information and frequency and purpose of library use of users. Second section has 62 criteria measuring the satisfaction of users about physical conditions, technological facilities, collection, staff and service approach of the library. Third section aims to put forward the satisfaction levels of the users about 18 services developed within the scope of innovativeness in Bartın Ulus Culture and Arthouse Public Library. Questionnaire was applied to 185 persons,

including 109 female and 76 male. As a result of the study, it has been recognized that age, gender, profession and educational level did not have significant effect on the user satisfaction and perspective on innovative service. Library users were also found out to have high level of satisfaction about innovative service. Users made different recommendations about library services to offer the opportunity to watch movies in the library, to close the library late, to increase social activities, to build an pergola in the library garden etc. Within this context, it was found out that Bartın Ulus Culture and Arthouse Public Library innovative service approach positively affected the user satisfaction.