

ORTA DOĞU TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
KÜTÜPHANESİ'NDE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ

Emre Hasan AKBAYRAK

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2005

KABUL VE ONAY

Emre Hasan Akbayrak tarafından hazırlanan “Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi’nde Hizmet Kalitesi Ölçümü” başlıklı bu çalışma, 27 Eylül 2005 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Prof.Dr. İrfan ÇAKIN (Başkan)

Prof.Dr. Gülbün BAYDUR (Danışman)

Prof.Dr. Ahmet ÇELİK

Doç.Dr. Nazlı ALKAN

Doç.Dr. Mehmet Emin KÜÇÜK

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

Prof. Dr. Nuran ÖZYER
Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarını Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin/ Raporum tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim/Raporumun sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporumun yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

28.09.2005

Emre Hasan AKBAYRAK

Biricik oğlum Deniz'e ve sevgili eşim Burcu'ya...

TEŞEKKÜR

Çalışmamda, engin bilgisi ve deneyimi ile bana yol gösterici olan ve tezin oluşumunda büyük emekleri bulunan değerli hocam Prof. Dr. Gülbün Baydur'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'ni çalışmamda kullanma izni veren ve konuyla ilgili doküman sağlayan ARL'den Julia Blixrud ve Martha Kyriallidou'ya katkılarından dolayı çok teşekkür ederim.

Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü çalışanlarına değerli katkılarından dolayı teşekkürlerimi sunmak isterim.

Çalışmanın istatistiksel boyutunda değerli görüşlerini benimle paylaşan ve bana yol gösteren Hacettepe Üniversitesi, İlköğretim Bölümü, Fen Bilgisi Eğitimi Anabilim Dalı Başkanı Prof. Dr. Fitnat Kaptan ve Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme Anabilim Dalı Başkanı Doç Dr. Selahattin Gelbal'a teşekkürlerimi sunarım.

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'nin çalışma kapsamında Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ)'nde uygulanmasına anlayış ve kolaylık gösteren ODTÜ Kütüphane ve Dokümantasyon Dairesi Başkan Vekili Prof. Dr. Bülent Karasözen'e ve anketin uygulanması aşamasında yardımlarını esirgemeyen değerli çalışma arkadaşlarıma ve kütüphane personeline çok teşekkür ederim.

Çalışmam süresince beni her şekilde destekleyen değerli eşim Burcu'ya ve biricik oğlum Deniz'e yaşam serüvenimde benimle birlikte oldukları için, Akbayrak, Akhun, Aykut ve Pınar ailelerinin eşsiz moral destekleri için sonsuz teşekkürlerimi ve sevgilerimi sunmak isterim.

ÖZET

AKBAYRAK, Emre Hasan. Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'nde Hizmet Kalitesi Ölçümü. Yüksek Lisans. Ankara, 2005.

Hizmet üreten işletmeler olarak kütüphanelerin sağladıkları hizmetlerin kalite düzeyinin iyileştirilebilmesi, ancak hizmet kalitesinin somut ve sağlam verilere dayalı bir şekilde ölçülmesine bağlıdır. Modern kütüphanelerde kullanıcı odaklı hizmet kalitesinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi, kalite ve verimlilik anlayışına dayalı performanslarının değerlendirilmesinde önemli bir yer tutmaktadır. Bu durum özellikle üniversite kütüphaneleri için çok daha önde gelmektedir.

Ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinde sağlanmakta olan hizmetlerin kalite düzeyi sayısal ifadelerle dökülememekte; aksine kütüphaneciler arası gözlem ya da yerleşmiş kaniya göre ifade edilmesi geleneği sürdürülmekte ve üniversite kütüphanelerinde kullanıcı odaklı hizmet kalitesi ölçümü temel problem olarak karşımıza çıkmaktadır. Araştırmanın hipotezi “ODTÜ Kütüphanesi'nde sağlanan hizmetlerin kalite düzeyi, kullanıcı odaklı, bilgiye erişim, hizmet etkisi, mekân olarak kütüphane ve kişisel denetim hizmet kalitesi boyutları altında toplanabilen, boşluklar modeline dayalı kalite ölçekleri ile belirlenerek, hizmetler yapılandırılabilir” şeklinde oluşturulmuştur. Tezde, kullanıcı odaklı hizmet kalitesi ölçeği olarak uygulanan LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'yle ODTÜ Kütüphanesi'nin hizmet kalitesi ölçülmüştür. Bulgular ve bunların literatür değerlendirmesi ile karşılaştırılması araştırmayı sonuca ulaştırmıştır.

Anahtar Kelimeler

Hizmet kalitesi, kütüphane hizmet kalitesi, kütüphane hizmet kalitesi ölçümü, LibQUAL+™

ABSTRACT

AKBAYRAK, Emre Hasan. Measuring The Service Quality Of The Middle East Technical University Library. Master's Thesis. Ankara, 2005.

As with service-based business enterprises, determining the quality of service provided by libraries is dependent on the discovery of reliable data. In modern libraries, the ability to accurately measure and evaluate quality service to users holds a significant place in determining the value of library service to users and provides a key to appraising performance and productivity. The ability to analyze performance is one of the most important factors in the successful performance of their duties for university libraries.

The quality level of the various services provided by university libraries of our country cannot be defined numerically; on the contrary, libraries have usually relied on the traditional means of analysis, making judgements based on generalized observation or common opinion. In university libraries measuring quality levels of user-focused services is a core problem. The hypothesis of this research has been stated as “The quality of the services provided by METU Library can be measured and re-organized according to the dimensions of library service quality which affect service, access to information, library as place and personal control”. In this thesis, the LibQUAL+™ service quality measurement tool has been applied as the scale of user-focused service quality and the quality of service at the METU Library has been measured. Determining the findings and evaluating them against those found in the literature provide the results of this research.

Keywords

Service quality, library service quality, measuring library service quality, LibQUAL+™

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR.....	v
ÖZET.....	vi
ABSTRACT.....	vii
İÇİNDEKİLER.....	viii
KISALTMALAR.....	xii
ÇİZELGELER.....	xiv
ŞEKİLLER.....	xvii
1. GİRİŞ	
1.1. KONUNUN ÖNEMİ.....	1
1.2. PROBLEM, ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZ.....	6
1.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI.....	9
1.4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ.....	10
1.5. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ.....	12
1.6. KAYNAKLAR.....	13
2. KALİTE, KALİTE YÖNETİMİ VE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ	
2.1. HİZMET.....	15
2.2. KALİTE.....	17
2.3. KALİTE YÖNETİMİ.....	20
2.3.1. Toplam Kalite Yönetimi.....	21
2.4. KALİTE YÖNETİMİ VE KÜTÜPHANELER.....	23
2.5. HİZMET KALİTESİ VE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ.....	27
2.6. KÜTÜPHANELERDE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ.....	30
3. KÜTÜPHANELERDE PERFORMANS DEĞERLENDİRMESİNE	

YÖNELİK PROJELER, STANDARTLAR VE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜNDE KULLANILAN ÖLÇEKLER

3.1. AVRUPA KOMİSYONU TELEMATİK UYGULAMALARI	
PROGRAMI DESTEKLİ PROJELER.....	36
3.1.1. Evaluation And Quality In Library Performance Systems (EQLIPSE - Kütüphane Sistemlerinde Değerlendirme ve Kalite).....	36
3.1.2. Decision Support Models and a DSS for European Academic and Public Libraries (DECIDE - Karar Destek Modelleri ve Avrupa Akademik ve Halk Kütüphaneleri için bir Karar Destek Sistemi).....	37
3.1.3. Decision Making In Libraries; Decision Research For The Development Of Integrated Library Systems (DECIMAL - Kütüphanelerde Karar Verme; Tümüleşik Kütüphane Sistemleri Geliştirmek için Karar Araştırması).....	37
3.1.4. Library Performance Measurement and Quality Management System (EQUINOX - Kütüphane Performans Ölçümü ve Kalite Yönetimi Sistemi).....	38
3.1.5. Management Information Software Tool - Research in Libraries (MINSTREL - Yönetim Enformasyonu Yazılımı- Kütüphanelerde Araştırma).....	38
3.1.6. Concerted Action on Management Information for Libraries in Europe (CAMILE - Avrupa Kütüphaneleri Yönetim Bilgileri Ortak Eylemi).....	39
3.2. STANDARTLAR.....	39
3.2.1. Standartlar: ISO 11620:1998 Bilgi ve Dokümantasyon – Kütüphane Performans Göstergeleri.....	39
3.3. HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜNDE KULLANILAN ÖLÇEKLER.....	45

3.3.1. Service Quality (SERVQUAL – Hizmet Kalitesi).....	45
3.3.2. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi.....	52
3.3.2.1. Tanım.....	52
3.3.2.2. Tarihçe.....	53
3.3.2.3. Yöntem.....	56
4. ODTÜ KÜTÜPHANESİ'NDE UYGULANAN LibQUAL+™	
HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ ANKETİ BULGULARI	
4.1. ORTA DOĞU TEKNİK ÜNİVERSİTESİ.....	63
4.2. ORTA DOĞU TEKNİK ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ.....	66
4.3. ODTÜ KÜTÜPHANESİ'NDE LibQUAL+™ HİZMET KALİTESİ	
ÖLÇÜMÜ ANKETİ'NİN UYGULANMASI.....	69
4.3.1. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'ni Yanıtlayanların	
Kullanıcı Gruplarına Göre Dağılımları.....	74
4.4. ODTÜ KÜTÜPHANESİ'NDE UYGULANAN LibQUAL+™	
HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ ANKETİ BULGULARI.....	76
4.4.1. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'ni Yanıtlayanların	
Yaş Gruplarına Göre Dağılımları	76
4.4.2. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'ni	
Yanıtlayanların Cinsiyete Göre Dağılımları.....	78
4.4.3. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'ni	
Yanıtlayanların Bölümlere Göre Dağılımları.....	78
4.4.4. Kullanıcı Gruplarına Göre 25 Temel Soru.....	79
4.4.5. Kullanıcı Gruplarına Göre Hizmet Kalitesi Boyutları.....	95
4.4.6. Kullanıcı Gruplarına Göre Kullanıcı Memnuniyeti, Bilgiye	
Erişim ve Akademik Çalışmalarda Kütüphanenin Rolü.....	101
4.4.7. Kullanıcı Gruplarına Göre Kütüphane Kullanım Sıklığı.....	110
4.4.8. Kullanıcı Gruplarının Kütüphane Hizmetleri	
Hakkındaki Yorumları.....	115

4.4.9. Boşluklar Modeline Dayanan Bulgular:	
Genel Değerlendirme.....	118
4.4.10. ODTÜ ve ABD Bulgularının Karşılaştırılması.....	127
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	131
Kaynakça.....	136
Ekler	152

KISALTMALAR

ANKOS	Anadolu Üniversite Kütüphaneleri Konsorsiyumu
ARL	Association of Research Libraries (Amerikan Araştırma Kütüphaneleri Derneği)
CAMILE	Concerted Action on Management Information for Libraries in Europe (Avrupa Kütüphaneleri Yönetim Bilgileri Ortak Eylemi)
DECIDE	Decision Support Models and a DSS for European Academic and Public Libraries (Karar Destek Modelleri ve Avrupa Akademik ve Halk Kütüphaneleri için bir Karar Destek Sistemi)
DECIMAL	Decision Making in Libraries; Decision Research for the Development of Integrated Library Systems (Kütüphanelerde Karar Verme; Tümüleşik Kütüphane Sistemleri Geliştirmek için Karar Araştırması)
EQLIPSE	Evaluation And Quality In Library Performance Systems (Kütüphane Sistemlerinde Değerlendirme ve Kalite)
EQUINOX	Library Performance Measurement and Quality Management System (Kütüphane Performans Ölçümü ve Kalite Yönetimi Sistemi)
METU	Middle East Technical University
MINSTREL	Management Information Software Tool - Research in Libraries (Yönetim Enformasyonu Yazılımı- Kütüphanelerde Araştırma)
ODTÜ	Orta Doğu Teknik Üniversitesi

SPSS	Statistical Package of Social Science
TKY	Toplam Kalite Yönetimi

ÇİZELGELER

Çizelge	1.	Sayılarla ODTÜ Kütüphanesi.....	68
Çizelge	2.	ODTÜ Lisans ve Lisansüstü Öğrenci Sayıları.....	70
Çizelge	3.	ODTÜ Akademik Ünvana Göre Personel Sayıları	71
Çizelge	4.	Farklı Büyüklükteki Evrenler İçin Kuramsal Örneklem Büyüklükleri ve % 95 Kesinlik Düzeyi.....	71
Çizelge	5.	Farklı Büyüklükteki Evrenler İçin % 95 Güven Düzeyine Göre Örneklem Büyüklüğü.....	72
Çizelge	6.	Farklı Büyüklükteki Evrenler İçin % 99 Güven Düzeyine Göre Örneklem Büyüklüğü.....	72
Çizelge	7.	ODTÜ’de Uygulanan LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi’nin Kullanıcı Gruplarına Göre Dağılımı.....	73
Çizelge	8.	Lisans Öğrencilerinin Dağılımı.....	74
Çizelge	9.	Lisansüstü Öğrencilerin Dağılımı.....	75
Çizelge	10.	Akademik Personel Dağılımı.....	75
Çizelge	11.	Kütüphane Personeli Dağılımı.....	76
Çizelge	12.	Yaş Dağılımı.....	77
Çizelge	13.	Cinsiyet Dağılımı.....	78
Çizelge	14.	LibQUAL+™ ‘de Yer Alan 25 Temel Sorunun Kullanıcı Gruplarına Göre Analizi.....	81
Çizelge	15.	LibQUAL+™ ‘de Yer Alan 25 Temel Sorunun 802 Kullanıcıdan Gelen Yanıtlara Göre Analizi.....	83
Çizelge	16.	LibQUAL+™ ‘de Yer Alan 25 Temel Sorunun Lisans Öğrencilerinden Gelen Yanıtlara Göre Analizi.....	85
Çizelge	17.	LibQUAL+™ ‘de Yer Alan 25 Temel Sorunun Lisansüstü Öğrencilerinden Gelen Yanıtlara Göre Analizi.....	89
Çizelge	18.	LibQUAL+™ ‘de Yer Alan 25 Temel Soruya	

	Akademik Personelden Gelen Yanıtlar.....	91
Çizelge 19.	LibQUAL+™ 'de Yer Alan 25 Temel Soruya Kütüphane Personelinden Gelen Yanıtlar.....	94
Çizelge 20.	Anketi Yanıtlayan 802 Kullanıcının Verdiği Yanıtlara Göre Hizmet Kalitesi Boyutları.....	95
Çizelge 21.	Lisans Öğrencileri Hizmet Kalitesi Boyutları.....	97
Çizelge 22.	Lisansüstü Öğrencileri Hizmet Kalitesi Boyutları.....	98
Çizelge 23.	Akademik Personel Hizmet Kalitesi Boyutları.....	99
Çizelge 24.	Kütüphane Personeli Hizmet Kalitesi Boyutları.....	100
Çizelge 25.	Kullanıcı Gruplarına Göre Kullanıcı Memnuniyeti ve Bilgiye Erişim ve Akademik Çalışmalarda Kütüphanenin Rolü.....	102
Çizelge 26.	Kullanıcı Gruplarına Göre Kütüphane Materyallerinin Kullanım Sıklığı.....	110
Çizelge 27.	Kullanıcı Gruplarına Göre Kütüphane Kaynaklarına Kütüphane Web Sayfasından Erişim Sıklığı.....	111
Çizelge 28.	Kullanıcı Gruplarına Göre Bilgiye Erişim İçin Arama Motorlarını ya da Kütüphane Dışındaki Bilgi Ağlarının Kullanım Sıklığı.....	112
Çizelge 29.	Kullanıcı Gruplarına Göre Kütüphane Hizmetleri Hakkında Yorumları.....	113
Çizelge 30.	Kullanıcı Gruplarına Göre Bilgiye Erişim Hizmet Kalitesi Boyutu Boşlukları.....	121
Çizelge 31.	Kullanıcı Gruplarına Göre Hizmet Etkisi Hizmet Kalitesi Boyutu Boşlukları.....	122
Çizelge 32.	Kullanıcı Gruplarına Göre Mekan Olarak Kütüphane Hizmet Kalitesi Boyutu Boşlukları.....	123
Çizelge 33.	Kullanıcı Gruplarına Göre Kişisel Denetim Hizmet Kalitesi Boyutu Boşlukları.....	124
Çizelge 34.	ODTÜ ve ABD Bulgularının Karşılaştırılması	

	– Genel Anket Ortalamaları.....	127
Çizelge 35.	ODTÜ ve ABD Bulgularının Karşılaştırılması	
	– Lisans Öğrencileri.....	128
Çizelge 36.	ODTÜ ve ABD Bulgularının Karşılaştırılması	
	– Lisansüstü Öğrencileri.....	128
Çizelge 37.	ODTÜ ve ABD Bulgularının Karşılaştırılması	
	– Akademik Personel.....	129
Çizelge 38.	ODTÜ ve ABD Bulgularının Karşılaştırılması	
	– Kütüphane Personeli.....	130

ŞEKİLLER

Şekil 1.	Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli.....	48
Şekil 2.	Yıllara Göre LibQUAL+™ Katılımcı Sayıları.....	53
Şekil 3.	Hizmet Kalitesinin Boşluklar Modeli.....	57
Şekil 4.	Kütüphane Hizmet Kalitesi Boyutları.....	60
Şekil 5.	LibQUAL+™ 'de Yer Alan 25 Temel Sorunun 802 Kullanıcıdan Gelen Yanıtlara Göre Analizi.....	84
Şekil 6.	LibQUAL+™ 'de Yer Alan 25 Temel Sorunun Lisans Öğrencilerinden Gelen Yanıtlara Göre Analizi.....	87
Şekil 7.	LibQUAL+™ 'de Yer Alan 25 Temel Sorunun Lisansüstü Öğrencilerinden Gelen Yanıtlara Göre Analizi.....	88
Şekil 8.	LibQUAL+™ 'de Yer Alan 25 Temel Sorunun Akademik Personelden Gelen Yanıtlara Göre Analizi.....	92
Şekil 9.	LibQUAL+™ 'de Yer Alan 25 Temel Sorunun Kütüphane Personelinden Gelen Yanıtlara Göre Analizi.....	93
Şekil 10.	Anketi Yanıtlayan 802 Kullanıcının Verdiği Yanıtlara Göre Hizmet Kalitesi Boyutları.....	96
Şekil 11.	Lisans Öğrencileri Hizmet Kalitesi Boyutları.....	97
Şekil 12.	Lisansüstü Öğrencileri Hizmet Kalitesi Boyutları.....	98
Şekil 13.	Akademik Personel Hizmet Kalitesi Boyutları.....	99
Şekil 14.	Kütüphane Personeli Hizmet Kalitesi Boyutları.....	100
Şekil 15.	Kullanıcı Memnuniyeti ve Bilgiye Erişim ve Akademik Çalışmalarda Kütüphanenin Rolü İle İlgili Sekiz Sorunun Genel Anket Ortalamaları.....	105
Şekil 16.	Kullanıcı Memnuniyeti ve Bilgiye Erişim ve Akademik Çalışmalarda Kütüphanenin Rolü İle İlgili Sekiz Sorunun Lisans Öğrencileri Ortalamaları.....	106
Şekil 17.	Kullanıcı Memnuniyeti ve Bilgiye Erişim ve Akademik Çalışmalarda Kütüphanenin Rolü İle İlgili Sekiz Sorunun Lisansüstü	

	Öğrencileri Ortalamaları.....	107
Şekil 18.	Kullanıcı Memnuniyeti ve Bilgiye Erişim ve Akademik Çalışmalarda Kütüphanenin Rolü İle İlgili Sekiz Sorunun Akademik Personel Ortalamaları.....	108
Şekil 19.	Kullanıcı Memnuniyeti ve Bilgiye Erişim ve Akademik Çalışmalarda Kütüphanenin Rolü İle İlgili Sekiz Sorunun Kütüphane Personeli Ortalamaları.....	109

1. BÖLÜM

GİRİŞ

...sadece müşteriler kaliteyi yargılayabilir; esasen diğer tüm yargılar yersizdir.

(Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1990, s. 16)

1.1. KONUNUN ÖNEMİ

Dünya genelinde hizmet sektörü, mal üretimi yapan sektörlerden daha hızlı bir şekilde gelişen ve pazar payını artıran bir sektör olarak kabul görmektedir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1994, s.111). Nitekim 1990 yılından itibaren dünyada sanayi sektörünün milli gelirdeki payı kayda değer bir artış göstermezken; hizmet sektörü payını giderek artırmış ve Gayri Safi Milli Hasıla içinde % 54'lere ulaşmıştır. Bununla beraber hizmet sektörü sadece gelişmiş ekonomilerde büyümekle kalmamış, aynı zamanda uluslararası ticaret arenasında da önemli oranda bir artış gözlenmiştir (Lovelock, 1996, s. 65). Bu duruma paralel olarak, ekonomik göstergeler göz önünde bulundurulduğunda, hizmet sektörünün 2000'li yıllardan başlayarak temel endüstri olma yolunda hızla ilerlediği ifade edilmektedir (Esin, 2002, s. i).

Endüstri sonrası ekonominin en dikkat çeken yapılarından biri olan hizmet sektöründeki büyüme, hizmet bileşenlerinin üretim malları için katma değer sağlaması ile de ayrı bir öneme sahiptir. Bu nedenle hizmet kalitesi kavramı 90'lardan itibaren akademik ve yönetim

çevrelerince incelenen bir konu olarak kabul görmektedir (Kunts, 1996, s. 23). Hizmet sektörünün doğası gereği, verilen hizmetin kalite düzeyi, mal üretiminin kalite düzeyi kadar somut ve kolay ölçülememektedir. Globalleşmenin sonucu olarak, hizmet sektöründe yürütülen tüm etkinlikler, yoğun bir rekabet ortamında gerçekleştirilmekte ve bu sektörde yer alan kurum ve kuruluşların kendileriyle ve birbirleriyle kıyasıya bir yarışa girmelerini zorunlu kılmaktadır. Levitt (1986, s. 52)'e göre "tüm kuruluş, müşteri yaratan ve müşteriye memnun eden bir organizma gibi görülmelidir". Levitt'in saptamasından da anlaşılacağı gibi kurum ve kuruluşlar için müşteri kavramı iyi algılanmalı, müşteri memnuniyeti en önemli hedeflerden biri olmalı ve müşterilerin beklentileri ve görüşleri yönetimin stratejik plan ve hedeflerini oluşturmada temel alacağı kriterler arasında yer almalıdır.

Rekabetin oldukça yoğun bir şekilde yaşandığı hizmet sektöründe, sağlanan hizmet kalitesi bu sektörde yer alan kurum ve kuruluşların değerlendirilmesinde çok önemli bir kriter olarak kabul görmektedir. Nitekim günümüzde gerek kamu sektöründe, gerekse özel sektörde tüm işletmeler, sağladıkları hizmetlerin kalitesini ölçmek durumundadırlar. Parasuraman, Berry ve Zeithaml (1985, s. 42)'nin ortaya attığı, "sunduğunuz hizmetin kalitesini ölçemezseniz, kaliteyi iyileştiremezsiniz" ifadesinden de anlaşılacağı gibi, işletmelerin sundukları hizmetlerin kalitesinin artırılabilmesi için, mevcut hizmetlerin kalite düzeyinin ölçülmesi ve ortaya konulması gerekmektedir. Aksi takdirde kalite kavramı bir kurum kültürü ya da sistem olarak değil, ancak bir slogan ve söylem olarak kalacaktır.

Pazarlama literatüründe sıkça karşılaşılan müşteri ve müşteri memnuniyeti kavramları, kütüphaneler söz konusu olduğunda kullanıcı ve kullanıcı memnuniyeti kavramları ile ifade edilmelidir. Pazarlama konusunda çalışan araştırmacılar, yeni dönemde insanın ve buna paralel olarak müşterinin merkezi bir konuma yerleşmesiyle, yapılacak tüm çalışmaların temel belirleyicisinin "müşteri" olacağına dikkat çekmektedirler (Yılmaz, 2000). Bu durumda hizmet üreten işletmeler olarak düşünüldüğünde kütüphaneler, kullanıcılarını merkezi konuma yerleştirerek, tüm çalışmalarını bu olguya göre biçimlendirmek durumundadırlar. Genel olarak kütüphanelerin verdiği hizmetler, üretim içermeyen hizmetler kategorisinde değerlendirilmektedir. Ürün ve/veya hizmet sunan tüm kurum ve

kuruluşlar gibi, kütüphaneler de hizmet sundukları kullanıcılarıyla varlığını sürdüren ve kullanıcılarıyla birlikte değerlendirilen toplumsal kurumlardır. Ürün ve hizmet üreten birçok sektörde, bu bilinçle hareket edilerek müşterilerin memnuniyet düzeylerini artırmaya yönelik araştırmalar yapılmakta ve uygulamalar elde edilen nesnel verilere göre düzenlenerek geliştirilmektedir. Özellikle gelişmiş ülkelerdeki kütüphaneler, bu modern uygulamayla, kullanıcıların "en üst" konumda değerlendirildiği bir yönetim anlayışıyla hizmetlerini sunmakta, ülkemizde ise kullanıcıların, kütüphaneyi oluşturan beş unsurdan herhangi biri, hatta kimi örneklerde sonuncusu, olarak ele alındığı uygulamalarla karşılaşmaktadır (Yılmaz, 2000).

Hizmet üreten işletmeler olarak kütüphaneler, kaliteli hizmet ve kullanıcı memnuniyetinin vazgeçilmez bir amaç olarak kabul edildiğinin, gerek kütüphane yönetimleri gerekse kütüphane personeli tarafından kavrandığı, kullanıcı odaklı merkezler olma yolunda ilerlemeli ve tüm personel kullanıcı gereksinimlerini ve beklentilerini anlamak için çaba sarfetmelidir (Wilson, 1995, s. 299). Wilson'ın da önemle üzerinde durduğu gibi, kütüphane kullanıcılarının gereksinim ve beklentilerinden, kütüphane yöneticileri dahil tüm kütüphane personeli haberdar olmalı ve bu anlayış bir kurum kültürüne dönüşerek sistem olarak kökleşmelidir. Nitekim günümüzün çağdaş işletme yönetim anlayışına göre merkezi bir konumda olan müşteri belirleyici bir rol oynadığından, bu anlayış kütüphanelerde kullanıcı odaklı yönetim anlayışı olarak tanımlanmakta ve giderek daha fazla kabul görerek yaygınlaşmaktadır (Yılmaz, 2001, s. 18). Bu duruma paralel olarak gelişmiş ülke kütüphanelerinde bir yönetim anlayışı olarak kabul gören kullanıcı odaklı yönetim anlayışı ülkemiz kütüphanelerinde de benimsenerek uygulamaya konulmalıdır.

Tüm kütüphane türlerinin varoluş gerekçesinde olduğu gibi üniversite kütüphanelerinin de temel amacı, bağlı bulunduğu kurumun amaçlarını, misyon ve vizyonunu gerçekleştirmesine, sağladığı bilgi hizmetleri ile katkıda bulunarak, bilimsel alanda ilerlemesini sağlamaktır. Günümüzde tüm kurum ve kuruluşlar gibi üniversiteleri de etkisi altına alarak yaşanmakta olan değişim, üniversite kütüphanelerinin de kökten değişimini kaçınılmaz kılmış, özellikle üniversite kütüphanelerinin gelişen teknoloji yardımı ile

geleceğe taşınması bir zorunluluk haline gelmiştir. Hizmet sektöründe yer alan diğer tüm kurum ve kuruluşlar gibi hizmet üreten işletmeler olarak değerlendirildiğinde, türleri ya da kullanıcı grupları çeşitlilik gösterse de tüm kütüphaneler, yaşanan değişim ve yeniden yapılanma sürecinden uzak kalmayarak, kendilerini modern çağın gerisinde bırakmayacak uygun kurumsal pozisyonu almak durumundadırlar (Yılmaz, 2001, s. 18). Bu bağlamda çağdaş kurumlar olma yolunda, diğer tüm kütüphane türlerinde olması gerektiği gibi, üniversite kütüphaneleri de kendilerini çevreleyen değişimin içinde yer almak üzere, kullanıcı gruplarını değerlendirmek, kullanıcı gruplarının gereksinim ve beklentilerini göz önünde bulundurarak hizmet kalitelerini artırmak ve geleceğe yönelik hedeflerini oluşturmak için pazarlamayı da içeren bütün yönetim tekniklerini kullanmak durumundadırlar (Karakaş, 1999). Bu durum konuları ve toplumsal sorumlulukları göz önünde bulundurulduğunda özellikle üniversite kütüphaneleri için çok daha önemli olmaktadır.

Eğitim ve araştırma çalışmalarına katma değer sağladıkları ve bağlı buldukları kurumun gelişimine doğrudan katkıda buldukları için gelişmiş ülkelerde en büyük maddi yatırımın yapıldığı üniversite kütüphaneleri, parçası oldukları üniversitede bulunan ve bilgiye gereksinim duyan her bireye hizmet sağlama sorumluluğunu taşıyan bilgi ve belge merkezleri olarak kabul görmektedir. Bu bağlamda üniversite kütüphanelerinin hizmet verdikleri kullanıcı gruplarının beklenti ve gereksinimlerine duyarlı, modern çağın gerektirdiği kullanıcı odaklı bilgi ve belge merkezleri olabilmeleri için sundukları hizmet kalitesinin ölçülmesi kaçınılmaz bir zorunluluk olarak algılanmalıdır. Hizmet sektörünün tümünde kurum kültürü olarak algılanması gereken hizmet kalitesi ölçümü ve değerlendirilmesi olgusu; özellikle müşteri odaklı kalite ve verimlilik anlayışıyla performanslarının gelişimini hedefleyen çağdaş kurum ve kuruluşların, yönetim biçimi olarak seçtikleri Toplam Kalite Yönetimi (TKY) çerçevesinde de, çok önemli bir yer tutmaktadır (Sarıkaya, 2004). Hizmet kalitesi ölçümü sonucunda, işletmelerin mevcut durumlarını analiz edebilmeleri, sektördeki yerlerini görebilmeleri ve geleceğe yönelik planlamalar ve yatırımlar yapabilmeleri kolaylaşacaktır.

Kütüphanelerin sunmakta oldukları hizmetlerin kalite düzeyinin ölçümü, sundukları hizmetlerin kalitesini belirleyerek kütüphane yönetimlerinin ileriye dönük daha sağlıklı ve akılcı hedefler koyabilmesine ve stratejik planlama yapabilmesine yardımcı olması bakımından çok önemlidir. Üniversite kütüphanelerine yapılan yatırımlar ve gerçekleştirilen iyileştirmeler, kütüphanelerin bağlı buldukları üniversitelerin prestijinin artmasını sağlamaktadır. Nitekim ülkemizdeki önemli üniversiteler tanıtımlarında çağdaş ve iyi olanaklara sahip kütüphanelerinden bahsederek, ÖSS’de yüksek puan alarak ilk sıraları paylaşan öğrencilerin kendi üniversitelerini tercih etmelerini sağlamak için birbirleriyle rekabet içerisine girmektedirler (Rektörün mesajı, 2005). Üniversiteler arasında yaşanan yoğun rekabet nedeniyle de üniversite kütüphanelerinin hizmetlerinin kalite düzeyi son derece önemli olmakta ve bu hizmetlerin değişen teknolojiye uyumlu olarak devamlı geliştirilerek, değerlendirilmesi kabul görmektedir.

En önemli pazarlama araçlarından biri olarak kabul gören tüketici araştırması, kütüphane kullanıcılarının gereksinimlerine ek olarak çeşitli kütüphane hizmetleri ile ilgili düşünceleri hakkında bilgi edinmek ve bu bilgileri performans artırmak için kullanmak isteyen kütüphanelere yeni ufuklar açabilecek tekniklere yer vermektedir (Karabulut, 1985, s. 39). Kütüphaneler, hizmet kalitesi ölçümü anketleri kullanarak sundukları hizmetlerin kalite düzeyinin ölçümünü sağlayabilmekte ve sonuçları değerlendirerek gerekli düzenlemelere gidebilmektedirler.

Kütüphaneler, Zeithaml, Parasuraman ve Berry (1990, s. 16)’nin “sadece müşteriler kaliteyi yargılayabilir; esasen diğer tüm yargılar yersizdir” ifadesini kütüphanecilik alanında “sadece kullanıcılar kaliteyi yargılayabilir; esasen diğer tüm yargılar yersizdir” olarak kabul etmeli ve verdikleri hizmetlerin kalite düzeyinin kendi kullanıcıları tarafından değerlendirilerek, şeffaf bir şekilde kamuoyuna duyurulmasını sağlamalıdır. Bunun gerçekleştirilebilmesi için tasarlanan ölçeklerden biri olan LibQUAL+™ Hizmet kalitesi Ölçümü Anketi, ARL’nin (Association of Research Libraries- Araştırma Kütüphaneleri Derneği) 1999’un başlarında yürürlüğe koyduğu “Yeni Ölçümler Girişimi” kapsamında, Texas A&M Üniversitesi ve ARL işbirliği ile geliştirilen, kütüphane kullanıcı gruplarını

oluşturan lisans öğrencileri, lisansüstü öğrencileri ve akademik personel ile kütüphane personeli tarafından kütüphanelerin sağladıkları hizmetlerin değerlendirilmesinde kullanılan önemli bir kaynak olarak kabul edilmektedir.

ABD, Kanada, Avustralya, İngiltere, İsveç ve Hollanda'da hizmet veren üniversite ve araştırma kütüphaneleri, tıp kütüphaneleri, halk kütüphaneleri, kütüphane konsorsiyumları ve özel kütüphanelerde uygulanmakta olan LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi, Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin geliştirdiği ve özellikle 80'lerde oldukça yaygın olarak kullanılan SERVQUAL ölçeği temel alınarak geliştirilmiş ve 2000'li yılların en önemli hizmet kalitesi ölçümü araçlarından biri olarak kabul görmektedir (LibQUAL+™, 2004).

1.2. PROBLEM, ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZ

Gelişmiş ülkelerde kütüphaneler, kullanıcı odaklı yapılanma yolunu seçerek, karşılaştıkları tüm sorunları kullanıcıları ile beraber aşmaya çalışırken; Türkiye'de kütüphaneciler için kullanıcı, kütüphaneyi oluşturan beş unsurdan birisi, belki de diğer dört unsuru tamamlayan sonuncu unsur olarak kabul görmektedir. Oysa ki kullanıcıya, bina, derme, bütçe gibi bir oluşumun herhangi bir parçası olarak değil; oluşumun varlık nedeni, ortaya çıkış noktası olarak yaklaşılmalıdır (Uçak, 1997, s. 242). Uçak'ın ifadelerinden de anlaşılacağı gibi, ülkemiz kütüphanelerinde kullanıcıların önemi ve değeri kütüphane yönetimlerince henüz tam olarak kavranamamış, kullanıcıların kütüphaneleri oluşturan en önemli unsurlardan biri olması gerekliliği yeterince algılanamamıştır.

Kütüphanelerimizde hizmet veren pek çok kütüphane yöneticisi ve kütüphaneciye göre, kütüphanelerde asıl önemli unsur derme ve ona erişimi sağlayacak teknolojik altyapı ve ekipmandır. Bu anlayışa göre, kullanıcı aldığı hizmetle yetinmeli ve kütüphane yönetimini ve personelini çok fazla meşgul etmemelidir (Yılmaz, 2001, s. 19). Bu bağlamda kütüphanelerin varlık nedeni, ortaya çıkış noktası olarak kabul görmesi gereken kullanıcılara gereken önemin verilmediği ve kütüphane yönetimlerince değerlerinin yeterince anlaşılmadığı ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla ülkemizde hizmet veren

kütüphanelerde yönetimler, kaynak ve donanım açısından yeterli olmak için uğraş verseler de, kullanıcı memnuniyeti tam olarak sağlanamamakta üstelik kullanıcı memnuniyeti konusunda yeterli çalışmalar da yapılmamaktadır (Çalış, 1998, s. 203).

Kütüphane kullanıcılarının, koşulsuz müşteri memnuniyeti yaklaşımındaki belirleyici rolü üstlenmeleri gerekliliğini Hernon ve Altman (1996, s. 6) “eczane, banka, havayolları gibi işletmelerin müşterileri daha iyiyi isterlerken, neden kütüphane kullanıcıları daha azla yetinsinler, daha azını beklesinler?” şeklinde ifade etmektedirler. Kütüphaneciler hizmet sektöründeki bu görüşle, kullanıcılarının değerinin farkına varmalı ve onlara daha iyi hizmet sunma çabası içerisinde olmalıdırlar. Kullanıcılarının değerini kavramış olan ve onları merkezi bir konuma yerleştirerek, planlamalarını bu yönde gerçekleştiren kütüphaneler, diğerlerine göre kütüphane kullanıcılarının gözünde daha avantajlı bir konuma sahip olacaklardır.

90’ların ikinci yarısından itibaren ABD, Kanada ve İngiltere gibi gelişmiş ülkelerdeki kütüphaneler, kullanıcılarının gereksinimlerini ve beklentilerini daha iyi anlayabilmek ve bu beklentiler ve gereksinimler sonucunda stratejik planlamalarını en düşük hata payı ile doğru bir biçimde yapabilmek ve kendilerine uygun, erişilebilir hedefler belirleyebilmek için çeşitli çalışmalar yapmışlardır. Bunlardan en önemlileri, ARL’nin “Yeni Ölçümler Girişimi” kapsamında yapılan çalışmalardır (LibQUAL+™, 2004). Bunların ışığında, gelişmiş ülke kütüphaneleri kullanıcı beklentileri ve gereksinimlerini göz önünde bulundurarak hizmetlerinde iyileştirmelere gitmişler ve sundukları hizmetlerin kalite düzeyini artırmayı hedeflemişlerdir. Bu çalışmalar sayesinde kullanıcı odaklı yapılanma anlayışı, dolayısıyla kullanıcı memnuniyeti düzeylerinde artışlar gözlenmiştir (ARL, 2004).

Günümüz kütüphanelerinde kullanıcı, beklentileri ve gereksinimleri doğru, eksiksiz ve zamanında karşılanması gereken ve memnun edilme zorunluluğu olan, müşteri konumunda olduğundan, ancak böyle bir bakış açısı ile kaliteli hizmetin kullanıcı memnuniyeti ile eş anlamlı olduğunun farkına varılabilir (Yılmaz, 2001, s. 18). Zeithaml, Parasuraman ve Berry (1990, s. 16)’nin ifade ettiği gibi, işletmeler tarafından sağlanan hizmetin kalite

düzeyinin ölçülememesi durumunda, kalite düzeyinin iyileştirilebilmesinden de söz edilemeyecektir. Ayrıca ölçülemeyen kalitenin bir sistem olamayacağı, ancak bir slogan olarak kalacağı unutulmamalıdır. Hizmet kalitesi ölçümünde işletmeler tarafından göz önünde bulundurulması gereken asıl konu, sunulan hizmetlerin kalite düzeyinin sadece müşteriler tarafından belirlenebileceği, müşteri yargılarının dışındaki tüm ifadelerin yersiz ve temelsiz kalacağıdır. Bu bağlamda kütüphaneler, varlık nedenleri olan kullanıcılarının, gereksinimleri, beklentileri ve görüşlerinin önemini kavramalı ve kullanıcı memnuniyetine dayalı, kullanıcı odaklı yapılanmalara gitmelidirler. Hernon ve Altman (1996, s. 6)'nın önemle vurguladığı gibi, kullanıcılar, kütüphanelerin sundukları hizmetleri kaliteli olarak ifade ediyorsa, sunulan hizmetlerin kaliteli olduğundan söz edilebilir, eğer kullanıcılar bu hizmetleri kalitesiz olarak tanımlıyorsa, sunulan hizmetler kalitesiz olarak kabul edilmelidir. Kütüphane yönetimlerince, ürün ya da hizmet kalitesine ilişkin son kararın tümüyle müşteriye ve/veya kullanıcıya bağlı olduğu (Miyachi, 1999, s.9-10) ve son karar vericinin müşteri olduğu kuralının kütüphaneler için de geçerli sayılarak, kütüphanelerin sağladığı hizmetler hakkında son karar vericinin kullanıcılar olduğu unutulmamalıdır.

Yukarıda bahsedilen kullanıcı odaklı yapılanmanın önemi ve kullanıcıların kütüphanelerin hizmet kalitesi düzeylerinin ortaya konulmasındaki belirleyici konularına rağmen, ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinde sağlanmakta olan hizmetlerin kalite düzeyi, kütüphaneciler arasında gözleme ya da yerleşmiş kaniye göre ifade edilmektedir. Gerçekte sağlanan hizmetlerin kalite düzeyi değerlendirilebilmiş ve sayısal ifadelere dökülebilmemiş değildir. Bu nedenle üniversite kütüphanelerinin temel sorunlarından biri olan kullanıcı odaklı hizmet kalitesi ölçümü, ODTÜ Kütüphanesi'nde de temel bir problem olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kapsamda problemler şöyle sıralanmaktadır;

- Yönetimlerin kütüphane kullanıcılarını yeterince önemsemediği, kullanıcıların gereksinim ve beklentilerinin göz ardı edildiği ve kullanıcı memnuniyetinin sağlanamadığı kanısının yaygınlığı,

- Hizmetin soyut bir kavram olması nedeniyle, kütüphanelerde sunulan hizmetlerin kalite düzeyinin ölçümündeki güçlükler,
- Kaliteye dayalı kütüphane hizmetlerinin kullanıcı odaklı hizmet kalitesi ölçekleri kullanılarak ölçülmemesi,
- Üniversite kütüphanelerinin hizmet sunduğu pazarın niteliğinin bilinmemesi, farklı kullanıcı gruplarının gereksinim ve beklentilerinin yönetimlerce algılanamaması.

Araştırmanın amacı ise; ODTÜ Kütüphanesi'nde kullanıcı odaklı hizmet kalitesi ölçekleri kullanılarak, sağlanan hizmet kalitesi düzeyinin ortaya konulması ve bulgulara dayanılarak hizmetlerin değerlendirilmesidir.

Araştırmanın hipotezi; “ODTÜ Kütüphanesi'nde sağlanan hizmetlerin kalite düzeyi, kullanıcı odaklı, bilgiye erişim, hizmet etkisi, mekân olarak kütüphane ve kişisel denetim hizmet kalitesi boyutları altında toplanabilen, boşluklar modeline dayalı kalite ölçekleri ile belirlenerek, hizmetler yapılandırılabilir” şeklinde oluşturulmuştur.

1.3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Araştırmada ODTÜ Kütüphanesi hizmet kalitesi ölçümü için “LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi” kullanılmıştır. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi, araştırma evrenini oluşturan; ODTÜ Kütüphanesi'nin doğal üyeleri ve kullanıcıları olan ODTÜ lisans öğrencileri, lisansüstü öğrencileri ve akademik personeli ile kütüphane personeline, Kasım 2004 - Ocak 2005 tarihleri arasında, İngilizce olarak uygulanmıştır. Araştırmaya idari personel dahil edilmemiştir. Bunun en önemli nedeni araştırma kapsamında uygulanan anketin İngilizce oluşu ve idari personelin kütüphane kullanım oranlarının, VTLS Kütüphane Otomasyon Sistemi Kullanım İstatistikleri'ne (VTLS Otomasyon Sistemi İstatistikleri, 2004) göre çok düşük bir oranda gerçekleşmesidir. Anket, ODTÜ'nün öğretim dilinin İngilizce olması ve yaklaşık bin dolayında yabancı uyruklu öğrenci ve akademik personelin bulunması ve anketin özgün dili olan İngilizce'den başka

dillere tercüme edilebilmesi için yapılan tercümenin konunun uzmanı bir kişi tarafından tekrar İngilizce'ye çevrilmesi ve daha sonra her iki metnin karşılaştırılarak ARL tarafından onaylanması zorunluluğu nedeniyle İngilizce olarak uygulanmıştır.

Lisans öğrencilerine basılı olarak uygulanan anket, lisansüstü öğrencilerine, akademik personele ve kütüphane personeline elektronik posta ile gönderilmiştir. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi, Kütüphane'nin Rezerv (Kısa Süreli Ödünç Verme), Referans (Kitap) ve Referans (Dergi) salonlarında ve 2. ve 3. katlarındaki kitap salonlarında farklı zamanlarda lisans öğrencilerine dağıtılarak uygulanmıştır.

Araştırmanın evrenini oluşturan toplam kullanıcı sayısı 22.795'tir (ODTÜ, 2004, s. 21). Toplam kullanıcı sayısına 56 kütüphane personeli de dahil edilerek evren 22.851 olarak hesaplanmıştır. Kütüphane personeli, kütüphane çalışanları olmakla beraber kütüphane hizmetlerinden yararlandıklarından dolayı aynı zamanda kütüphane kullanıcısı olarak da kabul edilerek araştırmaya dahil edilmişlerdir. Bu durum özgün LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi uygulamalarında da aynı şekilde değerlendirilmektedir (LibQUAL+™ 2003; LibQUAL+™ 2004; LibQUAL+™ 2005). Örneklemi oluşturan ve anket dağıtılan kişi sayısı 3.325 ve anketi yanıtlayan toplam kullanıcı sayısı ise 802'dir. % 95 güven düzeyine göre, 50 bin kişilik evren için, % 4 tolerans gösterilebilir hata oranı temel alınarak yapılan hesaplamada bulunan örneklem sayısı 593'tür (Sencer, 1989, s. 609). Bu durumda araştırmanın örneklemi evreni temsil edebilme açısından yeterli olmuştur.

1.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ

Araştırma yöntemi olarak betimleme yöntemi kullanılmıştır. Betimleme yöntemi; genel bir ifadeyle araştırmaları evreni temsil ettiği düşünülen bir gruba dayalı olarak genelleme yapmaya yarayan bir yöntemdir. Bu tür araştırmalar objelerin, varlıkların, kurumların ve çeşitli alanların "ne" olduğunu açıklamaya çalışır. Betimleme araştırmaları, mevcut

olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkilerini de dikkate alarak, durumlar arasındaki etkileşimi açıklamayı hedeflemektedir. Bu yöntemeye dayanan araştırmalarda “durum nedir?”, “neredeyiz?”, “ne yapmak istiyoruz?”, “nereye, hangi yöne gitmeliyiz?” gibi sorulara o güne ait verilere dayanarak yanıt bulmak amaçlanmaktadır (Kaptan, 1995, s. 63).

Betimleme araştırmalarında, tarihsel araştırmalardan farklı olarak çağdaş ve güncel veriler toplanmaktadır. Betimlemenin, deneysel araştırmalardan farkı, bağımsız değişkeni istenildiği gibi denetleyememesi ve çalışılan çevreyi daha az denetim altında tutabilmesidir. Ayrıca veriler arası ilişkilerin kurulmasında yüksek bir kesinliğe sahip olamaması ve “neler oluyor, nasıl oluyor” sorularına yanıt araması da göze çarpan farklılıklar arasındadır. Bu tür çalışmalar akademisyenlere, kütüphanecilerin tüm kütüphane türlerinde üstlendikleri roller, kütüphane derme ve hizmetlerinden yararlanma, kütüphanecilerin düşünce ve yaklaşımlarına ilişkin önemli veriler sağladığı gibi, mesleğin diğer taraflarını da ortaya koyan bilgileri de sağlamaktadır. Ayrıca kütüphanecilik alanında sosyal, politik ve ekonomik yönler hakkında veriler sağlayarak, hizmetlerin planlanması ve geliştirilmesi için daha etkin kararlar alınmasına yardımcı olmaktadır. Kütüphanecilik betimlemeleri sistematik olduğundan, derinliğine bir inceleme sağlamaktadır. Betimleme çalışmaları araştırma sürecinde yeterlilik, kesinlik ve doğruluktan ödün verilmeden, para ve zaman tasarrufu sağlamaktadır (Goldhor, 1969, s. 32).

Araştırmada literatür çalışması yapılmıştır. Literatür çalışması, araştırmada yer alan anahtar kelimelerin kitap, dergi, tez, veritabanları, referans kaynaklarında taranarak konu ile ilgili yayınlara ulaşılması olarak ifade edilmektedir (Arlı ve Nazik, 2003, s. 20; İslamoğlu, 2003, s. 67).

Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket tekniğine başvurulmuştur. Anketler, standartlaştırılmış bilgiler elde etmek amacıyla, belli bir evreni temsil ettiği kabul edilen gruba yöneltilen sorulardan oluşan ölçeklerdir (Bal, 2001, s. 145). Araştırmada, kütüphanelerin verdikleri hizmetlerin kalite düzeylerinin kendi kullanıcıları tarafından

değerlendirilebilmesi için ARL ve Texas A&M Üniversitesi işbirliği ile geliştirilmiş olan LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi kullanılmıştır.

Ölçek toplam 1.200 lisans öğrencisine basılı olarak dağıtılmış, bunlardan 512'si yanıtlanmıştır. Toplam 900 lisansüstü öğrencisine e-posta yolu ile ölçek gönderilmiş, bunlardan toplam 168 kişi anketi yanıtlamıştır. 1.200 akademik personele e-posta yolu ile ölçek gönderilmiş, bunlardan toplam 101 kişi anketi yanıtlamıştır. ODTÜ Kütüphanesi'nde görevli 25 kütüphane personeline e-posta yolu ile anket gönderilmiş, bunlardan 21 kişi anketi yanıtlamıştır.

1.5. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ

Araştırma raporu beş bölümden oluşmaktadır.

I. Bölüm araştırmanın “Giriş” bölümü olup, konunun önemi, problem, araştırmanın amacı, hipotez, araştırmanın kapsamı, araştırmanın yöntemi ve veri toplama teknikleri, araştırmanın düzeni ve kaynaklar alt bölümlerinden oluşmaktadır.

II. Bölüm “Kalite, Kalite Yönetimi Ve Hizmet Kalitesi Ölçümü”nde hizmet ve kalite kavramlarının tanımları yapılmakta, kalite yönetimi ve Toplam Kalite Yönetimi'nin tanımı ve tarihsel gelişimi verilerek, Türkiye ve dünyadan kütüphanelerdeki TKY uygulamalarından bahsedilmektedir. Diğer alt bölümlerde ise hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi ölçümü tanımları yapılarak, kütüphanelerde hizmet kalitesi ölçümü konusuna değinilmektedir.

III. Bölüm “Kütüphanelerde Performans Değerlendirmesine Yönelik Projeler, Standartlar Ve Hizmet Kalitesi Ölçümünde Kullanılan Ölçekler”de Avrupa Komisyonu Telematik Uygulamaları Programı destekli projelerden EQLIPSE, DECIDE, DECIMAL, EQUINOX, MINSTREL ve CAMILE projelerinin tanımları verilmektedir. Uluslararası standart olan

ISO 11620 kütüphane performans göstergeleri ve hizmet kalitesi ölçümü araçlarından SERVQUAL ve LibQUAL+™ tanımları ve yöntemleri anlatılmaktadır.

IV. Bölüm “ODTÜ Kütüphanesi’nde Uygulanan LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi Bulguları”nda Orta Doğu Teknik Üniversitesi ve Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi’nden bahsedilerek, ODTÜ Kütüphanesi’nde LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi’ne dayanan bulgulara yer verilmektedir.

V. Bölüm’de “Sonuç ve Öneriler” sıralanmaktadır.

Tezin sonunda ise Kaynakça ve Ekler bölümleri yer almaktadır.

1.6. KAYNAKLAR

Araştırmanın literatür taraması aşamasında, “Blackwell Synergy”, “Directory of Open Access Journals-DOAJ”, “EbscoHost-Academic Search Premier”, “Emerald”, “ScienceDirect”, “JSTOR”, “Kluwer Online”, “Oxford Online Journals”, “PCI Fulltext”, “SPRINGER Link”, “Taylor & Francis” ve “Wiley InterScience” veritabanlarında, “LibQUAL+™”, “SERVQUAL”, “Total Quality Management”, “TQM”, “quality management”, “service quality”, “library service quality”, “measuring library service quality” anahtar kelimeleri ile 1970’ten günümüze tarama yapılmış ve bu veritabanlarındaki tammetin makalelerden yararlanılmıştır. Türkiye’deki literatür taraması ise “Türkiye Makaleler Bibliyografyası”ndan yapılmış ve “kullanıcı memnuniyeti”, “hizmet kalitesi”, “hizmet kalitesi ölçümü”, “kütüphanelerde hizmet kalitesi”, “kütüphanelerde hizmet kalitesi ölçümü”, “SERVQUAL”, “LibQUAL+™” anahtar kelimeleri ile 1970’ten günümüze tarama gerçekleştirilmiştir. ULAKBİM Sosyal Bilimler Veritabanı’nda (SBVT) ilgili anahtar kelimelerle 2002’den günümüze tarama yapılmış ve Türkiye’de yayınlanan bilgi-belge yönetimi alanındaki dergilerin (*Bilgi Dünyası, Türk*

Kütüphaneciliği) de tüm sayıları taranmıştır. Ayrıca *Türkiye Bibliyografyası* 1980'den günümüze taranmıştır.

Akademik yayınları tarayan “*SSCI-Social Science Citation Index*” bibliyografik veritabanı 1945'ten günümüze ve “*Scopus*” bibliyografik veritabanı ise 1960'tan günümüze, yukarıda bahsedilen anahtar kelimeler kullanılarak literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Ayrıca sadece akademik yayınlarda tarama yapma özelliğine sahip “*Google Scholar*” ve “*Scirus*” tarama motorları kullanılarak daha etkin bir literatür taraması yapılması sağlanmıştır.

Kütüphanecilik alanındaki açık erişimli elektronik dergilerin (*ARIADNE, Biblio Tech Review, Computers in Libraries, Current Cites, D-lib Magazine, Library Journal, LITA Newsletter, Progressive Librarian*) tüm sayıları ve kütüphanecilik alanında akademik çalışmaları içeren açık erişimli kurumsal arşivler (*E-LIS - E-prints in Library and Information Science*) yukarıda bahsedilen ilgili anahtar kelimelerle taranmıştır.

Tüm dünyadan elektronik tezleri içeren “*Proquest Digital Dissertations*” tez veritabanı, açık erişimli olan ve yine dünya üzerindeki elektronik tezleri içeren *NDLTD*, Ohio'daki (ABD) elektronik tez arşivi “*OhioLINK*”, Avustralya'dan elektronik tezleri içeren “*Australian Digital Theses Program*” tez arşivi, Kanada'daki elektronik tezlerden oluşturulan “*Theses Canada*” tez arşivi taranmış ve araştırma ile ilgili tezler incelenmiştir. Türkiye'de yapılmış tezler için “*YÖK Tez Merkezi*” kapsamında bulunan tezler incelenmiştir.

Araştırmanın yazımı aşamasında, 1 Aralık 2004 tarihinde yapılan Senato oturumunda kabul edilen “*Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez ve Rapor Yazım Yönergesi*” temel alınmış, yazım kuralları ile ilgili olarak “*Türk Dil Kurumu Yeni Yazım Kılavuzu*”ndan yararlanılmıştır. Tezde yer alan alıntılar, göndermeler ve kaynakça Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü'nün kullandığı APA sistemine göre düzenlenmiş ve bunun için *Kaynak Gösterme El Kitabı* (Kurbanoglu, 2004)'ndan yararlanılmıştır.

2. BÖLÜM

KALİTE, KALİTE YÖNETİMİ VE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ

2.1. HİZMET

Kavramsal olarak hizmet ifadesi ele alındığında literatürde farklı tanımlar göze çarpmaktadır. Türk Dil Kurumu (1981, s. 382) hizmet kavramını; “birinin işini görme veya birine yarayan işi yapma” olarak tanımlamıştır. Püsküllüoğlu (1999, s. 756)’un tanımında ise hizmet, “iş görme, iş yapma, yararlı çalışma” olarak verilmiştir. Gözülü (1995, s. 86)’nın tanımına göre hizmet, “zaman, yer, biçim ve psikolojik yararlar sağlayan ekonomik faaliyetlerdir”. Bir başka tanımda hizmet, “tüketicilerin mülkiyetle ilişkisi olmaksızın satın aldıkları faydalar” olarak ifade edilmiştir (Mucuk, 1994, s. 319). Goetsch ve Davis (1998, s. 104)’in tanımında ise hizmet, “başka birisi için iş icra etmek”tir. Yukarıda bahsedilen tüm hizmet tanımlarının ortak noktası müşterilerin elde ettikleri yarar ve faydalardır.

Hizmet, genel olarak üretim içeren hizmetler ve üretim içermeyen hizmetler olarak iki ana gruba ayrılmaktadır (Esin, 2002, s.15).

- **Üretim İçeren Hizmetler:** Ofis hizmetleri ve ürün destek hizmetleri olarak iki gruba ayrılmaktadır. Ofis hizmetleri; evrakların hazırlanması, sağlayıcı ve alıcı ilişkilerinin kurulması, iç ve dış iletişimin sağlanması olarak tanımlanmakta ve ofis hizmetlerinin yönetimi ile üretim yönetimi arasında koşutluk olduğu öne sürülmektedir (Levitt, 1972, s. 43). Diğer bir ifadeyle, ofis hizmetleri, üretim içeren hizmetler içinde yer alan ve geri planda gerçekleştirilen faaliyetlerdir. Ürün destek hizmetleri ise; yapılandırılan servis ağları ve ürün destek mekânizmasının oluşturularak satış sonrası servis desteğini kapsamaktadır (Esin, 2002, s. 15). Ürün destek hizmetlerinde, geniş bir servis ağına sahip olan ve müşterilerine destek

hizmetini en doğru ve çabuk bir şekilde verebilen işletmeler ön plana çıkmaktadırlar.

- **Üretim İçermeyen Hizmetler:** Bennett (1986, s. 16)'in ana hatlarıyla tanımladığı ve Esin (2002, s. 13)'in genişleterek ele aldığı ve kapsayan üretim içermeyen hizmetler dört önemli özelliğe sahiptir;
 - **Soyuttur:** Kavram olarak hizmetin soyut olması kalite çalışmalarını ve yapılacak tanımlamaları güçleştirmektedir. Ürünün kalite düzeyi ölçüm ve karşılaştırma (benchmark) ile belirlenebilmektedir. Ürün somut olduğundan ölçümü ve karşılaştırılması soyut bir kavram olan hizmete göre çok daha kolay yapılmaktadır.
 - **Saklanamaz, stoklanamaz:** Hizmetin saklanamaması ve stoklanamaması üründen farklı olan en temel özelliğidir. Endüstriyel ürünler, gerekli durumlarda üretim fazlası olarak saklanarak stoklanabilmektedir. Hizmet kapasitesinin istemden fazla olması durumunda, kullanılmayan kapasite atıl olmakta ve saklanamamaktadır. İstem ve kapasite dengesini ayarlamak hizmetin en önemli sorunları arasında yer almaktadır.
 - **Heterojendir:** Hizmet, talep eden ile hizmet vereni karşı karşıya getirdiğinden, ürüne göre daha heterojen bir yapıya sahiptir. Değişken müşteri profilleri ve özellikleri hizmetin sunulmasındaki standartlaşmayı sınırlamaktadır. Bu nedenle hizmetin "*kişisellik*" boyutu önemli bir kalite özelliği olarak değerlendirilmektedir. Kişisellik boyutu, farklı yorumlara açık olduğundan, kalitenin sürekliliği açısından sorunlar yaratmaktadır. Bu sorunların başında uygulama zorluğu ve kaliteyi sağlamayı denetleme güçlüğü gelmektedir. Bu nedenle duruma göre özel yöntemlere başvurmak

gerekmektedir. Özellikle anketler bu amaca yönelik ve oldukça sık kullanılan yöntemlerin başında gelmektedir.

- **Sunum ve alım eşzamanlıdır:** Üretim ve hizmet arasındaki en temel fark, hizmette sunum ve alımın eşzamanlı gerçekleşmesidir. Günümüzdeki kalite anlayışının temel kriterlerinden olan “yapılan işin ilk baştan doğru yapılması” ilkesinin hizmet sektöründeki yeri, ürün sunan endüstriyel sektöre göre daha önemli ve gerçekleştirilmesi daha zordur. Çünkü, hizmet söz konusu olduğunda, sunum ürün, ürün sunum olarak tanımlanmaktadır. Sunum sırasında yapılacak herhangi bir yanlışın telafi edilme şansı oldukça düşüktür. Ayrıca sunum ve alımın eşzamanlı oluşu nedeniyle, ürün geliştirmede sıkça kullanılan prototip uygulamasının, hizmet sektöründe uygulanması neredeyse olanaksızdır. Bununla beraber hizmetin sunumu sırasında müşterinin isteklerinin gözönünde bulundurulması ve uygun değişikliklerin yapılması gerekmektedir.

Yukarıda dört temel özelliğinden bahsedilen üretim içermeyen hizmetler, kütüphanelerin sundukları hizmetlerin de bu kategoride değerlendirilmesinden dolayı araştırma için ayrı bir önem taşımaktadır. Bu bağlamda üretim içermeyen hizmetlerin temel problemleri; kütüphanelerin sunduğu hizmetler göz önünde bulundurulduğunda daha da önem kazanmaktadır.

2.2. KALİTE

Yeryüzünde tarihin başladığı yaklaşık 1.7 milyon yıldan beri, insanlar kaliteye, özellikle de kullandıkları araçların kalitesine büyük bir ilgi göstermişlerdir (Kondo, 1999, s. 47).

Kalite'nin kavram olarak ifade edildiği ilk yazılı kaynak olan Hammurabi Kanunları'nda (M.Ö. 2150) yer alan hükümlerden birinde;

"bir inşaat ustasının inşa ettiği ev, ustasının yetersizliği ve işini gerektiği gibi yapmaması nedeniyle yıkılarak, ev sahibinin ölümüne yol açarsa; o usta öldürülür",

şeklinde ifade edilmektedir. M.Ö. 1450 yılında ise, eski Mısır'daki denetim görevlileri, taş blokların yüzeylerinin dikliğini, telden yaptıkları bir araçla denetim etmekte ve taş blokların belirli bir standartta üretilmesini sağlamaktaydılar (Şimşek , 2002, s. 5). Fenikeliler döneminde ise denetim görevlileri, ürün kalitesinde sürekli olarak yapılan uygunsuzlukları, kusurlu ürünü yapan kişinin elini keserek önlemeye çalışmaktaydılar. Fenikeli denetim görevlileri, ürünleri, yönetimin belirlemiş olduğu kriterlere uygunluğu açısından denetim ederek, onaylamaktaydılar. Bu denetimlerdeki amaç, tüketicilerin ürünler ile ilgili şikayetlerin karşılanması ve toplu içinde ticari etiğin oluşturulmasının sağlanmasıydı (Bozkurt ve Odaman, 1997, s. 12). Romalılar döneminde ise beton ile imal edilen bina yapımı, şehir planlamacılığı, trafik sıkışıklığı, sarnıç ve su kanallarının imalatını şartname biçiminde yasalarla düzenlenmiş ve üretimde belirli bir kalite standardı getirilmiştir (Şale, 2004, s. 21).

Hammurabi Kanunları'nda çok kesin bir ifadeyle tanımlandığı gibi, inşaat ustasının kalitesiz bir iş çıkardığında ölüm cezasına çarptırılması ve Fenikelilerin kusurlu üretim yapanın elini keserek cezalandırması, kalitenin ne denli önemli bir kavram olduğunu doğrulamaktadır. Yukarıdaki örneklerden de anlaşılacağı üzere kalite ve kaliteli iş yapma binlerce yıldır insanlığın vazgeçemediği temel bir unsur olarak kabul görmüştür. Ancak neredeyse insanlık tarihi kadar eski olan kalite kavramının bilimsel olarak ele alınması ve standartlarının oluşturulması için 20. yüzyıla kadar beklemek gerekmiştir. 19. yüzyılda başlayan sanayi devrimi ile birlikte asıl gelişim sürecine giren kalite, başlangıçta sadece denetimden ibaretken daha sonra müşteri kavramının gelişmesiyle günümüzdeki şeklini almıştır (Şale, 2004, s. 21). Günümüzde kalite, lüks bir kavram olmaktan çıkarak, her kuruluş için temel bir unsur olarak kabul görmektedir. Basit bir ifadeyle kalite, amaca uygunluk olup, bunun için bol kaynaklara sahip olmak zorunluluğu yoktur. Aksine

hatalardan arınılacağı ve sürekli iyileştirme sağlanacağı için maliyetin düşmesi beklenerek, kaynakların daha verimli bir şekilde tüketilmesi söz konusu olmaktadır (Aslan, 1999, s. 127).

Literatürde yer alan kalite tanımlarına bakıldığında, kalite kavramının soyutluğu ve çok farklı alanlarda kullanılıyor olması bakımından farklılıklar göstermesi doğaldır. Berthod (1994, s. 20)'un tanımında; kalite, sadece basit bir teknik yöntem değil, işletmenin müşterilerini memnun etmeye ve işletme içindeki tüm birimlerde uyum ve denge sağlamaya dayalı bir işletme yönetimi aracı olarak görülmektedir. Miyauchi (1999, s. 9) ise kaliteyi; hiçbir şirketin varlığını sürdürmede, tepe yönetiminin sağlam liderliği altında yüksek bir rekabet gücünü, çalışanlarının güvenliğini ve müşteri memnuniyetini sağlamaya, sosyal sorumluluk katkılarını yerine getirmeye dönük faaliyetlerinde asla yadsıyamayacağı bir şey olarak tanımlamış ve “müşterilere sunulan donanım, yazılım ve insan davranışının gerçek kalitesi müşterilerin algıladığı kalitedir” diye ifade etmiştir. Uluslararası standartlar Organizasyonu ISO'nun ISO 8402 standardında (TS 9005) yer alan ifadesi ile kalite, bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerin toplamıdır (Kuş, 1999, s. 4). Avrupa Kalite Denetim Birliği'ne (EOQC) göre kalite; bir mal veya hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilme yeterliliklerini ortaya koyan özelliklerin tümüdür. Bu özelliklerden bazıları boyut, biçim, kimyasal-fiziksel özellikler, ömür ve güvenilirlik olarak tanımlanmaktadır (Ercan, 1987, s. 84). ISO 9000:2000'nin temel kavramlarında kalite; doğal (varolan) özellikler kümesinin gerekleri yerine getirme derecesi olarak tanımlanmıştır. ISO 8402'de ise kalite daha geniş bir biçimde ele alınarak, bir şeyin, belirlenmiş veya ima edilmiş gereksinimlerden derlenen özellikler ve niteliklere ne ölçüde sahip olduğu şeklinde tanımlanmıştır. Tanımda geçen “şey” ürün ya da hizmet olarak düşünülmelidir (Esin, 2002, s. 11). Yukarıda bahsedilen tüm kalite tanımlarına ek olarak kalite, kendilerine inanan, onu benimseyen ve ona bağlanan işletmeler ve çalışanlar ile birlikte anılmakta ve yönetim ve çalışanların sorumluluk duyguları ile gerçekleşmektedir (Acuner, 2001, s.10).

Kütüphanecilik alanında ise kalite, ilk kez F. W. Lancaster'ın, 1969 yılında, Index Medicus veritabanındaki taramaların başarısına ilişkin kavramsal bir ifade olarak kullanılmıştır (Whitehall, 1994, s. 102). Kalite kavramı, özellikle 90'ların sonunda ve 2000'li yıllarda önemini artırarak, kütüphanelerde kalite çalışmalarının hız kazandığı görülmektedir (Bulgan, 2002, s. 5).

2.3. KALİTE YÖNETİMİ

Kalite yönetimi ISO 8402 (1994)'de yer aldığı gibi,

“genel yönetim işlevinin kalite politikasını, hedeflerini ve sorumluluklarını belirleyen tüm etkinlikleri kapsar; kalite planlaması, kalite kontrolleri, kalite güvencesi ve kalite sistemi içinde kaliteyi iyileştirme gibi araçlarla uygulamaya geçirilir”,

Şeklinde ifade edilmektedir. Kalite yönetiminde kalite hedeflerine ulaşılabilmesini kolaylaştırmak için sekiz yönetim ilkesi belirlenmiştir:

1. Yöntem yaklaşımı,
2. Müşteri odaklılık,
3. Liderlik,
4. Sistem yaklaşımı,
5. Personelin katılımı,
6. Karşılıklı çıkarların korunduğu tedarikçi ilişkisi,
7. Karar almada gerçekçi yaklaşım, veri analizi,
8. Sürekli iyileştirme (Şale, 2004, s.29)

Yukarıda sekiz temel ilkesi belirtilen kalite yönetiminin, müşterilerin tam memnuniyeti ile onların gereksinimlerini karşılayarak uygulamaya geçirilememesi durumunda, başarıya ulaşması olasılığı oldukça düşüktür. Müşterilere gereken

değerin verilmemesi ya da onların gereksinimlerinin tam olarak algılanamaması, işletmeleri başarısızlığa itecektir (Miyachi, 1999, s.9). Burada işletmeler tarafından önemle üzerinde durulması gereken konu, hizmet sundukları müşterilerinin gereksinimlerini tam olarak algılamak ve bunun için çaba sarfetmektir. Miyachi (1999, s.10)'ye göre kalite yönetiminin başarıya ulaşabilmesi için, üst yönetimin taahhüdü çerçevesinde müşteri memnuniyeti odaklı kalite yönetimi aşağıdaki şekilde örgütlenmelidir:

- Kurum vizyonu ve stratejisi,
- Atılım,
- Müşteri memnuniyeti,
- Kalite güvencesi,
- Tedarikçilerin entegrasyonu,
- Tepe, üst kademe ve ara kademe yönetimin sorumluluğu,
- Çalışanların katılımı,
- Eğitim,
- Sürekli iyileştirme,
- Bilimsel ve sistematik çalışma.

Toplam Kalite Yönetimi (TKY), kalite yönetimi modelleri içinde kütüphaneler için en uygun nitelikte (Çukadar, 1999, s. 332) olan yönetim modeli olarak kabul edilmektedir.

2.3.1. Toplam Kalite Yönetimi

Kalite yönetimi modelleri içinde yer alan TKY, 20. Yüzyılın başlarında ABD'de ortaya çıkan kalite hareketinin devamı olarak nitelenerek, 1950'li yıllarda Japonya'da, 1980'li yılların başında ABD'de, ikinci yarısında Avrupa ülkelerinde ve 1990'lı yılların hemen

başında da Türkiye'deki işletmelerde yönetim modeli olarak kullanılmaya başlanmıştır (Efil, 2001, s.1; Kovancı, 2001, s.14). TKY felsefesi, bir başka deyişle top yekün mükemmellik (Şişman, 1997, s. 61), kalite kavramına çok geniş boyutlar katarken, onu teknik bir kavramdan öte adeta varolmayı ve sağlıklı yaşamayı şekillendiren her bir kavramla özdeşleştirmeyi başarabilmiştir (Kovancı,2001, s.13). Literatürde oldukça geniş ve birbirinden farklı TKY tanımına rastlanmak mümkündür. ISO 8402 (1994) Kalite Yönetimi ve Kalite Güvencesi Sözlüğü'nde TKY, "bir organizasyonun bütün üyelerinin katılımına dayanan ve uzun dönemli müşteri tatmini ile organizasyondaki bütün üyelerin ve toplumun yararını amaçlayan kaliteye odaklı yönetim yaklaşımı" olarak tanımlanmıştır. İngiliz Standartları'nda (BS 7850, 1992) TKY tanımı ise şöyledir; "organizasyon amaçlarına en etkin biçimde ulaşmak için insan ve malzeme kaynaklarının motivasyon gücü ile birleştirilerek denetim ve kullanımı amaçlayan yönetim felsefesi ve şirket uygulamalarıdır". Başka bir tanımda, TKY; "müşterinin ve kurumla ilgili çevrenin gereksinimlerinin ve kuruluşun hedeflerinin, sürekli bir iyileştirme gayreti içinde tüm çalışanların potansiyellerinin en üst düzeye çıkarılması suretiyle, en etkin ve maliyeti düşük biçimde karşılanması için yapılan her türlü aktiviteyi kucaklayan bir yönetim felsefesi" olarak verilmektedir (Kinnell, 1997, s. 88). Diğer bir tanımda ise TKY, "bir kuruluştaki tüm faaliyetlerin sürekli olarak iyileştirilmesi ve organizasyondaki tüm çalışanların kesin aktif katılımıyla çalışanlar ve müşteriler ve toplum memnun edilerek karlılığa ulaşılması" olarak ifade edilmektedir (Kuş, 1999, s. 4). Miyauchi (1999, s. 12) TKY'yi "kuruluş içinde kaliteyi odak alan, kuruluşun bütün üyelerinin katılımına dayanan, müşteri memnuniyeti yoluyla uzun vadeli başarıyı amaçlayan, kuruluşun bütün üyelerine ve topluma yarar sağlayan yönetim yaklaşımı" olarak tanımlamaktadır. Efil (1999, s. 42)'in tanımında TKY; "uzun vadede, müşterinin memnun olmasını başarmayı, kendi personeli ve toplum için avantajlar elde etmeyi amaçlayan, kalite üzerine yoğunlaşmış ve tüm personelin katılımına dayanan bir kuruluş yönetim biçimi" olarak nitelenmektedir.

TKY tanımları çoğaltılabilir ancak tanımlar ne kadar çoğaltılırsa çoğaltılsın yukarıdaki ifadelerden de anlaşılacağı gibi tüm tanımların ortak özellikleri ürün ve/veya hizmet üretimi sonucunda ortaya çıkan ürün ve/veya hizmet sunumunda müşteri memnuniyetinin

sağlanması, müşteri ihtiyaçlarının karşılanması, belirlenen hedeflere ulaşabilmek için organizasyonel faaliyetlerin sürekli geliştirilmesi ve iyileştirilmesi olduğu gözlemlenmektedir.

2.4. KALİTE YÖNETİMİ VE KÜTÜPHANELER

Kütüphaneler hizmet üreten kurumlar olduklarından ve bağlı buldukları kuruma ve kullanıcılarına hizmet sağlamakla sorumlu olduklarından, diğer tüm ürün ve hizmet üreten kurumlarda olduğu gibi, kullanıcı memnuniyeti, hizmetlerde süreklilik, verimlilik, etkinlik ve kalite gibi kavramlar değer kazanarak ön plana çıkmaktadır (Yılmaz, 2003, s. 261). Kütüphane türleri farklılık gösterse de kullanıcılarına sağladıkları kurumsal hizmetlerin genel amacı aynı olup, genel bir ifadeyle bu amaç, bilgi gereksinimi duyan kullanıcılara, çeşitli yollarla bilgi hizmeti sunmak ve bağlı bulunduğu kuruma ve topluma karşı sorumluluklarını zamanında ve doğru bir şekilde yerine getirmektir. Kütüphanelerin amaçları göz önünde bulundurulduğunda, TKY, kalite, kaliteli hizmet, sürekli iyileştirme, kullanıcı memnuniyeti, çalışanların tatmini, toplumsal sorumluluk, toplam katılımcılık, sürekli eğitim gibi kavramlarla donatılmış çağdaş bir yönetim modeli ve kurum kültürü tanımıyla kütüphanelere en uygun yönetim modeli olarak hızla benimsenmeye başlamıştır (Çukadar, 1999, s. 332). TKY felsefesinin doğası gereği içerdiği, insan olgusuna önem vermesi, kullanıcı memnuniyetini ön planda tutması ve hizmet kalitesinin artırılması gibi kavramlar, kütüphaneler için son derece önemli kavramlar olarak kabul görerek, bu felsefenin kütüphaneler için ne denli yararlı olacağı ortaya çıkmaktadır.

Japon endüstrisi ile rekabet edebilmek için 1980'lerde TKY felsefesini benimseyen ABD'de 80'lerin sonlarına doğru kamu kesiminde de bu yönetim felsefesi yayılmaya başlamış ve Ekim 1994 itibariyle 415 okul, kolej ve üniversite kütüphanesinde TKY uygulandığı saptanmıştır (Tompkins, 1996, s. 512). Aynı zamanda ABD'de, TKY felsefesini bir bütün olarak benimsemek yerine kendi kalite yaklaşımlarını geliştiren kütüphanelere de rastlanmaktadır. Örneğin, ABD'de Washington Üniversitesi

Kütüphaneleri kaliteli bir hizmet sunabilmek için kullanıcı odaklı kütüphane kavramını temel almış ve misyonlarını “kaliteli hizmetin ve kullanıcı memnuniyetinin hedef olarak tüm personel tarafından benimsendiği bir kütüphane” olarak tanımlamışlardır (Wilson, 1995, s. 299).

Avustralya’da ise TKY uygulamaları 1984 yılında gerçekleştirilen endüstri reformu ile başlamıştır. Avustralya Üniversite Kütüphaneleri Konseyi (CAUL) ülke genelinde TKY seminerleri düzenleyerek, TKY felsefesinin tanınmasını sağlamış ve kütüphanelerde performans ölçümü konusunda çalışmalar yapmıştır. CAUL’un aynı dönemde ülke çapında gerçekleştirdiği anketin sonuçlarına göre ortaya üç performans göstergesi çıkmıştır;

- Kullanıcı memnuniyeti,
- Belge sağlama kalitesi,
- Elverişlilik (Aslan, 1999, s. 130).

Avustralya’da 1996’da yapılan bir ankete göre, ankete katılan 30 üniversite kütüphanesinden 25’inin kalite denetiminden bağımsız olarak sağladıkları hizmet kalitesinin ölçülmesi üzerine çalışmalar yaptıkları ortaya çıkmıştır. 1996’dan sonra Avustralya’da kütüphaneler, TKY ve performans göstergeleri konusunda daha fazla araştırma ve çalışma yapma gereği duyararak, kütüphanelerde verilen geleneksel hizmetlere dayalı kütüphanecilik anlayışından, kullanıcı odaklı TKY anlayışına geçmeye başlamışlardır (Williamson, 1996, s. 532).

İngiltere’de üniversite kütüphaneleri, 1993’de yayınlanan Follett Raporu (The Follett Report 1993) doğrultusunda TKY felsefesine yönelerek, yönetim modellerini değiştirmeye başlamışlardır. Follett raporunda, üniversite kütüphanelerinin enformasyon stratejilerini belirlerken öncelikle şu konulara dikkat etmeleri öngörülmüştür:

- Kalite güvencesi ve değerlendirmesinin yapılması,

- Kütüphane kullanıcılarını oluşturan tüm grupların gereksinimlerinin ve beklentilerinin saptanması,
- Kütüphane personelinin ve kaynaklarının yönetimi üzerine çalışmalar yapılması,
- Kütüphanelerin performans ölçüleri ve göstergelerinin belirlenmesi (Arfield, 1996, s. 186).

Çağdaş bir yönetim anlayışı olarak en önemli hedefi, en düşük hata oranı ile en yüksek müşteri memnuniyetini sağlamak olan TKY, fiziksel ve insan kaynakların en üst düzeyde tutulması ve bu kaynakların etkin bir şekilde kullanılması ile, tüm hizmetlerin, müşteri ile etkileşimli olarak verilmesini ve bu hizmetlerin verimliliğinin artırılmasını amaçlamaktadır (Yılmaz, 2002, s. 111). Kütüphaneler ve kütüphanelerde verilen hizmetler söz konusu olduğunda, TKY felsefesinin kütüphanelerde uygulanarak bir yönetim modeli ve kurum kültürü yaratılarak, verilen hizmetlerde kullanıcı memnuniyetinin ölçülmesi temel alınmakta ve bunun yanısıra mali kaynakların ve insan kaynaklarının doğru bir şekilde değerlendirilmesi diğer önemli ölçüm alanlarını oluşturmaktadır (Feigenbaum, 1993, s. 8). TKY modeline göre, kütüphanelerde verilen hizmetlerin verimliliği ve etkinliği sağlanarak kalitenin ön plana çıkarılması amaçlanmakta ve kalite düzeyinde sürekli iyileştirmelere gidilerek, kalite düzeyinin ve kullanıcı memnuniyetinin artırılmasını hedeflenmektedir.

TKY felsefesine geçilebilmesi ve bu modelin bir yönetim modeli ve kurum kültürüne dönüştürülebilmesi için tüm kurum ve kuruluşlarda olduğu gibi kütüphanelerde de sağlanması gereken temel koşullar aşağıda özetlenmektedir;

- Tepe yönetimin ve/veya üst kurumun TKY felsefesine yürekten inanması ve desteklemesi,
- Yönetimin bu sistemi uygulama arzusu ve kararlılığına sahip olması,
- Bu kararlılığın başarıya ulaşabilmesi için herkesin izleyebileceği amaçlara ve politikalara dönüştürülmesi,

- Kullanıcıyı memnun etmenin sürekli gelişebileceğine dayalı bir kalite bilincine sahip olunması,
- En tepeden en alt çalışana kadar, hedefleri belli olan TKY'nin anlaşılmasına ve uygulamasına yönelik eğitim verilmesi,
- Her kademedeki yöneticilerin özellikle orta kademe yöneticilerinin katılımının sağlanması ve bu katılımın izlenmesi,
- İstatistiksel denetim araç ve tekniklerinin kullanılması,
- Çalışanların yetkilendirilerek, daha fazla katılımın sağlanması ve uygun bir ödüllendirme sisteminin geliştirilmesi (Akat, Budak ve Budak, 1999, s. 398; Yılmaz, 2005, s. 115)).

Yukarıda tanımlanan ve kurum yönetimlerince sağlanması gereken temel koşulların yanısıra, TKY felsefesine göre, Önal (1997, s. 117)'in tanımladığı ve kütüphanelerde bulunması gereken kalite bileşenleri aşağıda verilmektedir:

- Başarılı sonuca ulaşabilmek için, gerekli girdiyi sürekli sağlayabilme becerisine sahip olunması,
- Başarıya yatırım yapılması,
- Gelişmelerin izlenmesi, değişime ve kaliteye uyumun göz önünde bulundurulması,
- Hizmetlerin çabuk, doğru ve zamanında sağlanması,
- Kaynakların ve hizmetlerin değerlendirilmesi sonucu standartların geliştirilmesi ve çalışmaların standartlara uygunluğunun sağlanması,
- Kaynakların verimli biçimde kullanılarak, hizmetlerin ekonomik bir şekilde sağlanması,
- Kullanıcı gereksinimlerine yanıt verebilecek üretim sisteminin bulunması,
- Kullanıcı memnuniyetinin sağlanması,
- Kullanıcıların bilgi gereksinimlerinin karşılanması,
- Kütüphanelerin amacına uygun bir şekilde kullanılması,

- Olası problemlere çözüm yolları bulunarak sorun çıkmasının önlenmesi,
- Sürekli gelişmeyi amaçlayan bir sürecin varlığının oluşturulması,
- Yeni hizmetlerin tasarlanması, geliştirilmesi ve sunulmasıdır.

Türleri farklılık gösterse de her tür kütüphanede TKY uygulamasına geçilmeden önce, kütüphane yönetimlerinde mevcut durum analizinin yapılması, kütüphanenin derme, personel, bina ve hizmetler açısından ne durumda olduğunun ortaya konulması gerekmektedir. TKY'ne geçildikten sonra yapılan iyileştirmelerde ve sürekli gelişme koşullarında sağlanan başarıların ölçümünde önceki durum değerlendirilmesinden yararlanılacağından, mevcut durum analizinin çok doğru bir şekilde yapılması gerekmektedir. Durum değerlendirmesi yapıldıktan sonra kütüphanelerde, “kaliteli hizmet vermek, bilgi merkezinin amacıdır”, “kaliteli hizmet vermek bilgi sunma hizmetinin temel şartıdır” gibi sloganlar benimsenerek, çalışanların motivasyonu artırılmalıdır. Başarılı bir kalite düzeninin anahtarı, belirli bir strateji geliştirmek ve geliştirilen stratejiyi çalışanlara ve kullanıcılara etkin bir şekilde iletmek ve anlatmakla sağlanmaktadır (Çukadar, 1999, s. 41). Kütüphanelerde, farklı kullanıcı gruplarının bilgi gereksinimlerinin ve beklentilerinin belirlenmesi, değerlendirilmesi ve karşılanabilmesi için gerekli hizmetlerin düzenlenmesini ve sunulmasını sağlayacak faaliyetlerin planlanması ve daha sonra uygulama aşamasında da başarıyla gerçekleştirilmesi TKY yaklaşımını oluşturan önemli kriterlerdir.

2.5. HİZMET KALİTESİ VE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ

Hizmet kalitesi, sunulan hizmetin müşteri beklentileri ile ne kadar örtüştüğünün ölçüsü ve kalitenin müşteri tarafından algılanan performans düzeyi ya da sunulan hizmetin müşteriye memnun etme düzeyi olarak tanımlanabilir. Ayrıca hizmet kalitesi, müşteri beklentileriyle işletmenin sunduğu hizmet performansının karşılaştırılması sonucu oluşmakta ve ortaya çıkan performans rekabet tarafından oluşturulan standartlara göre ölçülmektedir (Sarıkaya, 2004). Sarıkaya'nın hizmet kalitesi tanımından da anlaşılacağı gibi, sunulan hizmetin kalite düzeyinin belirlenmesindeki en önemli kriter müşteri beklentileri ile işletmeler tarafından

müşteri beklentilerinin karşılanabilme oranlarıdır. Eğer müşterilerin algıladıkları hizmetlerin kalite düzeyi beklentilerinin altında kalıyorsa, o işletmede sunulan hizmet kalitesinin müşteriye memnun edecek düzeyde olduğundan bahsedilemez. Bu bağlamda algılanan hizmet kalitesi kavramı önem kazanarak, müşterilerin hizmet alımından önceki beklentileri ile sunulan gerçek hizmet deneyimini karşılaştırılmasının sonucu olarak ortaya çıkmakta ve müşterilerin beklentileri ile algılanan hizmet performansı arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir. Beklentiler ve algılar müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi literatüründeki araştırma raporlarında önemli değişkenlerdir. Hizmet kalitesi literatüründe Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından açıkça belirtildiği gibi beklentiler, tüketicilerin beklenti ve/veya gereksinimleriyle ilgilidir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988, s. 15).

Hizmetlerin temel özellikleri olan soyutluğu, stoklanamaması, değişkenliği ve heterojenliği, dayanıksızlığı, hizmet üretimi ve tüketiminin aynı anda gerçekleşmesi (sunum ve alımın eş zamanlı oluşu) gibi faktörler; hizmet üretimini, sunumunu ve müşterilerin kalite algısını ve müşteri memnuniyetini ve en önemlisi ölçümünü doğrudan etkilemektedir. Hizmet soyut bir kavram olduğundan; müşterilerin satın almadan önce, alacakları hizmet kalitesini değerlendirmesini güçleştirmektedir (Devebakan ve Aksaraylı, 2003, s. 40). İşletmeler tarafından sağlanan hizmetlerin kalite düzeyinin, müşteriler tarafından değerlendirilmesi güçlüğüne rağmen, hizmet kalitesi, ancak müşterinin beklentileri ve algılamaları yoluyla değerlendirilebilir. Buradaki hassas denge, müşterilerin hizmet algılamalarının beklentilerini karşılaması, bir başka deyişle, müşterilerin algıladıkları hizmetlerin kalite düzeyinin beklentilerini karşılayarak aldıkları hizmetten ve hizmeti sağlayan işletmeden memnun olmalarıdır.

Hizmet kalitesinin kavram olarak somutlaştırılabilmesi ve nesnel bir ifadeye kavuşturulabilmesi için öncelikle hizmet kalitesi boyutları incelenmelidir. Genel olarak hizmet kalitesinde ortaya çıkacak bir artış, hizmetin farklı boyutlarında meydana gelen kalite artışlarının bir bileşimi olacaktır. Sasser, Olsen ve Wyckoff (1978, s. 177) hizmet performansının üç boyutunu;

- Materyal düzeyi,
- Tesisler,
- Personel.

olarak tanımlamışlar ve verilen hizmetin sonucundan çok hizmetin sunulma biçiminin önemini vurgulamışlardır. Hizmet üreten her işletmede, hizmet kalitesinin artırılmasındaki temel unsur, hizmet kalitesinin ve müşterilere sunulan hizmet performansının karşısında müşterilerin verdikleri tepkilerin ölçülerek, belirlenmesidir. Hizmet kalitesi geliştirme programlarının başarısızlık riski yüksek olduğundan, hizmet üreten işletmeler sık sık, memnun edilemeyen müşterilerini geri kazanabilmek için kalite geliştirme süreçlerini yeniden başlatmaktadırlar (Stuart ve Tax, 1996, s. 62).

Zeithaml, Parasuraman ve Berry (1990, s. 15) algılanan hizmet kalitesini, “müşterinin bir ürün ya da hizmetin üstünlüğü ya da mükemmelliği ile ilgili genel bir yargısı” olarak tanımlamaktadır. Ghobadian, Speller ve Jones (1994, s. 50), algılanan hizmet kalitesi tanımında ise, “müşterilerin hizmet kalitesine yönelik sezgileridir ve müşterilerin memnuniyet derecesini büyük ölçüde belirlemektedir” diyerek işletmeler tarafından sağlanan hizmetlerin kalite düzeyinin belirlenmesinde müşterilerin hizmet kalitesine yönelik sezgilerinin, hizmet kalitesi ölçümünde ne denli önemli bir kriter olduğunu ve müşterinin aldığı hizmet karşısındaki memnuniyet düzeyini belirlediğini vurgulamaktadır. İşletmelerin sağladıkları hizmetlerin kalite düzeyinin ölçülememesi durumunda, sunulan hizmetlerin kalitesinin arzu edilen düzeye getirilmesi ve iyileştirmelerin yapılabilmesi mümkün olmayacak ve ölçülemeyen kalite ancak bir slogan olarak kalacaktır (Parasuraman, Berry ve Zeithaml, 1985, s. 47).

Hizmet kalitesi ölçümü, işletmelerin misyon ve vizyonlarını doğru bir şekilde tanımlamalarına ve hizmet sundukları müşterilerinin gereksinimlerini doğru bir şekilde algılayarak, hizmetlerini bu doğrultuda yeniden yapılandırmalarına temel oluşturması bakımından son derece önemlidir. Ayrıca işletmelerin sundukları hizmetlerin kalite

düzeyini ölçerek mevcut durumlarını ortaya koymaları, mali ve insan kaynaklarının daha verimli ve uygun bir şekilde kullanılmasına da sağlayacaktır. Hizmet kalitesi düzeyinin ölçülebilmesi, ancak sayma ve gözlem yolu ile verilerin toplanarak, değerlendirilmesiyle gerçekleştirilebilmektedir. Hizmetlerin değerlendirilmesinde iyilik, güzellik gibi kavramlar soyut ve göreceli olduklarından, somut ve sağlam verilere dayalı bir şekilde ölçülerek nitelendirilebilmeleri için çeşitli ölçekler ve teknikler geliştirilmiştir. 1983-1990 yılları arasında ABD’de geliştirilmiş olan Service Quality (SERVQUAL), hizmet kalitesi ölçümü konusunda en kapsamlı ve kabul gören çalışmalardan biri olarak literatüre geçmiştir. SERVQUAL ölçeğini geliştirenler, geliştirdikleri yöntemin evrensel olarak geçerli olduğunu ve hizmet kalitesi boyutlarını doğru tanımladıklarından dolayı, küçük değişikliklerle hemen her sektöre uygulanabileceğini savunmaktadırlar (Parasuman, Zeithaml ve Berry, 1994, s. 115). Literatür incelendiğinde SERVQUAL’in 80’lerden günümüze kadar bankacılık, sağlık hizmetleri, eğitim hizmetleri, turizm, reklamcılık gibi hemen her sektörde kullanıldığı görülmektedir (Hensel, 1990, s. 46; Bitner, 1990, s. 73; Ennew, Reed ve Binks, 1993, s. 62).

2.6. KÜTÜPHANELERDE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ

Hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi ölçümleri, kütüphanelerde sunulan hizmetlerin kalite düzeylerinin belirlenmesi, bir başka ifadeyle kütüphane kullanıcılarının aldıkları hizmetten memnun olma ve gereksinimlerinin karşılanma düzeyi olarak ifade edilmektedir. Her ne kadar hizmet kalitesi kavramıyla pazarlama literatürü sayesinde tanışan kütüphaneciler, bunun kütüphanelerde verilen hizmet kalitesinin tanımlanmasında ve hizmetlerin iyileştirilmesi yönünde kuramsal bir çerçeve çizilmesinde, yararlı bir rehber olarak kullanabileceğini görmüşlerdir (Karakas, 1999). Hizmet kalitesi kavramıyla tanışan kütüphaneciler, varoluş nedenleri olan farklı kullanıcı gruplarının gereksinimleri ve beklentilerini de göz önünde bulundurarak sağladıkları hizmetlerin kalite düzeylerini artırmaya yönelik çalışmalar yaparak, bu kavramın kendilerini ve hizmetlerini geliştirmesini sağlamışlardır. Kütüphanelerde sağlanan hizmetlerin kalite düzeyinin

değerlendirilmesi yönelik yapılan çalışmalara örnek oluşturan ve kütüphane araştırmalarında kullanıcılarla kurulan ilk önemli ilişki 1940'ın sonuna rastlamaktadır. Daha önce yapılan kullanıcı odaklı çalışmaların çoğu bilgi davranışı ve kullanıcı gereksinimlerine yönelik olmuştur. 1970'lerde ise kullanıcılar, kütüphanelerin değerlendirmesinde önemli bir konumda olduğu görüşü önem kazanmış ve 1970'lerin ortalarına kadar yöntem üzerine yoğunlaşmıştır. 1970'lerden sonra ise bazı araştırmacılar tarafından kullanıcı-sistem etkileşimi yönelik çalışmalar yapılmıştır (Verhoeven, 1990, s. 382).

Tüm hizmet üreten işletmelerde olduğu gibi kütüphanelerde de sunulan hizmet kalitesinin iyileştirilebilmesi ve kullanıcı memnuniyetinin artırılması için öncelikle hizmet kalitesinin ölçülmesi gerekmektedir. Bu bağlamda kendilerine, değişim ve gelişmeyi ilke edinen çağdaş yönetim anlayışına sahip kütüphanelerin, kullanıcı memnuniyetinin ve kaliteli hizmetin gerçekleştiği, kullanıcı odaklı kurumlar olarak hizmet vermesi görüşü ağırlık kazanmıştır (Üstün, 2001). Bu görüşün tüm kütüphane türlerinde kullanılabilecek bir yönetim modeli olarak düşünülmesi ve kütüphaneciler tarafından benimsenerek uygulamaya konulması son derece önemlidir.

Hizmet kalitesi, genel bir ifadeyle, sunulan hizmetin kullanıcı tarafından bir bütün olarak, hizmetin mükemmelliği ya da üstünlüğü konusundaki izlenimi bağlamında algılanan kalite olarak nitelendirilmektedir. Özellikle üniversite kütüphanelerindeki hizmet kalitesi ölçümü, dermenin büyüklüğü ve kapsanan konuların çeşitliliği kriterleri ile başlamaktadır (Dow, 1998, s. 278). Ancak yalnızca dermenin büyüklüğü ve kapsanan konuların çeşitliliği ya da sahip olunan teknolojik altyapının yeniliği ve üstün özelliklere sahip donanımın bulunması, hizmet kalitesi düzeyinin yükseltilmesi ve kullanıcı memnuniyetinin artırılması için yeterli olmamaktadır. Kütüphane hizmetlerini oluşturan diğer boyutlar da hizmet kalitesinin ölçümünde aynı derecede öneme sahiptir. Bu nedenle hizmet kalitesi kapsamında kütüphanenin sağladığı ve kullanıcının aldığı tüm hizmetler yer almaktadır ve bu hizmetler kütüphane yönetimlerince ayrı ayrı ele alınmalıdır.

Lisans ve lisansüstü öğrencileri, akademik ve idari personel gibi gereksinim ve beklentileri birbirlerinden çok farklı olan kullanıcı grupları bulunan üniversite kütüphanelerinin, yukarıda bahsedilen farklı kullanıcı gruplarının kütüphaneyi kullanım sıklığı ve düzeyi bilgilerinin yanısıra, bilgisayar tabanlı kullanım ve hizmetlerin benimsenmesi yönündeki bilgiler, kütüphane yönetimlerine daha iyiye ulaşılması yönünde yol gösterici olmaktadır (Karakaş, 1999). Bu bağlamda farklı kullanıcı gruplarını daha iyi anlayabilmek ve sunulan hizmetleri onların gereksinimlerine göre yeniden düzenleyebilmek ve geliştirebilmek için, özellikle üniversite kütüphanelerince oldukça sık kullanılan kullanıcı memnuniyeti anketleri kütüphane kullanıcılarına yönelik bilgilerin toplanmasında yardımcı olmaktadır (Raitt, 1997, s.190).

Üniversite kütüphanelerinin farklı gereksinimlere ve özelliklere sahip kullanıcı gruplarının daha iyi anlaşılabilmesi ve hizmetlerin bu anlayışa göre düzenlenebilmesi amacıyla uygulanan kullanıcı odaklı hizmet kalitesi ölçüm anketleri, kütüphane yönetimlerine hizmetlerin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi ile ilgili planlamalarda önemli veriler sağlamaktadır. Sağladıkları hizmet kalitesi düzeyini artırmayı hedefleyerek etkin programlar ya da hizmet planlamaları için gereksinim duydukları verilerin neler olduğunu saptayan kütüphaneciler, amaçlarına en uygun verileri toplayıp analiz ederek hizmet kalitesinde iyileştirmeye gitmelidirler. Kütüphanelerde hizmet kalitesi ölçümünde gözönünde bulundurulması gereken kriterler şöyle sıralanmaktadır (Karakaş 1999; Cook, 1994, s. 29; Hernon , 1996, s. 49).

- **Kütüphanenin Sahip Olduğu Bilgi Kaynakları:** Kütüphanelerde sağlanan hizmetlerin kalite düzeyi, genel anlamda kütüphanelerin sahip oldukları kaynaklarla doğru orantılı olarak iyileşmekte ve gelişmektedir. Ancak yalnızca sahip olunan kaynakların fazla oluşu, hizmet kalitesi düzeyinin yükseltilmesi ve kullanıcı memnuniyetinin artırılması için yeterli olmamaktadır. Kütüphaneler üretim içermeyen hizmet sektöründe yer alan kurumlar olduklarından ve soyut bir kavram olarak hizmet ürettiklerinden tüm kullanıcılarını aynı oranda memnun etmeyi başarmaları olanaksızdır.

Sınırlı kaynaklara sahip kütüphanelerin hizmetleri yetersiz kalırken, dermesi zengin ve çok çeşitli ve yeterli kaynaklara sahip olanlar çok daha iyi ve kaliteli hizmet sunabilirler. Bazı koşullarda yukarıda bahsedilenin tam tersi bir durum da söz konusu olabilir. Burada önemli olan mevcut kaynakların etkili kullanılıp, kullanılmadığıdır. Ancak kaynakların elde edilebilirliği hizmet kalitesi üzerinde önemli bir etkiye sahiptir.

- **Kütüphane Personelinin Hizmet Sunmaya Hazır Ve İstekli Görünmesi:** TKY modelini seçmiş tüm kütüphanelerde, kullanıcı ile iyi iletişim içinde olan çalışanların kütüphanenin profesyonel, etkin ve dostça olduğu konusundaki ilk izlenimi verdikleri düşünülmektedir . Aynı zamanda kütüphane personelinin kullanıcılara karşı her an yardıma hazır ve hizmet sunmaya istekli görünmesi de hizmet kalitesinin önemli bir göstergesidir. Özellikle üniversite kütüphanelerinde kullanıcılar, kütüphane personelinin kullanıcı isteklerine hızlı ve doğru bir şekilde yanıt vermelerini beklemektedirler. Bu nedenle kütüphane personelinin kullanıcı isteklerini karşılamaya hazır olma koşulu, kütüphanenin iyi hizmet verebileceğini gösteren önemli bir kriterdir. Kütüphane personelinin kullanıcıların gereksinimleri doğrultusunda yardımcı olmak üzere hazır bulunması, kullanıcıların isteklerine erişip erişemediklerini hızlı bir şekilde denetlemeleri ve kullanıcıların hizmet alımındaki bekleme süreleri hizmet kalitesinin ölçümünde göz önünde bulundurulması gereken önemli kriterler olarak kabul edilmektedir.
- **Kütüphanecilerin Ve Kütüphane Personelinin Yetkinliği:** Kütüphane kullanıcıları için algıladıkları hizmet kalitesinin en önemli kriterlerinden biri de uzmanlık gerektiren hizmetlerdir. Kullanıcılar, kütüphane personelinin

bilgili, donanımlı, gereken bilgi ve belgelerin hızlı ve etkin biçimde sağlanmasına yardımcı olabilecek nitelikte kişiler olmalarını istemektedirler. Kullanıcılar, kütüphanecilerin gerçekten yetkin ve donanımlı olduklarını düşündüklerinde, sorunların kolayca çözüleceğine inanmakta, aldıkları hizmet açısından da memnun olma oranları artmaktadır. Bu nedenle bilgi sahibi ve donanımlı kütüphane personeli, kütüphanenin sağladığı hizmet kalitesi düzeyinin artmasına neden olmaktadır.

- **Kütüphane Personelinin Genel Davranışları:** Kütüphane personelinin genel davranışları kullanıcıların kütüphane ile ilgili izlenimleri üzerinde oldukça etkilidir. Kullanıcılar, dostça ve samimi davranan, rahatlıkla yaklaşılabilir, ancak gereksiz bir şekilde rahatsız etmeyen kütüphane personeli istemektedirler. Kütüphane personelinin davranışlarındaki en önemli iki faktör güven ve empatidir. Kullanıcıların kütüphane personeli ile iletişim kurarken kendilerini iyi hissetmeleri ve personelin kullanıcılarda uyandırdığı güven duygusu önemli kriterler olarak kabul görmektedir. Kütüphane personelinin kullanıcı gereksinimlerine duyarlı olması, kullanıcıların sorunlarını dinlemeye istekli olması ve onların problemlerini anlamaya çalışması, nazik ve kibar olması, sempatik ve güven verici olması kullanıcıların hizmet algılarını doğrudan etkilemektedir.
- **Kütüphanenin Fiziksel Ortamı:** Kütüphanenin potansiyel olarak çok iyi hizmet verebileceğini gösteren fiziksel ve mekânsal kanıtlar, hizmet kalitesini doğrudan etkileyen önemli unsurlar olarak kabul edilmektedir. Bu konuda yapılan araştırmalar, kullanıcı memnuniyeti üzerinde çok etkili olan kütüphanenin fiziksel ortamının kullanıcılar tarafından değerlendirilmesinde, genel görünüm olarak temizliği, ortamın cazip biçimde düzenlenmesini ve

kütüphane personelinin dış görünüşleri gibi kriterlerin önemli olduğunu ortaya koymaktadır.

Yukarıda ortaya konulduğu, ayrıca da bir hizmet kalitesi ölçeği olan SERVQUAL'de temel alındığı gibi, kütüphanelerde hizmet kalitesi ölçümünde göz önünde bulundurulması gereken kriterler, doğrudan kullanıcıların algıladıkları hizmet kalitesini etkileyerek, kütüphanelerin sağladıkları hizmetleri hakkındaki memnuniyet düzeylerini ortaya çıkarması bakımından son derece önemlidir. Bu nedenle yukarıda açıkça belirtilen, kütüphane hizmet kalitesi ölçümü ile ilgili kriterlerin kütüphane yönetimlerinde iyi değerlendirilmesi ve yorumlanması gerekmektedir.

3. BÖLÜM

KÜTÜPHANELERDE PERFORMANS DEĞERLENDİRMESİNE YÖNELİK PROJELER, STANDARTLAR VE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜNDE KULLANILAN ÖLÇEKLER

Kütüphanelerin ürettikleri hizmetlerin, belirli standartlara göre yapılandırılarak, gerçekleştirilmesi, kullanıcı memnuniyetinin en üst düzeye çıkarılabilmesi ve verilen hizmetlerin modern bir yapıya kavuşturularak, kullanıcı odaklı bilgi-belge merkezleri olma yolunda ilerlemek amacıyla, kütüphanelerin sağladıkları hizmetlerin performans değerlendirmesine yönelik projeler üretilmekte, uluslararası standartlar ve kütüphanelerde sağlanan hizmetlerin kalite düzeyinin ölçümüne yönelik özgün ölçekler geliştirilmektedir.

3.1. AVRUPA KOMİSYONU TELEMATİK UYGULAMALARI PROGRAMI DESTEKLİ PROJELER

Avrupa Komisyonu'nun Telematik Uygulamaları Programı kapsamında desteklediği kütüphanecilik alanındaki projelerden kütüphanelerde performans ölçümü, kalite yönetimi, karar verme ve hizmetlerde standartlaşma ile ilgili önemli projeler aşağıda verilmektedir. Projelerin tam listesi için Bkz. Ek 3.

3.1.1. Evaluation And Quality In Library Performance Systems (EQLIPSE - Kütüphane Sistemlerinde Değerlendirme ve Kalite)

Kütüphane Performans Sistemlerinde Değerlendirme ve Kalite Projesi (EQLIPSE), Avrupa Komisyonu'nun Telematik Uygulamaları Programı kapsamında 4. Çerçeve Programı'nda

desteklediği ve Ocak 1995-Mart 1997 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş bir projedir. EQLIPSE ile, kalite yönetimi ve performans ölçümünü desteklemek için bilgi teknolojisi tabanlı bir açık sistem geliştirmek amaçlanmıştır. İki modüllü, ISO 9000 ve ISO 11620 uyumlu bir program hazırlanmış ve değerlendirilmiştir. Sonuç raporuna göre programın iki modülü arasında daha etkin bağlar oluşturulması ve ISO 9000 kullanmayan kütüphanelerce de kullanılabilir hale getirilmesinde yarar görüldüğü ifade edilmiştir. Proje, İngiltere, İrlanda, Almanya, Danimarka, İtalya, İsveç ve Yunanistan'dan halk kütüphaneleri, milli kütüphaneler, akademik ve özel kütüphaneler olmak üzere toplam 10 kütüphanenin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. (EQLIPSE,2003).

3.1.2. Decision Support Models and a DSS for European Academic and Public Libraries (DECIDE - Karar Destek Modelleri ve Avrupa Akademik ve Halk Kütüphaneleri için bir Karar Destek Sistemi)

Karar Destek Modelleri ve Avrupa Akademik ve Halk Kütüphaneleri için bir Karar Destek Sistemi Projesi (DECIDE), Avrupa Komisyonu'nun Telematik Uygulamaları Programı kapsamında 4. Çerçeve Programı'nda desteklediği ve Ocak 1995-Mart 1998 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş bir projedir. Üniversite ve halk kütüphanelerinde karar verme modeli geliştirilmesi üzerine farklı ülkelerden kütüphaneciler ve bilgi işlem uzmanları biraraya gelerek DSS (Decision Support System – Karar Destek Sistemi) oluşturmuşlardır. Proje, İngiltere, Hollanda ve İspanya'dan toplam yedi kütüphanenin katılımı ile gerçekleştirilmiştir (DECIDE, 2003).

3.1.3. Decision Making In Libraries; Decision Research For The Development Of Integrated Library Systems (DECIMAL - Kütüphanelerde Karar Verme; Tümüleşik Kütüphane Sistemleri Geliştirmek için Karar Araştırması)

Kütüphanelerde Karar Verme; Tümüleşik Kütüphane Sistemleri Geliştirmek için Karar Araştırması Projesi (DECIMAL), Avrupa Komisyonu'nun Telematik Uygulamaları Programı kapsamında 4. Çerçeve Programı'nda desteklediği ve Ocak 1995-Mayıs 1997

tarihleri arasında gerçekleştirilmiş bir projedir. Değişik boyutlardaki kütüphanelerde kullanılmak üzere kütüphane yöneticilerinin ihtiyaçlarına göre kütüphane yönetim sistemlerine entegre edilebilen karar destek modülleri üzerine çalışılmıştır. Proje, İngiltere, İspanya ve İtalya'dan toplam beş kütüphanenin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. (DECIMAL, 2003).

3.1.4. Library Performance Measurement and Quality Management System (EQUINOX - Kütüphane Performans Ölçümü ve Kalite Yönetimi Sistemi)

Kütüphane Performans Ölçümü ve Kalite Yönetimi Sistemi Projesi (EQUINOX), Avrupa Komisyonu'nun Telematik Uygulamaları Programı kapsamında 4. Çerçeve Programı'nda desteklediği ve Kasım 1998-Kasım 2000 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş bir projedir. Kütüphanelerin, geleneksel performans ölçümlerinin yanı sıra, yeni ağlaşmış elektronik ortamda performans ölçümü metodlarının geliştirilmesi ve kullanımına olan ihtiyaca yanıt verirken, bu metodların bir kalite yönetimi çerçevesinde uygulanmasını göz önünde tutmuştur. Bu proje ile elektronik kütüphane hizmetleri için bir seri performans göstergeleri tasarlanmıştır. Proje, İngiltere, İspanya, İsveç ve Almanya'dan toplam yedi kütüphanenin katılımı ile gerçekleştirilmiştir (EQUINOX, 2004).

3.1.5. Management Information Software Tool - Research in Libraries (MINSTREL - Yönetim Enformasyonu Yazılımı- Kütüphanelerde Araştırma)

Yönetim Enformasyonu Yazılımı- Kütüphanelerde Araştırma Projesi (MINSTREL), Avrupa Komisyonu'nun Telematik Uygulamaları Programı kapsamında 4. Çerçeve Programı'nda desteklediği ve Şubat 1995-Temmuz 1997 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş bir projedir. Kütüphanelerde yönetim enformasyonunun daha kolay erişilebilir ve kullanılabilir olabilmesi için yazılım geliştirilmiştir. Proje, İngiltere, Hollanda ve İrlanda'dan toplam beş kütüphanenin işbirliği ile gerçekleştirilmiştir (MINSTREL, 2003).

3.1.6. Concerted Action on Management Information for Libraries in Europe (CAMILE - Avrupa Kütüphaneleri Yönetim Bilgileri Ortak Eylemi)

Avrupa Kütüphaneleri Yönetim Bilgileri Ortak Eylemi (CAMILE), Avrupa Komisyonu'nun Telematik Uygulamaları Programı'nın Kütüphaneler için Telematik Birimi tarafından desteklenen bir ortak eylemdir. Avrupa'daki kütüphanelerde karar vermeyi destekleyecek araçlar ve modeller geliştirmeyi amaçlayan ve Avrupa kütüphanecilerinin karşılaştığı sorunlara ve konulara yeni bir anlayış getiren DECIDE, DECIMAL, EQLIPSE ve MINSTREL projelerinin ortak bulgularının tanıtılması ve yayılması için geliştirilmiştir. Çalışma, İngiltere'den dört üniversitenin işbirliği ile gerçekleştirilmiştir (CAMILE, 2003).

3.2. STANDARTLAR

Kütüphanelerde sunulan hizmetlere belirli kriterler getirerek, ilgili hizmetlerin hemen her tür kütüphanede uygulanabilirliğinin sağlanması ve hizmetlerde uygun yöntemlerin belirlenmesi amacıyla bazı standartlar geliştirilmiştir. Bu standartlardan, "ISO 11620:1998 Bilgi ve Dokümantasyon – Kütüphane Performans Göstergeleri" standartının temel özellikleri aşağıda verilmektedir.

3.2.1. Standartlar: ISO 11620:1998 Bilgi ve Dokümantasyon – Kütüphane Performans Göstergeleri

Hemen her tür kütüphanede uygulanabilecek ve kütüphanelerin performans göstergelerinin belirlenerek gerekli standartlaşmanın sağlanmasını amaçlayan ISO 11620:1998 Bilgi ve Dokümantasyon – Kütüphane Performans Göstergeleri Standartı 1998 yılında yürürlüğe konmuştur. ISO 11620;

- Kullanıcı memnuniyeti,
- Kullanıcılara sunulan hizmetler,

- Teknik hizmetler.

alanlarında gruplandırılmış toplam 29 göstergesi kapsamaktadır. ISO 11620, tüm ülkelerdeki her tür kütüphaneye uygulanabilmektedir. Standartlar, farklı zamanlarda, kütüphanelerin hem kendileriyle hem de farklı kütüphanelerle karşılaştırma yapma olanağı sağlamakta ve bu özellik kütüphanelerin için oldukça önem taşımaktadır.

ISO 11620 standartında yer alan tanımlar aşağıdaki gibidir;

- **Amaç:** Üzerinde anlaşılan amaçları gerçekleştirme isteği,
- **Başlık:** Dokümanda yer alan ve dokümanı diğer dokümandan ayırt edilmesini sağlayan, dokümanı tanımlayan ve o dokümana karşılık olarak kullanılan kelime veya kelime grubu,
- **Değerlendirme:** Hizmetin yararlı, etkili ve yeterli olup olmadığını tahmin edebilme,
- **Doküman:** Fiziksel özelliklerine bakılmaksızın doküman işleminden geçen bilgi kayıtları,
- **Erişilirlilik:** Hizmetlere kolayca erişmek ve kullanabilmek,
- **Etkililik:** Belirlenen amaçlara erişimi gerçekleştirme derecesi,
- **Geçerlilik:** Standartın gerçekten ölçülmek istenen şeyi ölçebilme derecesi.
- **Güvenilirlik:** Ölçümün tekrarlanabilmesi, sonucun sürekli aynı olması,
- **Harcamalar:** Personele, sürekli yenilenen kaynaklara (yeni bina, mevcut binanın yenilenmesi, bilgisayar vb. şeylerin dışında) harcanan para,
- **Hedef kitle:** Belli bir hizmet veya materyal kullanımı için kütüphaneden yararlanan grup ve potansiyel kullanıcı,
- **Hedef:** Organizasyonun amacına erişimini sağlayacak belirgin aktivite,
- **Hizmet verilen kesim:** Kütüphaneye gelip hizmetlerden ya da materyallerden yararlanan kişiler,
- **İmkanlar:** Ekipman, çalışma alanı vb. imkanların kullanıcıya sunulması,

- **Kalite:** Kütüphanede verilen hizmetin tüm yönleriyle ihtiyaçları karşılayabilmesi,
- **Kaynaklar:** Kütüphanenin sahip olduğu personel, materyal, yer vb.
- **Kullanıcı:** Kütüphane hizmetinden yararlanan,
- **Kütüphane:** Organizasyon veya organizasyonun bir parçası. Amacı doküman sağlamak ve imkanlar yaratmak, personel tarafından verilen hizmetlerle bilgi ihtiyacını karşılamak,
- **Misyon:** Otorite tarafından organizasyonun amaçlarını, hizmetlerini ve ürettiği ürünler hakkında söylediği sözler,
- **Ödünç verme:** Bir dokümanın belirli bir süre için bir kişi veya kuruma ödünç verilmesi,
- **Performans standartları:** Kütüphane istatistiklerinden ortaya çıkarılan sayısal veya sözel ifadeler,
- **Performans:** Kütüphanenin hizmetleri sağlamadaki etkinliği, yeterli ödeneğin ayrılması ve hizmetlerin temininde kaynakları kullanabilme,
- **Standart:** Aktivitelerin değerinin nitel ve nicel yönlerden belirlenmesi, tanımlanması ve ilgili metodun ifade edilmesi,
- **Uygunluk:** Belli bir etkinliği değerlendirmede standartın uygunluğu,
- **Varlık:** Kütüphanenin kullanıcının istediği zamanda doküman ve hizmet sağlayabilmesi,
- **Yeterlilik:** Belirlenen amaçlara erişimi gerçekleştirmede kaynakları kullanabilme derecesi.

ISO 11620'de yer alan performans göstergelerini sınarken aşağıdaki kriterlerin göz önünde bulundurulması gerekmektedir;

- **Açıklayıcı içerik:** Standart açık ve net bir şekilde tanımlanmış olmalı, problemleri ortaya koyma, başarıyı görmede ve eksikleri belirlemede bir araç görevi görmelidir. Bu sayede gerekli önlemler alınabilmektedir. Karar

vermede, hedef belirlemede bütçe düzenlemelerinde, hangi hizmetlere öncelik verileceği gibi konularda detaylı bilgi verebilmelidir.

- **Güvenilir:** Standartlar güvenilir olmalıdır. Diğer bir ifadeyle aynı şartlar altında aynı sonucu vermelidir.
- **Geçerli:** Standartlar geçerli olmalıdır. Diğer bir ifadeyle ölçülmek istenen şeyi ölçmelidir.
- **Uygunluk:** Standartlar amaca uygun olmalıdır. Ölçek uygun olmalı ve tanımları açık ve net olarak yapılmalıdır.
- **Kolaylık:** Standartlar verilerin kullanımında kolaylık sağlamalıdır. Verilerin toplanmasında kütüphanecinin harcadığı zaman, personelin yeterliliği, harcanan para ve kullanıcının harcadığı zaman ve sabır vb. durumlarda elde edilecek verilere erişimde kolaylık sağlamalıdır.
- **Karşılaştırma:** Standartların verilen hizmetin kalite düzeyi veya etkin olma düzeyi ile ilgili kütüphaneler arası karşılaştırma yapmaya izin vermesi gerekmektedir.

ISO 11620'de yer alan performans standartlarının kullanımı ilgili detaylar aşağıda verilmektedir ;

- Uluslararası standartlarda tanımlanan performans standartları, kütüphanelerin değerlendirilmesinde etkin bir şekilde kullanılmaktadır. Kütüphanelerdeki etkinliklerin ve hizmetlerin kalite düzeyi, verimi ve kütüphanelerdeki kaynakların verimli kullanımı kütüphanelerin misyonu, amaçları, hedefleri ile karşılaştırılmalıdır.

- Performans standartları, kütüphane planlaması ve değerlendirilmesi ile sistematik bir şekilde bağlantılı olmalıdır. Değerlendirme ve ölçüm işlemleri düzenli olarak yapılmalıdır. Sonuçlar karar verme mekanizmasını ve kütüphanenin misyonunu tamamlayıp tamamlayamadığı ile ilgili bilgiyi raporlayabilmelidir.
- Kütüphane planlaması ve değerlendirilmesinde iki temel hedef vardır. Birincisi yönetimde denetimi kolaylaştırmak, ayrıca referans için temel oluşturmak ve kullanıcı, mali destek sağlayanlar ve kütüphane personeli arasında iletişim kurmaya yardımcı olmaktır.
- Kütüphanelerin performans değerlendirmesinde ve bilgi sağlama hizmetlerinde karşılaştırmalı analiz yapma olanağı tanımak ikinci hedef olarak algılanmalıdır.

ISO 11620 standartlarına göre, performans standartlarının seçiminde aşağıdaki kriterler göz önünde bulundurulmalıdır;

- Uluslararası standartlar içinde yer alan performans standartları genel olarak kütüphaneler için yararlı bulunmaktadır. Uluslararası standartlar farklı türdeki kütüphanelerin, farklı organizasyonların ve hizmet verilen farklı kullanıcı guruplarının varlığını kabul etmektedir. Bu denli farklılıkların olması tüm kütüphaneler için kullanışlı performans standartlarının ortaya konamamasını önemle vurgulamaktadır. Uluslararası standartlarda belirtilen performans standartları listesi kütüphane içinde kullanılan en mükemmel olası performans standartları olarak görülmektedir.
- Kütüphaneler, kullanıcılar ve diğer otorite kişi veya kurumlara hangi durum için hangi standartların daha uygun olduğu kararını vermelidir. Bu karar kütüphane

misyonu, hedefi ve amaçları ışığında verilmelidir. İlgili taraflar bu performans standartlarının kullanımının uygunluğu hakkında ortak karara varmalıdırlar.

- Hangi performans standardının kütüphaneye uygun olduğunu bulmak için verilerin toplanıp analiz edilmesi ve yönetim stratejileri içinde sonuçların yorumlanması gerekmekte ve değişik özelliklerde personele ihtiyaç duyulmaktadır.
- Kütüphane içinde kullanılacak performans standartlarının seçiminde şu kriterler dikkate alınmalıdır;
 - Performans standartları hizmet verilen gruba, mali destekçilere ve kütüphane yönetimine yararlı oluyor mu?
 - Belli bir etkinliğin veya alanın gerektiği gibi çalışıp çalışmadığı bilgisine kütüphaneciler sahip olabiliyor mu?
 - Performans standartlarının ortaya konmasında verilerin elde edilmesi ve analizinde kütüphane personeli hangi düzeydedir?
 - Performans standartlarını ortaya konulması zaman ve kaynak gerektirmektedir. Personel istatistik ve pratik bilgiye sahip midir?
 - Herhangi bir dış otorite belli kütüphane hizmet alanlarında rapor edilen bilgiye ihtiyaç duymakta mıdır?
 - Kütüphane için önemli olan çevresel faktörler performans standartlarının seçiminde etkili olabilirler. Kütüphaneci performans standartlarının seçiminde karar verirken kütüphanenin amaç ve hedefleriyle ilişkili olan standartları dikkate almalıdır (ISO 11620, 1998).

ISO 11620 Bilgi ve Dokümantasyon, Kütüphane Performans Göstergeleri Standartları, kütüphanelerin sağladıkları hizmetlerin standartlaştırılarak hemen her tür kütüphanede kullanılmasına olanak sağlaması bakımından son derece önemli bir konumdadır. Bu nedenle ilgili standartlar kütüphane yönetimlerinde incelenerek, değerlendirilmelidir.

3.3. HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜNDE KULLANILAN ÖLÇEKLER

Bu bölümde, hizmet kalitesi ölçümünde kullanılan en önemli ölçeklerden biri olarak kabul edilen ve hizmet üreten her tür işletmede kullanılabilen Service Quality (SERVQUAL) ile sadece kütüphaneler için tasarlanmış olan LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi ile ilgili ayrıntılı bilgi verilmektedir.

3.3.1. Service Quality (SERVQUAL – Hizmet Kalitesi)

1983-1990 yılları arasında A. Parasuraman, V.A. Zeithaml ve Leonard L. Berry, hizmet kalitesi kavramına daha geniş bir bakış açısı getirebilmek ve hizmet kalitesini belli standartlar kapsamında ölçebilmek ve hizmet kalitesinin ölçümünde sayısal ifadelerin kullanılabilmesi için 22 madde ve üç bölümden oluşan, ayrıntılı bir ölçme yöntemi, kavramsal bir hizmet kalitesi modeli olan SERVQUAL'i geliştirmişlerdir. SERVQUAL, hizmet kalitesi ölçümü konusunda geliştirilmiş en kapsamlı ve etkin modellerden biri olarak kabul edilmektedir (Cook, Coleman ve Heath, 1999). SERVQUAL'i tasarlayan Parasuraman, Zeithaml ve Berry geliştirdikleri yöntemin evrensel olarak geçerli olduğunu ve küçük değişikliklerle hemen her sektörde uygulanabileceğini savunmuşlar (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1994, s. 118) ve algılanan hizmet kalitesini sayısal temelde ölçebilmek için yaptıkları ilk araştırmada, tamir-bakım hizmeti, bireysel bankacılık, uzun mesafe telefon hizmeti, menkul kıymetler komisyonculuğu ve kredi kartı hizmeti gibi beş farklı hizmet sektörünün algılanan hizmet kalitesini ölçmüşlerdir

(Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1988, s. 18). 1991'de ölçeğin üzerinde bir takım revizyonlar yapmışlardır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1991, s. 339). Bir çok araştırmacı tarafından tartışılan SERVQUAL yöntemi günümüze kadar farklı sektörlerde yaygın uygulama alanı bulan bir yöntem olarak kabul görmüştür (Landrum ve Prybutok, 2004, s. 631).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry, mevcut hizmet kalitesi literatüründe müşterilerin hizmet kalitesini nasıl değerlendirdikleri, değerlendirmede kullandıkları boyutların hangileri olduğunu, boyutların farklı müşteri grupları için değişip değişmediği ve müşterilerin beklentilerini etkileyen faktörlerin neler olduğu konusunda tatmin edici bilgiler ve ölçütler bulunmadığını öne sürmüşlerdir (Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1990, s. 15). Bu nedenle öncelikle kavramsal bir hizmet kalitesi modelinin geliştirilebilmesi için gerekli verilere gereksinim duymuşlar ve söz konusu verileri toplayabilmek için hizmet sektörü yöneticileri ve müşterilerden oluşan gruplarla çalışmışlar, müşterilerle odak grup görüşmeleri, yöneticilerle de derinlemesine görüşmeler yapmışlardır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985, s. 48 ; Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1990, s. 17). Farklı sektörlerden müşterilerle gerçekleştirilen odak grup görüşmeleri sonucunda hizmet kalitesi boyutları saptanarak, hizmet kalitesi tanımlanmış ve müşteri beklentilerini etkileyen faktörler belirlenmiştir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985, s. 48; Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1990, s. 130).

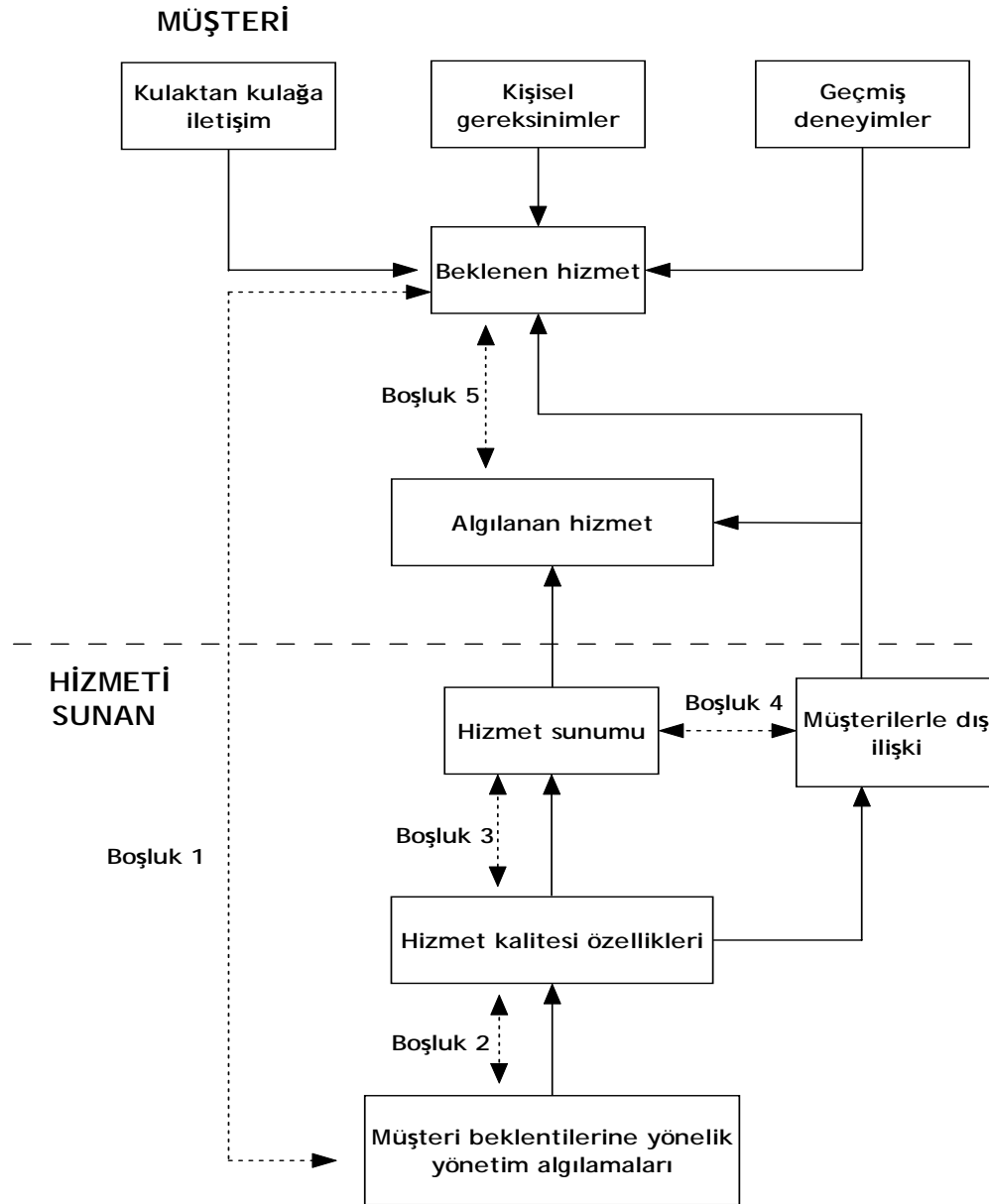
Müşterilerin algıladıkları hizmet kalitesi, müşteri beklentileri ile algıları arasındaki farklılık ölçüsü olarak tanımlanırken, sözlü iletişim, kişisel ihtiyaçlar, geçmiş deneyimler ve dışsal iletişimlerin müşteri beklentilerinin etkileyen faktörler olduğu saptanmıştır (Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1990, s. 51). SERVQUAL'in İlk bölümünde tüketicinin hizmet işletmesinden beklentileri, ikinci bölümünde ise söz konusu işletmeden algıladığı hizmet performansı aynı maddeler kullanılarak ayrı ayrı ölçülmektedir. Ölçekte, tamamen katılıyorum ile kesinlikle katılmıyorum arasında değişen yedili Likert ölçeği kullanılmıştır (Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1990, s. 175). SERVQUAL'in geliştirilme aşamasında, öncelikle hizmet kalitesi tanımlanmaya çalışılmış ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler

araştırılmıştır. Bu aşamalar tamamlandıktan sonra her hizmet türüne uygulanabilecek genel bir ölçek geliştirilebilmesi için çalışılmıştır. Yapılan tüm çalışmalar sonucunda, müşteriler için hizmet kalitesi, “istem veya beklentileri ile algıları arasındaki farklılık ölçüsü” olarak tanımlanmıştır. Grup tartışmalarından ve görüşmelerden ortaya çıkan diğer bir önemli sonuç ise müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirirken bazı kriterlerden yararlanmasıdır. Grup tartışmalarından ve görüşmelerden elde edilen bilgilere göre, hizmet kalitesinin beş temel boyuttan oluştuğu saptanmıştır (Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1990, s. 21);

- **Fiziksel Özellikler (Tangibles)** : İşletmenin hizmet sunumu sırasında sahip olduğu tüm fiziksel olanakları, binaların, mekânların, kullanılan araç-gereçlerin, iletişim malzemelerinin ve personelin görünüşü,
- **Güvenilirlik (Reliability)**: İşletmenin müşterilerine sunmayı vaat ettiği hizmeti, doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği,
- **Heveslilik (Responsiveness)**: İşletmenin müşterilerine yardım etme ve hızlı bir şekilde hizmet verme istekliliği,
- **Güven (Assurance)**: Personelin bilgili, donanımlı ve nazik olması ve müşterilerde güven uyandırabilme yeteneği,
- **Empati (Empathy)**: İşletmenin kendisini müşterilerin yerine koyması, müşterilerin gereksinimlerini anlamak için çaba sarfetmesi ve müşterilere kişisel ilgi gösterilmesi.

SERVQUAL’in geliştirilme aşamasında, hizmet kalitesi yapısı ve kalite problemlerine neden olan dört adet *boşluk (Gap)* tanımlanarak, hizmet kalitesi düzeyini doğrudan etkileyen faktörlerin açıkça belirlenmesi sağlanmıştır. Kalite problemlerine neden olduğu belirlenen beşinci ve son boşluk ise müşterilerin hizmet beklentileriyle, algılamaları arasındaki fark olarak tanımlanmış ve bu fark hizmet kalitesi olarak nitelenmiştir (Carman, 1990, s. 37). Zeithaml, Parasuraman ve Berry (1990, s. 46), şekil 1’de görüleceği gibi, hizmet kalitesi ölçümü için yapılacak araştırmalara temel oluşturması amacıyla “boşluklar modeli” geliştirmişlerdir. Boşluklar modeli ayrıntılı bir şekilde incelendiğinde, modelde yer alan beş boşluğun, hizmeti alan müşteriler ile hizmeti sunan işletmeler arasında gerçekleşen

doğrudan ilişkiler sonucunda ortaya çıktığı ve devamlı olarak karşılıklı bir etkileşimin yaşandığı görülmektedir.



Şekil 1. Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli

Kaynak: (Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1990, s. 46)

1. Boşluk / Müşteri Beklentileri Ve Hizmet Sunan İşletme Yönetiminin Müşteri Beklentilerini Algılaması Arasındaki Fark: Birinci boşluk, müşteri beklentileri ve gereksinimleri ile hizmet sunan işletmelerin bu beklentileri algılamaları arasında bulunmaktadır. Hizmet sunan bir işletmenin, müşterilerinin beklentilerini tam olarak algılayamaması ya da yanlış algılaması önemli sorunlar yaratmaktadır. İşletme tarafından müşteri beklentilerinin yanlış ya da eksik değerlendirilmesi sonucunda zaman, para ve diğer önemli kaynaklar boşa harcanarak, önemli sorunlarla karşılaşmaktadır. Birinci boşluğun ortaya çıkmasına neden olan üç kavramsal faktör;

- Hizmet sunan işletmenin piyasa araştırması eksikliği,
- Aşağıdan yukarıya doğru iletişimin yetersizliği,
- Yönetmel kademe sayısının fazlalığı (Saat, 1999; Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1990, s. 51).

olarak tanımlanmıştır. Hizmet sunan işletmeler açısından, birinci boşluğun probleme neden olmaması için, işletme yönetimlerinin müşterilerini anlamak için çaba sarfetmeli ve gereksinimlerini iyi tanımlamalıdır.

2. Boşluk / Hizmet Sunan İşletme Yönetiminin Müşteri Beklentilerini Algılaması İle Hizmet Kalitesi Özellikleri Arasındaki Fark: Hizmet sunan işletme yöneticileri, müşteri beklentilerini ve gereksinimlerini doğru bir şekilde algılamış olsalar bile, bu durumu standart bir hale dönüştüremedikçe, arzu edilen kalite düzeyine ulaşılmasının güç olduğu ifade edilmektedir. Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin yaptıkları çalışmalara göre, bir çok hizmet sunan işletme için ikinci boşluk oldukça geniş ve önemli bir boşluktur. Bu boşluğa yol açan dört kavramsal faktör;

- İşletme yönetiminin, sundukları hizmet kalitesini artırma isteksizliği,
- İmkansızlık algısı,
- Görev standartlarının yetersiz kalışı,

- Hedeflerin açık ve net belirlenmemesi (Altan, Ediz ve Atan, 2003; Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1990, s. 71)

3. Boşluk / Hizmet Kalitesi Özellikleri İle Hizmetin Sunulması Arasındaki Fark:

Hizmet sunan işletme yöneticileri, müşteri beklentilerini doğru olarak algılayarak, bunlara uygun standartları yürürlüğe koymuş olsalar da bazı durumlarda istenilen şekilde hizmet sunulamamaktadır. Hizmet şartnameleri ile gerçekleşen hizmet sunumu arasındaki farklılık “*hizmet performansı boşluğu*” olarak tanımlanmaktadır. Üçüncü boşluğa neden olan yedi kavramsal faktör ;

- Algılanan denetim eksikliği,
- İşe uygun olmayan elemanlar,
- İşe uygun olmayan teknoloji,
- Rol belirsizliği,
- Rol çatışması,
- Takım çalışması eksikliği,
- Uygun olmayan denetim sistemleri (Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1990, s. 89).

olarak tanımlanmıştır.

4. Boşluk / Hizmetin Sunulması İle Müşterilerle Dış İlişkiler Arasındaki Fark:

Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin geliştirdiği kavramsal hizmet kalitesi modelinde dördüncü boşluk, müşterilerin hizmet kalitesi algılarını etkileyen en önemli faktörlerden biri olarak nitelendirilmekte ve hizmetin sunulması ile müşterilerle dış ilişkiler olarak tanımlanmaktadır. Bu boşluğun oluşmasına neden olan iki kavramsal faktör;

- Abartma eğilimi,

- Yatay iletişimin yetersizliği (Saat, 2003; Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1990, s. 115).

5. Boşluk / Müşteri Tarafından Arzu Edilen Hizmet Kalitesi ile Algılanan Hizmet Arasındaki Fark: Algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin işletmelerden almayı arzu ettikleri hizmet ile aldıkları hizmeti karşılaştırmaları sonucu ortaya çıkmaktadır. Diğer bir ifadeyle algılanan hizmet kalitesine, müşterilerin beklentileri ile algıları arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak bakılmaktadır. Müşteri beklentileri, hizmet kalitesi değerlendirmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Beklentiler, müşterilerin gereksinimleri ve istekleri olarak tanımlanmaktadır. Müşterinin almayı bekledikleri hizmet düzeyi olarak tanımlanan bu beklenti standardı *arzu edilen hizmet* olarak da adlandırılmaktadır. Müşteriler tarafından algılanan hizmet kalitesi, beşinci farkın büyüklüğüne ve yönüne bağlı olmakla beraber yukarıda bahsedilen diğer dört farkın bir fonksiyonu olarak kabul edilmektedir (Altan, Ediz ve Atan, 2003; Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1990, s. 130).

Yukarıda beş boyutunun verildiği boşluklar modeli sayesinde, hizmet sunan işletmelerin hizmet kalitesine ilişkin aşağıdaki sorulara yanıt bulunabileceği öne sürülmektedir;

- Hizmet kalitesi boşluklarını tanımlamada dört hizmet kalitesi boşluğundan en önemlisi hangisidir? Burada hizmet sunan işletmelerin SERVQUAL’i müşterilerinin algılarını, diğer dört boşluğu da personelin ve yöneticilerin algılarını ölçmek için kullanabilecekleri belirtilmektedir.
- Hizmet kalitesi boşluklarının büyüklüğünden sorumlu temel organizasyonel faktörler hangileridir?

Öncelikle işletmeler tarafından bu faktörlerin nicel önemleri saptanmalıdır. Böylece hangi boşluklara öncelik verileceği ve üzerinde çalışılması gerektiğine karar verilebilir. Daha sonra ise hizmet kalitesini doğrudan etkileyen boşlukları yaratan etkenler önem sıralarına

göre etkin bir şekilde ortadan kaldırılmaya çalışılmalıdır (Zeithaml, Parasuraman ve Berry, 1990, s. 130).

Hizmet üreten her tür işletmede uygulanma olanağı bulunan SERVQUAL, hizmet kalitesi düzeyini sayısal ifadelerle ortaya koyması ve bu verilerin işletmelerin stratejik planlamalarında doğrudan kullanılabilmesi bakımından son derece önemlidir. Ayrıca işletmelerin kendileri ve diğer türdeş işletmelerle karşılaştırma olanağı sunması ve şeffaf, hesap verebilir bir şekilde özeleştirici yapabilmelerini sağlaması bakımından da önem taşımaktadır.

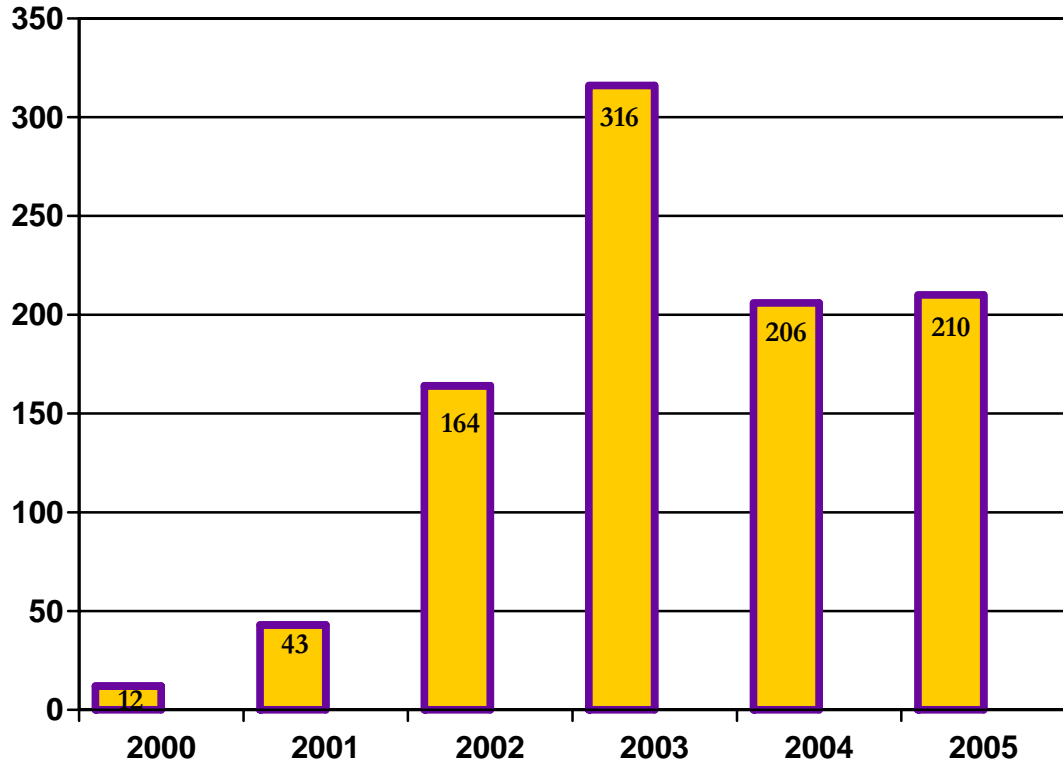
3.3.2. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi; kütüphanelerin verdikleri hizmetlerin kalitesi düzeyinin kendi kullanıcıları tarafından değerlendirilebilmesi için ARL (Association of Research Libraries- Araştırma Kütüphaneleri Derneği) ve Texas A&M Üniversitesi işbirliği ile geliştirilmiş, kütüphane hizmet kalitesi ölçümü anketidir (LibQUAL+™, 2004)

3.3.2.1. Tanım

LibQUAL+™; kütüphanelerin, kullanıcılarından, kütüphanelerin hizmet kaliteleri hakkındaki düşünce ve değerlendirmelerini alabilmesi, bu verilerin değerlendirilerek ve sonuçlarından çıkarımlarda bulunularak verdikleri hizmetlerde yeniden yapılanmaya gitmelerine yönelik çalışmalara yardımcı olan bir hizmet kalitesi ölçümü anketidir. Amerikan Eğitim Bakanlığı'na bağlı olarak faaliyetlerini sürdüren Orta Öğretim Geliştirme Fonu'nun (FIPSE), "Akademik Araştırma Kütüphanelerinde Hizmet Etkinliği" adı altında finansal desteği sağlanmış (FIPSE, 2003) ve ARL ve Texas A&M Üniversitesi işbirliği ile geliştirilmiştir. 2005 yılı itibarıyla, ABD, Kanada, Avustralya, İngiltere, İsveç ve Hollanda'da bulunan üniversite, yüksek okullar, tıp ve halk kütüphaneleri, kütüphane

konsorsiyumları ve özel kütüphaneler olmak üzere, 2000'den günümüze 550'nin üzerinde kurum LibQUAL+™ uygulamasına dahil olmuşlardır (LibQUAL+™, 2005).



Şekil 2. Yıllara Göre LibQUAL+™ Katılımcı Sayıları

Kaynak: (Cook ve Thompson, 2005)

3.3.2.2. Tarihçe

ARL, 1999'un ilk aylarında yürürlüğe koyduğu “Yeni Ölçümler Girişimi” kapsamında 1999'un sonlarına doğru, daha önce sözünü ettiğimiz gibi (Bkz. III.3.1), Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen ve özellikle 80'lerde oldukça yaygın olarak kullanılan SERVQUAL ölçeği temel alınarak hazırlanan bir pilot proje duyurusu yapılmıştır. ARL'nin yaptığı duyuruya yanıt veren ve projede yer almak istediğini belirten 30 kurumdan 12 kurum pilot kurum olarak seçilmiştir. Bu 12 pilot kurumun ABD'nin farklı bölgelerinden ve büyük üniversiteler ve özel kurumlardan olması ve ABD'yi temsil

edebilmek, farklı kullanıcı gruplarına sahip kütüphaneleri kapsamak vb. kriterler göz önünde bulundurulmuştur (Cook ve Heath, 2000).

- Arizona Üniversitesi
- California, Santa Barbara Üniversitesi
- Connecticut Üniversitesi
- Houston Üniversitesi
- Kansas Üniversitesi
- Michigan State Üniversitesi
- Minnesota Üniversitesi
- Pennsylvania Üniversitesi
- Pittsburgh Üniversitesi
- Virginia Tech
- Washington Üniversitesi
- York Üniversitesi

2000 yılında Texas A&M Üniversitesi'nde faaliyet gösteren *Cognition and Instructional Technologies Laboratory (CITL)* bünyesinde bir tasarım ekibi oluşturulmuştur. Oluşturulan bu ekibin görevi, anket taslağının hazırlanması, web sunucusu üzerinde ayarlamalar yapılması ve pilot kurumlarla beraber çalışılması olarak belirlenmiştir (Cook, Heath, Kyrillidou, Thompson ve Parasuraman, 2003, s. 16). 12 pilot kurumun temsilcileri ile ortak çalışan CITL tasarım ekibinin en önemli görevlerinden biri, 12 pilot kuruma bizzat gidilerek, akademisyenler ve lisans, yüksek lisans öğrencileri ile görüşme yapmaları olmuştur. Bu görüşmelerde üç farklı kullanıcı grubunun hizmet kalitesi ile ilgili düşünceleri, görüş ve önerileri alınmış ve sağlanan bilgilerin geliştirilecek anketin temelini oluşturması ve tasarımcılara fikir vermesi sağlanmıştır. Ocak-Mart 2000 tarihleri arasında toplam 60 görüşme gerçekleştirilmiş ve bu görüşmeler deşifre edilerek bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Yapılan görüşmelerin incelenmesi ve değerlendirilmesi sonucunda,

LibQUAL^{+TM} ‘in geliştirilmesinde temel alınan standart SERVQUAL ölçeğinde yer alan 22 soruya 19 soru daha eklenmiştir. Ayrıca SERVQUAL’de sorgulanan beş ayrı boyuta;

- *Fiziksel özellikler (tangibles),*
- *Güvenilirlik (reliability),*
- *Heveslilik (responsiveness),*
- *Güven (assurance),*
- *Empati (empathy).*

ek olarak iki yeni boyutun daha sorgulanması sağlanmıştır;

- *Koleksiyonlara erişim (access to collections),*
- *Mekân olarak kütüphane (library as place) (Cook ve Heath, 2000).*

CITL tasarım ekibinin çalışmaları kapsamında son halini alan LibQUAL^{+TM} Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi, Texas A&M Üniversitesi “Beşeri Bilimler İnceleme Kurulu” ve 12 pilot kurum temsilcileri tarafından incelenmiş ve onaylanmıştır. Bir sonraki adım ise pilot projede kullanılacak örneklem üzerinde ayrıntılı bir çalışma yapılması olmuştur. Örneklem üzerine yapılacak çalışmada karşılaşılan en önemli problem, Web tabanlı anketlerde, hedef kitlenin büyüklüğü ve buna bağlı nedenlerden, anket yanıtlanma oranının düşük oluşu nedeniyle sık sık eleştirilmesi olmuştur. Bu durumda örneklemin, kullanıcı gruplarının büyüklüğüyle doğru orantılı olarak dağılabilmesi için bazı ayarlamalar yapılması gerekmiştir. Üç büyük kullanıcı grubu, popülasyon büyüklüğüne göre lisans öğrencileri, yüksek lisans öğrencileri ve akademik personel olarak sıralanmış ve büyük üniversitelerde 900 lisans öğrencisine, 600 yüksek lisans öğrencisine ve 600 akademik personele anket uygulanmıştır. Daha küçük üniversiteler için ise orantılı olarak daha düşük sayılar alınmıştır (LibQUAL^{+TM},2005).

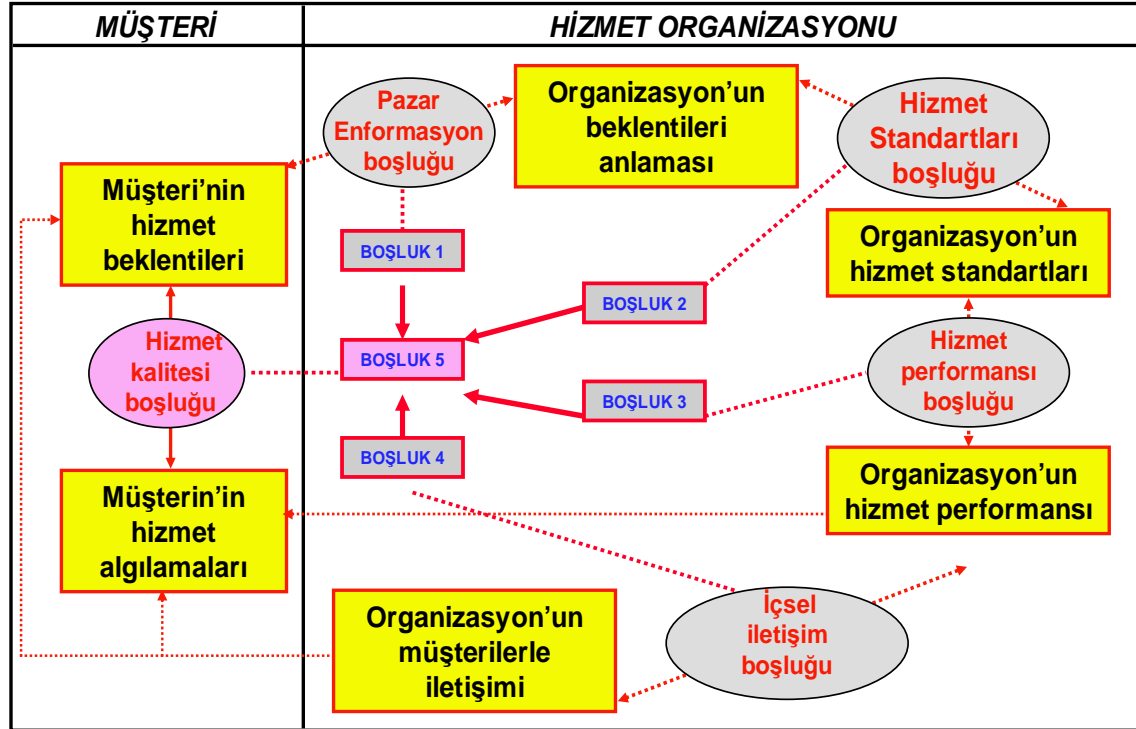
Teknik altyapının oluşturulması aşamasında, Texas A&M Üniversitesi web sunucusunda 20.000 dolayında anket girişini kaldırabilecek bir sistem tasarlanması gerekmiştir. Daha sonra oluşturulan sistem devreye sokulmuş ve CITL tasarım ekibi pilot kurumların sistem

yöneticileri ile kendi web sunucularında ve web sayfalarında gerekli düzenlemeleri yapmalarını sağlamışlardır. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi ilk olarak Mart 2000’de Texas A&M Üniversitesi Medical Sciences Library kullanıcılarına uygulanmıştır (Cook ve Heath, 2000). Akademik takvimlerdeki farklılıklar nedeniyle 12 pilot kurumda anketler değişik zamanlarda uygulanabilmiş ve Haziran 2000 itibariyle tüm kurumlardaki anketler tamamlanabilmiştir. 12 farklı üniversiteden toplam 5.000 anket toplanmış ve tüm veriler otomatik olarak SPSS yazılımına tanımlı .sav formatına çevrilerek, anket değerlendirme çalışmalarına başlanmıştır. Tüm anketler değerlendirilerek, ortaya çıkan bulgular ALA’nın Temmuz 2000’de gerçekleştirdiği toplantıda rapor olarak sunulmuştur. İlerleyen yıllarda her bahar döneminde anket katılımcı kurumlarda uygulanmıştır (LibQUAL+™, 2005).

3.3.2.3. Yöntem

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi’nde, ölçülebilir web arayüzü ve protokolü kullanılarak kütüphane kullanıcılarının, kütüphane hizmet beklentileri sorgulanmaktadır. Ölçek, kullanıcıların kütüphanenin hizmet kalitesini, *asgari* [kullanıcı tarafından kabul edilebilir en düşük hizmet seviyesi (*minimum*)], *algılanan* [kütüphanenin halen sağladığı düşünülen hizmet seviyesi (*perceived*)] ve *arzu edilen* [kullanıcının kişisel olarak beklediği hizmet seviyesi (*desired*)] olmak üzere üç ayrı kategoride değerlendirmesine olanak vermekte ve bu üç kategori arasındaki boşlukların (*gaps*) tanımlanmasını sağlamaktadır (LibQUAL+™, 2005). LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi uygulanan kütüphaneler için dikkat edilmesi gereken durum, kütüphanenin halen sağladığı düşünülen hizmet seviyesinin kullanıcı tarafından kabul edilebilir en düşük hizmet seviyesinin altında olmamasıdır. Eğer kütüphanenin verdiği hizmet seviyesi en düşük hizmet seviyesinin altında kalırsa, kullanıcının aldığı bu hizmet karşısında memnuniyetsizliğini ifade ettiği düşünüldükçe, kütüphane yönetiminin ivedilikle bu konu üzerine gitmesi ve sorunun giderilmesine yönelik çalışılması gerekmektedir. Kütüphaneler için hedef, kütüphanenin halen sağladığı düşünülen hizmet seviyesinin kullanıcının kişisel olarak beklediği hizmet seviyesine yaklaştırılması olmalıdır.

HİZMET KALİTESİNİN “BOŞLUKLAR” (GAPS) MODELİ



Şekil 3. Hizmet Kalitesinin Boşluklar Modeli

Kaynak: (Zeithaml, Parasuraman ve Berry ,1990, s. 46)

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'nde, kütüphane hizmet kalitesine yönelik algılamalar ve beklentiler dört temel boyutta ele alınmaktadır;

1. Bilgiye Erişim
2. Hizmet Etkisi
3. Mekân Olarak Kütüphane
4. Kişisel Denetim

Bilgiye Erişim: Bilgiye erişim boyutu, kütüphane kaynaklarının ve hizmetlerinin, yeterlilik, zamanındalık ve olanaklar yönünden değerlendirilmesini sağlar.

LibQUAL+™,de yer alan beş soru (3, 8, 14, 18 ve 22 numaralı sorular) bilgiye erişim boyutunda sınıflandırılarak, kullanıcıların bu boyutu değerlendirmesine olanak vermektedir. Bilgiye erişim boyutunda aşağıdakiler sorgulanmaktadır;

- *Basılı / elektronik dergi koleksiyonunun yeterli olması,*
- *Kütüphanenin açık olduğu saatlerin uygun olması,*
- *Kullanıcıların araştırmaları için gerekli olan basılı kütüphane materyallerinin olması,*
- *Kullanıcıların çalışmaları için gereksinim duydukları elektronik bilgi kaynaklarının dermede yer alması,*
- *Kütüphaneler arası ödünç verme ve belge sağlama hizmetlerinin zamanında yerine getirilmesi.*

Hizmet Etkisi: Hizmet etkisi boyutu, kütüphane personelinin kullanıcılara karşı duyarlılığı, güven duygusu uyandırabilmeleri ve kullanıcılarla empati kurabilmeleri gibi kriterler ile kütüphanenin öznel açıdan değerlendirilebimesini sağlar. LibQUAL+™,de yer alan dokuz soru (1, 4, 7, 10, 12, 15, 17, 20 ve 23 numaralı sorular) hizmet etkisi boyutunu sorgulamakta ve kullanıcıların bu boyutu değerlendirmesine olanak vermektedir. Hizmet etkisi boyutunda aşağıdakiler sorgulanmaktadır;

- *Kütüphane personelinin kullanıcılara güven vermesi,*
- *Kütüphane personelinin kullanıcıların sorularını yanıtlamaya hazır olmaları,*
- *Kütüphane personelinin kullanıcılara yardım etmeye istekli olmaları,*
- *Kütüphane personelinin kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını gidermeye çalışmaları,*
- *Kütüphane personelinin kullanıcılarla teker teker ilgilenmeleri,*
- *Kütüphane personelinin kullanıcıların sorularını yanıtlayabilecek donanıma sahip olmaları,*
- *Kütüphane personelinin kullanıcılara karşı her zaman nazik ve saygılı davranmaları,*
- *Kütüphane personelinin kullanıcılarla düzeyli bir şekilde ilgilenmeleri,*

- *Kütüphane personelinin kullanıcıların ihtiyaçlarını anlayabilmeleri.*

Mekân Olarak Kütüphane: Mekân olarak kütüphane boyutu, kullanıcılar tarafından algılanan kütüphanenin fiziksel olanakları ve bunların kullanıcılara etkileri üzerine veriler sağlar. LibQUAL+™,de yer alan beş soru (5, 9, 13, 19 ve 24 numaralı sorular) mekân olarak kütüphane boyutunu sorgulamakta ve kullanıcıların bu boyutu değerlendirmesine olanak vermektedir. Mekân olarak kütüphane boyutunda aşağıdakiler sorgulanmaktadır;

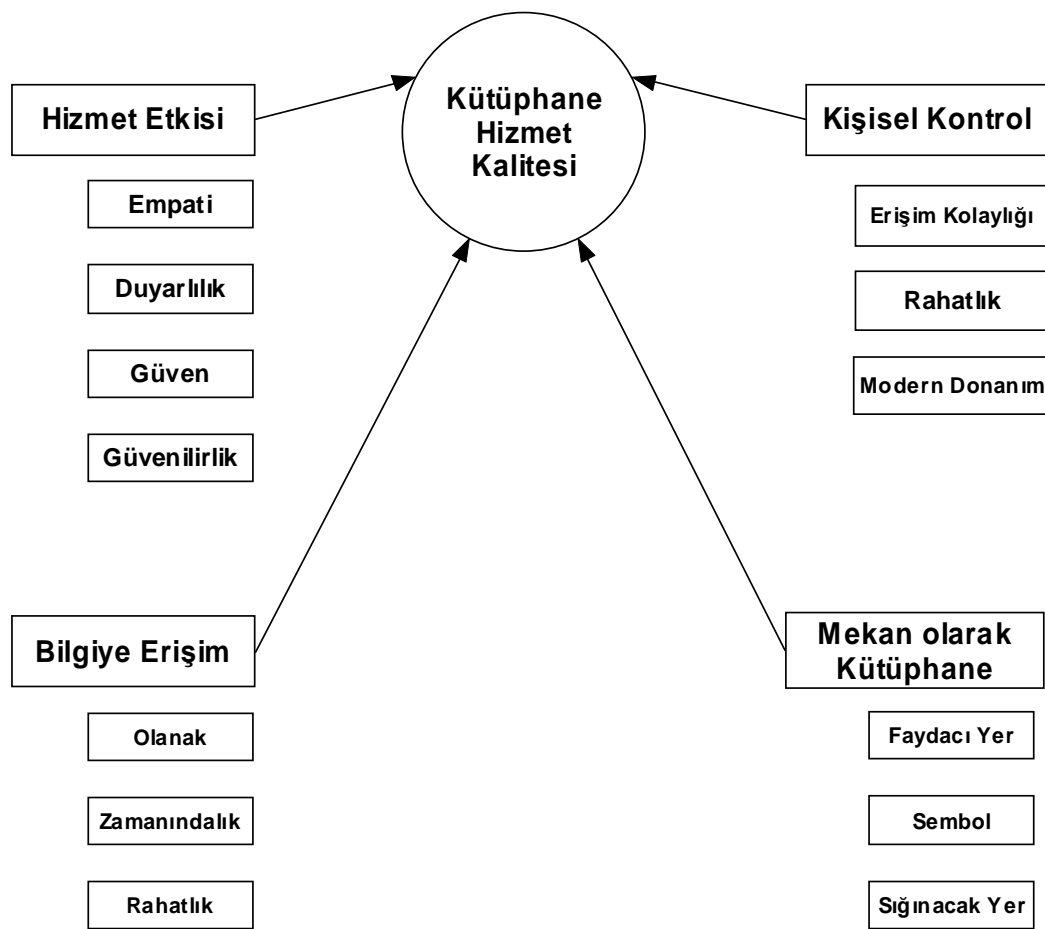
- *Kütüphanenin kullanıcıların bireysel çalışmaları için sessiz bir ortama sahip olması,*
- *Kütüphane binasının kolay ulaşılabilir ve merkezi konumda olması,*
- *Kütüphanenin çalışma ve öğrenme isteği uyandıran bir ortama sahip olması,*
- *Grup çalışmasına uygun mekânların bulunması,*
- *Kütüphanenin çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun ortama sahip olması.*

Kişisel Denetim: Kişisel denetim boyutu, kullanıcıların kütüphane kaynaklarını arasında gereksinim duydukları bilgiye kendi kendilerine erişebilmeleri ve bu kaynakların kolay kullanılabilirliği üzerine veriler sağlar. LibQUAL+™,de yer alan altı soru (2, 6, 11, 16, 21 ve 25 numaralı sorular) kişisel denetim boyutunu sorgulamakta ve kullanıcıların bu boyutu değerlendirmesine olanak vermektedir. Kişisel denetim boyutunda aşağıdakiler sorgulanmaktadır;

- *Kullanıcıların aradıklarını kendi kendilerine bulmalarını sağlayan kullanımı kolay erişim araçlarının bulunması,*
- *Kullanıcıların kütüphane dermesine kolay erişebilmesi,*
- *Kütüphane web sayfasının kullanıcıların kendi başlarına bilgiye ulaşmalarına imkan vermesi,*
- *Kütüphanenin kullanıcıların ihtiyaç duydukları bilgiye kolayca erişebilmelerini sağlayacak modern donanıma sahip olması,*
- *Bireysel kullanım için bilginin kütüphane tarafından kolay erişilebilir hale getirilmiş olması,*

- *Elektronik kaynakların kütüphane tarafından evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi.*

Şekil 4 incelendiğinde, yukarıda tanımlanan kütüphane hizmet kalitesine yönelik algılamalar ve beklentilerin ele alındığı dört temel boyutun kütüphane hizmet kalitesini oluşturduğu görülmektedir.



Şekil 4. Kütüphane Hizmet Kalitesi Boyutları

Kaynak: (Cook, Thompson ve Waller, 2003).

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'nin içeriği aşağıdaki gibidir;

- **Bilgiye erişim, hizmet etkisi, mekân olarak kütüphane ve kişisel denetim boyutlarını sorgulayan temel sorular:** Bilgiye erişim, hizmet etkisi, mekân olarak kütüphane ve kişisel denetim boyutlarında toplam 25 temel sorunun ankete katılan kütüphane kullanıcıları tarafından, bir en düşük ve dokuz en yüksek olmak üzere 1-9 ölçeğinde ve her sorunun, *en düşük* [kullanıcı tarafından kabul edilebilir en düşük hizmet seviyesini gösteren sayı (*minimum*)], *algılanan* [kütüphanenin halen sağladığı düşünülen hizmet seviyesini gösteren sayı (*perceived*)] ve *arzulanan* [kullanıcının kişisel olarak beklediği hizmet seviyesini gösteren sayı (*desired*)] olmak üzere üç ayrı kategoride değerlendirilmesi istenmektedir.
- **Kullanıcı memnuniyeti ve bilgiye erişim ve akademik çalışmalarda kütüphanenin rolü üzerine sorular:** Kullanıcı memnuniyeti ve bilgiye erişim ve akademik çalışmalarda kütüphanenin rolü üzerine toplam sekiz sorudan yedisinin, 1 hiç katılmıyorum ve 9 tamamen katılıyorum olmak üzere dokuzlu Likert Ölçeği'nde, bir sorunun ise 1 çok kötü, 9 çok iyi olmak üzere dokuzlu Likert Ölçeği'nde değerlendirilmesi istenmektedir.
- **Kütüphane kullanım sıklığı ile ilgili sorular:** Kütüphane kullanım sıklığı ile ilgili üç soru; 1 Hergün, 2 Haftada bir, 3 Ayda bir, 4 Üç ayda bir ve 5 Hiç olmak üzere 1-5 ölçeğinde değerlendirilmektedir. Bu sorulardan birincisinde kullanıcıların kütüphane kaynaklarını hangi sıklıkla kullandıklarını değerlendirmeleri istenmektedir. İkincisinde ise kütüphane web sayfasını hangi sıklıkla kullandıkları sorgulanmaktadır. Üçüncü soru ise, özellikle son yıllarda kullanımları oldukça artan Yahoo, Google gibi arama motorlarını ya da kütüphane dışındaki bilgi ağlarını hangi sıklıkla kullandıkları değerlendirilmektedir.

- **Demografik Bilgi:** LibQUAL+™ Anketi'ne katılanlar hakkında ayrıntılı demografik veri elde edebilmek için ankette bulunan alanlar şöyledir;
 1. *Yaş*
 2. *Cinsiyet*
 3. *Bölüm*
 4. *Pozisyon (lisans ve ya yüksek lisans öğrencisi, akademik ve ya kütüphane personeli)*

- **Kütüphane hizmetleri hakkında yorumların yazılabileceği alan:** Ankete katılanların, kütüphane hizmetleri hakkında her türlü görüş, eleştiri ve önerilerini yazabilecekleri bir alan bulunmaktadır. Bu bölüm kütüphanelerin hizmetlerinde yeniden yapılanmaya gidebilmeleri için kütüphane yönetimlerine fikir vermesi bakımından oldukça önemlidir. Açık uçlu olduğundan kütüphane kullanıcıları kütüphane ile ilgili önemli buldukları her konuda yorumlarda bulunmaktadırlar (Cook, Thompson ve Kyrillidou, 2004).

Hizmet üreten işletmeler olarak düşünüldüğünde her tür kütüphanede uygulanma olanağı bulunan LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi, kütüphanelerin sundukları hizmet kalitesi düzeyinin, kendi kullanıcıları tarafından değerlendirilerek, sayısal ifadelerle ortaya konması ve bu verilerin kütüphanelerin stratejik planlamalarında doğrudan kullanılabilmesi ve sundukları hizmetlerin gözden geçirilerek yeniden yapılandırılabilmesi bakımından son derece önemlidir. Ayrıca kütüphanelerin kendileri ve diğer türdeş kütüphanelerle karşılaştırma olanağı sunması ve şeffaf, hesap verebilir bir şekilde özeleştiri yapabilmelerini sağlaması bakımından da önem taşımaktadır.

4. BÖLÜM

ODTÜ KÜTÜPHANESİ'NDE UYGULANAN LibQUAL+™ HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ ANKETİ BULGULARI

4.1. ORTA DOĞU TEKNİK ÜNİVERSİTESİ

Türkiye'nin ve Orta Doğu'nun en önemli üniversitelerinden biri olan *Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ)*, Türkiye ve Orta Doğu ülkelerinin ekonomik ve sosyal alanda gelişmelerine katkıda bulunmak ve fen bilimleri ve sosyal bilimler alanlarında üstün niteliklerde eleman yetiştirmek üzere 15 Kasım 1956 tarihinde "Orta Doğu Yüksek Teknoloji Enstitüsü" adıyla eğitime başlamıştır (Orta Doğu,1974; ODTÜ, 2005; About METU, 2005). Günümüzde, 46.000 dönüm bir arazi üzerinde yer alan ODTÜ Yerleşkesi'nde tüm fakülte, bölüm, sosyal binalar ve spor tesisleri yaklaşık 500.000 m²lik bir kapalı alanı kapsamaktadır. 2004 yılı verilerine göre, lisans ve lisansüstü öğrenci sayıları yaklaşık 21.000, akademik personel sayısı ise 2.000'dir (ODTÜ, 2004).

Türkiye'nin en önemli üniversitelerinden biri olarak kabul edilen ODTÜ, 2000li yıllarda, ÖSS'de en yüksek puanı alan ilk bin öğrencinin 1/3' ünden fazlası tarafından tercih edilmekte ve ODTÜ'nün pek çok bölümü, ÖSS'ye giren öğrencilerden sadece en üstteki % 1'lik dilime girebilenleri kabul etmektedir (ODTÜ, 2005; About METU, 2005). ODTÜ'nün sahip olduğu uluslararası vizyona paralel olarak, akademik personelinin % 5'inden fazlası yabancı ülkelerden gelen akademisyenlerden oluşmakta ve her yıl yaklaşık aynı oranda akademisyen yabancı üniversitelere ya da araştırma merkezlerine misafir öğretim görevlisi ya da araştırmacı olarak görevlendirilmektedir. ODTÜ'nün tam zamanlı akademik personelinin yaklaşık % 70'i yurtdışında öğrenim görmüş ya da doktora derecelerini yabancı bir üniversitede almışlardır (ODTÜ, 2005).

ODTÜ’de 37 lisans programının yürütüldüğü beş fakülte ve 67 lisansüstü programın yürütüldüğü beş enstitü, ayrıca Rektörlüğe bağlı olarak çalışmalarını sürdüren Türk Dili ile Müzik ve Güzel Sanatlar bölümleri bulunmaktadır (ODTÜ, 2005; ODTÜ’yü tanıyalım, 2005, s.6).

Mimarlık Fakültesi

- Mimarlık Bölümü
- Şehir ve Bölge Planlama Bölümü
- Endüstri Ürünleri Tasarımı Bölümü

Fen Edebiyat Fakültesi

- Biyoloji Bölümü
- Felsefe Bölümü
- Fizik Bölümü
- İstatistik Bölümü
- Kimya Bölümü
- Matematik Bölümü
- Moleküler Biyoloji ve Genetik Bölümü
- Psikoloji Bölümü
- Sosyoloji Bölümü
- Tarih Bölümü

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

- İktisat Bölümü
- İşletme Bölümü
- Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü
- Uluslararası İlişkiler Bölümü

Eğitim Fakültesi

- Beden Eğitimi ve Spor Bölümü

- Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Bölümü
- Eğitim Bilimleri Bölümü
- İlköğretim Bölümü
- Ortaöğretim Fen ve Matematik Alanları Eğitimi Bölümü
- Yabancı Diller Eğitimi Bölümü

Mühendislik Fakültesi

- Bilgisayar Mühendisliği Bölümü
- Çevre Mühendisliği Bölümü
- Elektrik ve Elektronik Mühendisliği Bölümü
- Endüstri Mühendisliği Bölümü
- Gıda Mühendisliği Bölümü
- Havacılık ve Uzay Mühendisliği Bölümü
- İnşaat Mühendisliği Bölümü
- Jeoloji Mühendisliği Bölümü
- Kimya Mühendisliği Bölümü
- Maden Mühendisliği Bölümü
- Makina Mühendisliği Bölümü
- Metalurji ve Malzeme Mühendisliği Bölümü
- Mühendislik Bilimleri Bölümü
- Petrol ve Doğalgaz Mühendisliği Bölümü

Enstitüler

- Deniz Bilimleri Enstitüsü
- Enformatik Enstitüsü
- Fen Bilimleri Enstitüsü
- Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Uygulamalı Matematik Enstitüsü

Öğretim dili İngilizce olan ODTÜ’de, uluslararası düzeyde yüksek eğitim standartlarının korunması amaçlanmış ve bu doğrultuda çalışmalar yapılmıştır. Nitekim Mühendislik Fakültesi’ndeki pek çok bölüm üniversiteden gelen istek doğrultusunda Accreditation Board

for Engineering and Technology (ABET) adındaki akreditasyon kurumu tarafından değerlendirilmiş ve bu kurumun onayını almıştır. ODTÜ'nün Mühendislik Fakültesi, 1977 yılında, UNESCO Mühendislik Eğitimi kurumu tarafından "Gümüş Onur Arması" nı, Amerika Elektrik Elektronik Mühendisleri Enstitüsü tarafından da "Akreditasyon Faaliyetlerinde Başarı Ödülü" almaya hak kazanmıştır (Orta Doğu, 2004).

ODTÜ'de yürütülen araştırma ve geliştirme etkinlikleri ile teknik hizmetler; bilimsel ilerleme ve teknolojik gelişmeler ile üniversitenin kaynaklarını verimli kullanarak ulusal gelişmeye katkıda bulunmak, temel araştırmalardan yola çıkarak uygulamalı araştırmalara yönelmek ve sonuçlarını uygulama aşamasına getirmek olarak özetlenebilir. Bu araştırmaların uluslararası platformalara ve işbirliğine taşınabilmesi, yeni proje olanaklarının geliştirilmesi için Avrupa Birliği projeleri başta olmak üzere uluslararası kaynaklı projelerin gerçekleştirilebilmesi amacıyla gerekli çalışmaların koordinasyonu da sağlanmaktadır (ODTÜ'yü tanıyalım, 2005). ODTÜ yerleşkesinde, 70 hektarlık alanda yer alan ve Türkiye'nin ilk Teknoparkı olan ODTÜ-Teknokent'in amacı, Türkiye'nin uluslararası arenada rekabet gücünü artıracak teknolojileri geliştiren ve üreten firmalara, araştırmacılara ve akademisyenlere sunduğu çağdaş altyapı-üstyapı olanaklarıyla, gerçekleştirdiği üniversite-sanayi işbirliğini artırmaya yönelik etkinlikleriyle taraflar arasında- sinerji doğmasına katkı sağlamaktır. (ODTÜ Teknokent, 2005).

4.2. ORTA DOĞU TEKNİK ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANESİ

ODTÜ Kütüphanesi, ODTÜ Yerleşkesi'nde merkezi bir konumda yer almaktadır. Mimar Behruz Çinici'nin imzasını taşıyan ODTÜ Kütüphane binasının birinci bloğu 1967'de, ikinci bloğu ise 1975'te tamamlanarak kullanıma açılmıştır. ODTÜ'nün tamamında uygulanan modern ve özenli mimari, kütüphane binasında da kullanılmıştır. Dört kattan oluşan kütüphane binasının toplam kullanım alanı 12.000 m²'dir (ODTÜ Kütüphanesi, 2005).

ODTÜ Kütüphanesi dermesindeki kitap sayısı 2004 verilerine göre 310.650'dir. Dermede bulunan kaynaklar Kongre Kütüphanesi (LC) sınıflama sistemine göre düzenlenerek, açık raf sistemi ile kullanıcıların hizmetine sunulmuştur. Dermede yer alan bilim ve teknoloji ile ilgili kitaplar (*bilim, matematik, bilgisayar mühendisliği, astronomi, fizik, kimya, jeoloji, biyoloji, tıp, tarım teknoloji, askeri bilimler, deniz bilimleri, bibliyografya ve bilgi bilimi*) Kütüphane'nin 2. katında yer almaktadır. Sosyal Bilimler, sanat, edebiyat ve dilbilim ile ilgili kitaplar ise (*Sosyal Bilimler, İstatistik, Ekonomi, Ticaret, İktisat, Sosyoloji, Siyasal Bilimler, Hukuk, Felsefe, Psikoloji, Din, Tarih, Coğrafya, Antropoloji, Spor, Eğitim, Güzel Sanatlar, Dil ve Edebiyat*) 3. katta yer almaktadır (ODTÜ Kütüphanesi, 2005) .

ODTÜ Kütüphanesi'nin 2005 yılında aboneliği devam eden basılı dergi sayısı 1.517'dir. Aboneliği devam eden basılı dergilerin güncel sayıları birinci kattaki Güncel Dergi Salonu'nda Kongre Kütüphanesi (LC) sınıflama sistemine göre düzenlenerek kullanıma sunulmaktadır. Dermede yer alan ciltli dergi arşivinde yaklaşık 170.000 cilt bulunmaktadır. Birinci katta yer alan Ciltli Dergi Salonu'ndaki 1990 ve sonrası ciltli dergiler dergi adına göre alfabetik düzende yerleştirilmiş ve açık raf sistemine göre kullanıma sunulmuştur. 1990 yılı öncesi dergiler ise dergi deposunda yer almakta ve kullanıcı istekleri doğrultusunda depodan çıkartılmaktadır. Depoda yer alan 1990 öncesi dergiler için hafta içi günde dört kere (*10:45, 11:45, 14:00 ve 16:00*), hafta sonu günde iki kere (*11:45 ve 14:00*) depoya inilerek istekler karşılanmaktadır (Ş. O. Güzeldere, kişisel iletişim, 12 Nisan 2005) .

ODTÜ Kütüphanesinin 2005 yılında aboneliği devam eden elektronik dergi sayısı yaklaşık 30.000, abone olunan veritabanı sayısı ise 49'dur. Kütüphanenin abone olduğu elektronik kaynaklara yerleşke içindeki ağ bağlantısı olan ve IP adresleri ODTÜ tanımlı bütün bilgisayarlardan erişim sağlanmaktadır. Yerleşke dışından ise ODTÜ üzerinden çevirmeli ağ kanalıyla bağlantı kurularak, geçerli ODTÜ kullanıcı adı ve şifreleri ile abone olunan elektronik kaynaklara erişim olanağı bulunmaktadır (H. Batı, kişisel iletişim, 25 Mart 2005).

Rezerv (Kısa Süreli Ödünçverme Bölümü) dermesinde, öğretim üyeleri ve kütüphaneciler tarafından oluşturulan dönemlik ders kitapları, yardımcı ders kitapları ile kurs notları, günlük gazeteler ve popüler dergiler kullanıma sunulmuştur (ODTÜ Kütüphanesi, 2005).

Çizelge 1. Sayılarla ODTÜ Kütüphanesi

	2003	2004
Kitap	339.308	310.650*
Ciltli Dergi	155.620 / 1.260	160.775 / 1.310
Elektronik Dergi	10.516	14.528**
Video	292	293
Basılı / Elektronik Tez	795/ 170***	830/ 1.237
OPAC Erişim	1.891.474	2.657.405
Hibe ve Değişim Kitap	3.154	4.089
Hibe ve Değişim Dergi	200	216
Kataloglanan Kitap	11.954	9.095
Koleksiyona eklenen toplam kitap	11.655	9.345
Toplam PC	146	146
ILL Gönderilen Kitap / Makale	1.590 / 4.560	1.865 /4.780
Veritabanı Grup Eğitimi		7 grup / 470 kişi ****
Kütüphane Tanıtım Turları / Katılım	49 / 1.276	48 / 1.120
Uzun Süreli Kitap Ödünç Verme	260.091	273.017
Kısa Süreli Kitap Ödünç Verme	71.911	91.068
Fotokopi	2.849.233	3.452.327
Solmaz İzdemir Salonu Kullanımı (Saat)	1.794	2.270
Personel	64	56

* 2004'te yapılan Envanter sonucu 1946 – 2004 yılları kayıp ve terkin edilmiş kitaplar demirbaştan düşülmüştür.

** 2002 ve 2003 yılları için belirtilen elektronik dergi sayısı için dublike olan elektronik dergi sayılarının toplamı verilmiş, 2004 yılı için ise elektronik dergi sayısında dublikasyonların çıkarılması sonucu elde edilen rakam belirtilmiştir.

*** Eylül 2003'de elektronik tez arşivi oluşturulmaya başlanmıştır.

****Veritabanı grup eğitimine başlanmıştır.

Kaynak: Orta Doğu Teknik Üniversitesi 2004 Faaliyet Raporu

Referans dermesinde ise almanaklar, ansiklopediler, atlaslar, haritalar, biyografiler, antolojiler, bibliyografyalar, el kitapları, istatistikler (DİE, DPT vb.), kataloglar (üniversiteler, firmalar vb.), ODTÜ'de yapılmış yüksek lisans (11.600) ve doktora tezleri (1.300), standartlar (TSE, ASTM) bulunmaktadır. ODTÜ'de yapılmış yüksek lisans ve doktora tezleri ve TSE standartları dışındaki tüm materyaller açık raf sistemine göre düzenlenmiş ve kullanıma sunulmuştur (ODTÜ Kütüphanesi, 2005).

4.3. ODTÜ KÜTÜPHANESİ'NDE LibQUAL+™ HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ ANKETİ'NİN UYGULANMASI

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi, Kasım 2004 - Ocak 2005 tarihleri arasında, özgün formatında olduğu gibi, değiştirilmeden ve İngilizce, lisans ve lisansüstü öğrencilerine, akademik personele ve kütüphane personeline uygulanmıştır. ABD, Kanada, Avustralya, İngiltere, İsveç, İrlanda ve Hollanda gibi çok önemli üniversite ve araştırma kurumlarının bulunduğu ülkelerde uygulanan LibQUAL+™, ARL'den alınan özel izinle (Bkz. Ek 2) araştırma kapsamında ODTÜ'de uygulanmış ve sonuçları değerlendirilmiştir. Diğer tüm LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi uygulanan kurumlarda, anketin sorunsuz ve zamanında tamamlanabilmesi için sistem yöneticileri, bilgi-işlem uzmanları ve kütüphanecilerden oluşan ekipler görev yapmaktadırlar. Araştırma kapsamında anketin uygulanması, verilerin SPSS programına girilmesi, girilen verilerin, değerlendirilmesi ve yorumlanması tarafımızdan gerçekleştirilmiştir.

Lisans öğrencilerine basılı olarak uygulanan anket, lisansüstü öğrencilerine, akademik personele ve kütüphane personeline elektronik posta ile gönderilmiştir. Anketin lisans öğrencilerine basılı olarak dağıtılmasının nedeni, öğrencilerin ODTÜ e-posta hesaplarını genelde kullanmadıklarından anketin yanıtlanma oranının istenenin aksine çok düşük kalacağı endişesinden kaynaklanmıştır. ODTÜ Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı'ndan alınan bilgiye göre öğrenciler genelde Yahoo, Hotmail, Gmail vb. gibi ücretsiz ve depolama kapasitesi yüksek e-posta hizmet sağlayıcılarını tercih etmekte ve depolama kapasitesi

düşük, öğrenci numaralarına göre oluşturulan ve adlandırılan (ör. e1122334 gibi) ODTÜ e-posta hesaplarını kullanmamaktadırlar. Araştırmamızda bu tür bir riskin alınması uygun görülmemiş; anket lisans öğrencilerine basılı olarak dağıtılarak, yanıtlanması istenmiştir. Böyle bir risk diğer kullanıcı gruplarında bulunmamaktadır. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi, Kütüphane'nin Referans (Kitap) ve Referans (Dergi) salonlarında ve 2. ve 3. katlardaki kitap salonlarında farklı zamanlarda dağıtılarak lisans öğrencilerine uygulanmıştır.

Çizelge 2. ODTÜ Lisans ve Lisansüstü Öğrenci Sayıları

ÖĞRENCİ SAYILARI	
<i>Hazırlık</i>	2.385
<i>1. Sınıf</i>	3.531
<i>2. Sınıf</i>	2.972
<i>3. Sınıf</i>	2.758
<i>4. Sınıf</i>	3.231
<i>5. Sınıf</i>	32
<i>Y.Lisans</i>	4.076
<i>Doktora</i>	1.523
<i>Bilimsel Hazırlık</i>	262
<i>Özel</i>	263
<i>Toplam</i>	21.033

Kaynak: Orta Doğu Teknik Üniversitesi 2004 Faaliyet Raporu

LibQUAL+™ 2005 Yılı Uygulama Kılavuzu (LibQUAL+™, 2005)'na göre büyük üniversitelerde 900 lisans öğrencisi, 600 lisansüstü öğrencisi, 600 akademik personel ve kütüphane personelin tamamına anketin gönderilmesi gerekmektedir. Ancak burada büyük üniversite kavramı tam zamanlı öğrenci sayısı 40 bin ve üzeri olan üniversiteler olarak belirtilmiştir. Çizelge 2 ve çizelge 3 incelendiğinde, LibQUAL+™ Anketi'nin araştırma kapsamında ODTÜ'de farklı kullanıcı gruplarına ulaştırılma sayıları (lisans öğrencilerine 1.200, lisansüstü öğrencilerine 900, akademik personele 1.200 ve kütüphane personeline

25) ODTÜ nüfusu göz önünde bulundurulduğunda, daha önce de söz edildiği gibi yeterli olmaktadır (LibQUAL+™, 2005). Toplam 21.033 olan lisans ve lisansüstü öğrenci sayısı, 263 özel öğrenci çıkarılarak 20.770 olarak araştırmada kullanılmıştır.

Çizelge 3. ODTÜ Akademik Ünvana Göre Personel Sayıları

AKADEMİK ÜNVAN	SAYI	%
<i>Profesör</i>	392	19,36
<i>Doçent</i>	129	6,37
<i>Yardımcı Doçent</i>	191	9,44
<i>Öğretim Görevlisi</i>	265	13,08
<i>Okutman</i>	117	5,78
<i>Araştırma Görevlisi</i>	931	45,97
TOPLAM	2.025	100,00

Kaynak: Orta Doğu Teknik Üniversitesi 2004 Faaliyet raporu

Çizelge 4. Farklı Büyüklükteki Evrenler İçin Kuramsal Örneklem Büyüklükleri ve % 95 Kesinlik Düzeyi

Evren	Tolerans gösterilebilir hata için gerekli örneklem				
	% 2	% 3	% 4	% 5	
100	96	91	85	79	
500	413	340	272	217	
1.000	1622	516	375	277	
5.000	2290	879	535	356	
50.000	705	1.044	593	381	
100.000	2.344	1.055	596	382	
1.000.000	2.344	1.065	599	384	
25.000.000	2.400	1.067	600	384	

Kaynak: Anderson, 1990, s. 202.

Çizelge 4'e bakıldığında, araştırmada anketi yanıtlayanları ifade eden 802 sayısı, 50 bin kişilik evren için % 95 kesinlik düzeyinde ve tolerans gösterilebilir % 4 hata oranına göre hesaplanan 593 sayısının çok üzerinde gerçekleşmiştir. Bu da araştırmanın örnekleminin evreni temsil edebildiğini göstermektedir. Çizelge 5 incelendiğinde ise % 95 güven düzeyine göre, 50 bin kişilik evren için, % 4 tolerans gösterilebilir hata oranı temel alınarak yapılan hesaplamada bulunan örneklem sayısı 593'tür. Bu durumda araştırmada anketi

yanıtlayan kişi sayısı olan 802 evreni temsil edebilme açısından yeterli olmaktadır. Ayrıca çizelge 6 incelendiğinde görüleceği gibi, % 99 güven düzeyine göre, 50 bin kişilik evren için, % 5 tolerans gösterilebilir hata oranı temel alınarak yapılan hesaplamada bulunan örneklem sayısı 655'tir. Bu durumda da araştırmada kullanılan anketi yanıtlayan kişi sayısı olan 802 sayısının evreni temsil edebilme açısından yeterli olduğu görülmektedir.

Çizelge 5. Farklı Büyüklükteki Evrenler İçin % 95 Güven Düzeyine Göre Örneklem Büyüklüğü

Evren	<i>Tolerans gösterilebilir hata için gerekli örneklem</i>				
	% 1	% 2	% 3	% 4	% 5
1.000	*	*	*	375	278
2.000	*	*	696	462	322
3.000	*	1.334	787	500	341
4.000	*	1.500	842	522	350
5.000	*	1.622	879	536	357
10.000	4.899	1.936	964	566	370
20.000	6.489	2.144	1.013	583	377
50.000	8.057	2.291	1.045	593	381
100.000	8.763	2.345	1.056	597	383
500.000 +	9.423	2.390	1.065	600	384

* Bu durumlarda evrenin % 50'sinden fazlasının örnekleme yer alması gerekir.

Kaynak: Sencer, 1989, s. 609.

Çizelge 6. Farklı Büyüklükteki Evrenler İçin % 99 Güven Düzeyine Göre Örneklem Büyüklüğü

Evren	<i>Tolerans gösterilebilir hata için gerekli örneklem</i>				
	% 1	% 2	% 3	% 4	% 5
1.000	*	*	*	*	400
2.000	*	*	959	683	498
3.000	*	*	1.142	771	544
4.000	*	*	1.262	824	569
5.000	*	2.267	1.347	859	586
10.000	*	2.932	1.556	939	622
20.000	9.068	3.435	1.688	986	642
50.000	12.456	3.830	1.778	1.016	655
100.000	14.229	3.982	1.810	1.026	659
500.000 +	16.056	4.113	1.836	1.035	663

* Bu durumlarda evrenin % 50'sinden fazlasının örnekleme yer alması gerekir.

Kaynak: Sencer, 1989, s. 610.

Çizelge 7. ODTÜ’de Uygulanan LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi’nin Kullanıcı Gruplarına Göre Dağılımı

Kullanıcı Türü	Popülasyon	Anket Dağıtılan / Gönderilen Kişi Sayısı	Anketi Yanıtlayan Kişi Sayısı	Popülasyona Oranı	Anket Yanıtlama Yüzdesi
<i>Lisans Öğrencisi</i>	14.909	1.200	512	% 3,43	% 42,66
<i>Lisansüstü Öğrenci</i>	5.861	900	168	% 2,87	% 18,67
<i>Akademik Personel</i>	2.025	1.200	101	% 4,99	% 8,42
<i>Kütüphane Personeli</i>	56	25 *	21	% 37,5	% 84
<i>Toplam</i>	22.851	3.325	802	% 3,51	% 26,51

* 19 kütüphaneciye ve kütüphane koleksiyonunu ve hizmetlerini değerlendirebilecek ve İngilizce bilen altı kütüphane görevlisi olmak üzere toplam 25 kütüphane çalışanına anket gönderilmiştir.

Özgün LibQUAL+™ anketindeki uygulama gereği rasgele seçilerek belirlenen farklı bölümlerde öğrenimlerine devam eden toplam 1.200 lisans öğrencisine anket basılı olarak dağıtılmış, bunlardan 512’si yanıtlanmıştır. Farklı bölümlerde yüksek lisans ve doktora yapmakta olan ve yine rasgele seçilerek belirlenen toplam 900 lisansüstü öğrencisine e-posta yolu ile anket gönderilmiş, bunlardan toplam 168 kişi anketi yanıtlamıştır.

ODTÜ’de görev yapmakta olan ve yine rasgele seçilerek belirlenen toplam 1.200 akademik personele (profesör, doçent, yardımcı doçent, öğretim görevlisi, uzman ve araştırma görevlisi) e-posta yolu ile anket gönderilmiş, bunlardan toplam 101 kişi anketi yanıtlamıştır. ODTÜ Kütüphanesi’nde görevli 56 çalışandan kütüphane koleksiyonunu ve hizmetlerini değerlendirebilecek ve İngilizce bilen akademik uzman kadrosunda olan 19 kütüphaneciye ve akademik uzman kadrosunda olmayıp, kütüphane koleksiyonunu ve hizmetlerini değerlendirebilecek ve İngilizce bilen altı görevli olmak üzere toplam 25 kütüphane personeline e-posta yolu ile anket gönderilmiş, bunlardan 21 kişi anketi yanıtlamıştır. Kütüphane personeli, kütüphane çalışanları olmakla beraber aynı zamanda kütüphane hizmetlerinden de yararlandıkları düşünülerek ve uygulanan anket yapısı gereği

kütüphane kullanıcısı olarak kabul edilerek araştırmaya dahil edilmiş ve değerlendirilmiştir.

4.3.1. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'ni Yanıtlayanların Kullanıcı Gruplarına Göre Dağılımları

Çizelge 8 incelendiğinde, anketi yanıtlayanların kullanıcı gruplarına göre dağılımlarına bakıldığında, kullanıcı grupları içinde en yüksek orana sahip olan lisans öğrencilerinin % 32'sinin 1. sınıf, % 27'sinin 2. sınıf, % 16'sının 3. sınıf, % 20'sinin 4. sınıf ve % 5'inin ise 5. yıl ve üzeri olduğu ortaya çıkmış ve özellikle ilk dört yıl arasında homojen bir dağılım olduğu gözlemlenmiştir.

Çizelge 8. Lisans Öğrencilerinin Dağılımı

Lisans Öğrencileri	Anketi Yanıtlayan Kişi Sayısı	Yüzde
<i>Birinci Yıl</i>	161	32
<i>İkinci Yıl</i>	138	27
<i>Üçüncü Yıl</i>	84	16
<i>Dördüncü Yıl</i>	103	20
<i>Beşinci Yıl ve Üzeri</i>	26	5
<i>Toplam</i>	512	100

Çizelge 9'a bakıldığında, anketi yanıtlayan kullanıcı grupları içinde lisans öğrencilerinden sonra en yüksek orana sahip lisansüstü öğrencilerinin % 68'i yüksek lisans öğrencisi, % 32'si ise doktora öğrencisi olarak gerçekleştiği görülmektedir.

Çizelge 9. Lisansüstü Öğrencilerin Dağılımı

Lisansüstü Öğrencileri	Anketi Yanıtlayan Kişi Sayısı	Yüzde
<i>Yüksek Lisans</i>	115	68
<i>Doktora</i>	53	32
Toplam	168	100

Çizelge 10'da görüldüğü gibi, anketi yanıtlayan 101 akademik personelden, % 62'sinin *araştırma görevlisi*, % 14'ünün yardımcı doçent, % 11'inin profesör, % 10'unun öğretim görevlisi / okutman ve % 4'ünün ise doçent olduğu görülmektedir. ODTÜ'de görevli akademik personel nüfusu içinde en büyük orana sahip olan araştırma görevlileri ankete katılan akademik personel içinde de en büyük yanıtlama oranına sahip olmuşlardır.

Çizelge 10. Akademik Personel Dağılımı

Akademik Personel	Anketi Yanıtlayan Kişi Sayısı	Yüzde
<i>Profesör</i>	11	11
<i>Doçent</i>	4	4
<i>Yardımcı Doçent</i>	14	14
<i>Öğretim Görevlisi / Okutman</i>	10	10
<i>Araştırma Görevlisi</i>	62	61
Toplam	101	100

Çizelge 11'de de görüldüğü gibi, anketi yanıtlayan 21 kütüphane çalışanının % 43'ü *okuyucu hizmetlerinde*, % 38'i ise teknik hizmetlerde görev yapmaktadır. Ayrıca anketi üç birim sorumlusu ve bir yönetici de yanıtlamıştır.

Çizelge 11. Kütüphane Personeli Dağılımı

Kütüphane Personeli	Anketi Yanıtlayan Kişi Sayısı	Yüzde
<i>Yönetici</i>	1	5
<i>Birim Sorumlusu</i>	3	14
<i>Okuyucu Hizmetleri</i>	9	43
<i>Teknik Hizmetler</i>	8	38
<i>Toplam</i>	21	100

4.4. ODTÜ KÜTÜPHANESİ'NDE UYGULANAN LibQUAL+™ HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ ANKETİ BULGULARI

Araştırmanın bu kısmında, ODTÜ kütüphanesi'nde uygulanan LibQUAL+™ anketinin bulguları farklı kullanıcı gruplarına ve hizmet kalitesi boyutlarına göre sınıflandırılarak verilmekte, üç farklı kullanıcı grubunu oluşturan lisans öğrencileri, lisansüstü öğrencileri ve akademik personelin yanısıra kütüphane personeline de uygulanan ölçeğin ayrıntılı bulguları çizelgeler ve şekillerle ortaya konmaktadır. Bulguların ortaya konulmasında izlenen sıra, ankete katılan tüm kullanıcılar (802 kullanıcı), lisans öğrencileri (512 lisans öğrencisi), lisansüstü öğrencileri (168 lisansüstü öğrencisi), akademik personel (101 akademik personel) ve kütüphane personeli (21 kütüphane personeli) olarak belirlenmiştir. Bu sıralama evren büyüklüğü ve evreni temsil eden örneklem büyüklüklerine göre oluşturulmuştur.

4.4.1 LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'ni Yanıtlayanların Yaş Gruplarına Göre Dağılımları

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'nde yer alan ve ankete katılanların yaşları ile ilgili veriler sağlayan yaş grupları dağılımları, anketi yanıtlayanlar hakkında demografik

bilgi vermesi açısından önemlidir. Çizelge 12’incelendiğinde anketi yanıtlayanların anket genelinde % 52,2’sinin 18-22, % 38,2’sinin 23-30, % 6,4’ünün 31-45, % 1,7’sinin 46-65, % 1,2’sinin 18 yaş altı ve % 0,3’ünün de 65 yaş üzeri yaş gruplarına dahil oldukları belirlenmiştir.

Çizelge 12. Yaş Dağılımı

Yaş Grupları	Genel		Lisans		Lisansüstü		Akademik		Kütüphane Personeli	
	Anketi Yanıt. Kişi Sayısı	%	Anketi Yanıt. Kişi Sayısı	%	Anketi Yanıt. Kişi Sayısı	%	Anketi Yanıt. Kişi Sayısı	%	Anketi Yanıt. Kişi Sayısı	%
18 altı	10	1,2	8	1,8	0	0	0	0	0	0
18-22	419	52,2	408	79,5	7	4,2	5	5,0	0	0
23-30	306	38,2	95	18,5	144	85,7	66	65,3	2	9,5
31-45	51	6,4	1	0,2	16	9,5	17	16,8	17	81
46-65	14	1,7	0	0	1	0,6	11	10,9	2	9,5
65 üzeri	2	0,3	0	0	0	0	2	2,0	0	0
Toplam	802	100	512	100	168	100	101	100	21	100

Ankete katılan kullanıcı grupları arasında en büyük katılım oranına sahip olan lisans öğrencilerinin yaş gruplarına göre dağılımında, % 79,5 18-22, % 18,5 23-30, % 1,8 18 yaş altı ve % 0,2 31-45 yaş oranları ortaya çıkmıştır. Ankete katılan kullanıcı grupları arasında lisans öğrencilerinden sonra en büyük katılım oranına sahip yüksek lisans öğrencilerinin yaş gruplarına göre dağılımlarında, % 85,7 23-30, % 9,5 31-45, % 4,2 18-22 ve % 0,6 46-65 yaş oranlarına ulaşılmıştır.

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi’ni yanıtlayan akademik personelin yaş gruplarına göre dağılımları için çizelge 12’ye bakıldığında % 65,3 ile 23-30 yaş grubunun en yüksek orana sahip olduğu görülmektedir. Daha sonra % 16,8 oranla 31-45, % 10,9 ile 46-65 yaş grupları gelmektedir. 18-22 yaş grubu % 5 ve 65 yaş üzeri ise % 2 olarak sıralanmaktadır. Ankete katılan 21 kütüphane personelinin yaş gruplarına göre dağılımında, 31-45 yaş aralığında % 81, 23-30 yaş aralığında %9,5 ve 46-65 yaş aralığında ise yine % 9,5 oranları ortaya çıkmaktadır.

4.4.2 LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'ni Yanıtlayanların Cinsiyete Göre Dağılımları

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'ne katılan toplam 802 kütüphane kullanıcısının cinsiyete göre dağılımlarında % 50,5 *erkek* ve % 49,5 *kadın* oranları ortaya çıkmıştır. Anketi yanıtlayanlar arasında en büyük grubu oluşturan lisans öğrencilerinde, 512 öğrencinin % 55,2 *erkek* ve % 44,8 *erkek* oranlarına ulaşılmıştır.

Çizelge 13. Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Genel		Lisans		Lisansüstü		Akademik		Kütüphane Personeli	
	Anketi Yanıt. Kişi Sayısı	%	Anketi Yanıt. Kişi Sayısı	%	Anketi Yanıt. Kişi Sayısı	%	Anketi Yanıt. Kişi Sayısı	%	Anketi Yanıt. Kişi Sayısı	%
<i>Kadın</i>	397	49,5	230	44,8	94	56,0	58	57,4	16	76,2
<i>Erkek</i>	405	50,5	282	55,2	74	44,0	43	42,6	5	23,8
<i>Toplam</i>	802	100	512	100	168	100	101	100	21	100

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'ne katılan 168 lisansüstü öğrencisinin cinsiyete göre dağılımlarına bakıldığında, % 56 *kadın*, % 44 *erkek* oranlarına ulaşılmıştır. Ankete katılan akademik personelin cinsiyete göre dağılımında ise % 57,4 *kadın* ve % 42,6 *erkek* oranı ortaya çıkmıştır. Ankete katılan kütüphane personelinin cinsiyete göre dağılımı % 76,2 *kadın* ve % 23,8 *erkek* olarak gerçekleşmiştir. Anketi yanıtlayanlar hakkında demografik bilgi vermesi açısından, LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'nde yer alan ve ankete katılanların cinsiyetleri ile ilgili veriler sağlayan cinsiyet dağılımlarına çalışmada yer verilmiştir.

4.4.3. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'ni Yanıtlayanların Bölümlere Göre Dağılımları

Ek 4'te yer alan LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'ni yanıtlayan toplam 802 kütüphane kullanıcısının bölümlere göre dağılımlarına bakıldığında, % 6,1 ile *Elektrik ve*

Elektronik Mühendisliği, % 5,4 ile *İktisat* ve % 5,0 ile *İnşaat Mühendisliği* bölümleri ilk üç sırada yer almakta ve son sırada ise % 0,2 ile *Beden Eğitimi ve Spor Bölümü* gelmektedir. Bölümünü belirtmeyen 12 kullanıcı ve 21 kütüphane personeli *diğer* seçeneğinde değerlendirilerek tüm kullanıcılar içinde % 4,1'lik oranda yer almışlardır.

Ek 5 incelendiğinde, LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'ni yanıtlayan 512 lisans öğrencisinden % 7,2'sinin *Elektrik ve Elektronik Mühendisliği*, % 6'sının *İnşaat Mühendisliği* ve yine % 6'sının *İnşaat Mühendisliği* bölümleri öğrencileri olduğu görülmektedir.

Ek 6'da, LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'ne katılan 168 lisansüstü öğrencisinin bölümlere göre dağılımlarına bakıldığında, % 7,7'sinin *İşletme* ve yine % 7,7'sinin *Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi*, % 7,1'inin *Sosyoloji*, % 6'sının *Elektrik ve Elektronik Mühendisliği* ve yine % 6'sının *İktisat* bölümlerinden oldukları görülmektedir.

Ek 7'de, LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'ni yanıtlayan 101 akademik personelin bölümlere göre dağılımlarına bakıldığında, en yüksek katılımı oranlarının % 9,9 ile *İktisat*, % 6,9 ile *Matematik* ve % 5,9 ile *İngilizce Öğretmenliği* bölümlerinden olduğu görülmektedir.

4.4.4. Kullanıcı Gruplarına Göre 25 Temel Soru

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'nde, bilgiye erişim, hizmet etkisi, mekân olarak kütüphane ve kişisel denetim boyutlarında toplam 25 temel sorunun ankete katılan kütüphane kullanıcıları tarafından, 1 en düşük ve 9 en yüksek olmak üzere 1-9 ölçeğinde ve her sorunun, *en düşük* [kullanıcı tarafından kabul edilebilir en düşük hizmet seviyesini gösteren sayı (*minimum*)], *algılanan* [kütüphanenin halen sağladığı düşünülen hizmet seviyesini gösteren sayı (*perceived*)] ve *arzulanan* [kullanıcının kişisel olarak beklediği hizmet seviyesini gösteren sayı (*desired*)] olmak üzere üç ayrı kategoride değerlendirilmesi istenmiştir.

Kullanıcılar tarafından kabul edilebilir en düşük hizmet seviyesini gösteren sayı olan asgari hizmet seviyesi ile kütüphanenin halen sağladığı düşünülen ve kullanıcılar tarafından algılanan hizmet seviyesini gösteren sayı olan algılanan hizmet seviyesi arasındaki fark *olumsuz* [*negatif (-)*] ise kütüphane kullanıcılarının beklentilerini karşılayamadığı düşünülebilir. Eğer fark *olumlu* [*pozitif (+)*] çıkarsa kütüphanenin kullanıcılarının beklentilerini karşıladığı varsayılabilir. Algılanan hizmet seviyesi, arzu edilen hizmet seviyesine ne kadar yakın olursa kütüphane kullanıcılarının beklentilerini o denli karşılıyor yargısına varılmaktadır.

Çizelge 14’de kütüphanenin kullanıcı gruplarını oluşturan lisans ve lisansüstü öğrencileri, akademik personel ve kütüphane personelinin LibQUAL+™ ‘de yer alan 25 temel soruya verdikleri yanıtlardan elde edilen boşluklar belirtilmiştir. Böylece farklı kullanıcı gruplarının ilgili sorulara verdikleri yanıtların birbirleriyle karşılaştırılabilme olanağı sağlanmıştır. Çizelge 14 incelendiğinde, kullanıcı grupları arasındaki gereksinim ve beklenti farklılıkları dikkat çekmektedir. Örneğin 24. soruda “*çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun bir ortam*” ile ilgili kullanıcı beklentileri, lisans öğrencilerinde ve akademik personelde – 0,15 olumsuz iken lisansüstü öğrencilerinde bu fark 0,23 olumlu olarak belirlenmiştir. Bir başka ifadeyle, lisans öğrencileri ve akademik personel kütüphaneyi çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun bir ortam olarak görmezken, lisansüstü öğrencilerinde tam tersi bir görüşün ağırlık kazandığı gözlenmektedir. 5. soruda “*bireysel çalışmalar için sessiz bir ortam*” ile ilgili kullanıcı beklentileri, lisans öğrencilerinde – 0,21 olumsuz iken, akademik personelde 0,30 olumlu bir fark olarak ortaya çıkmaktadır.

Çizelge 14. LibQUAL+™ 'de Yer Alan 25 Temel Sorunun Kullanıcı Gruplarına Göre Analizi

Sorular	Lisans	Lisans üstü	Akademik Personel	Kütüphane Personeli	Genel
Bilgiye Erişim		Boşluklar			
<i>SORU 3 -Çalışmalarım için gereksinim duyduğum basılı ve/ veya elektronik dergi koleksiyonu</i>	- 0,01	- 0,18	- 0,54	0,57	- 0,09
<i>SORU 8-Uygun kütüphane çalışma saatleri</i>	- 0,25	- 0,31	- 0,56	0,52	- 0,28
<i>SORU 14-Çalışmalarım için gerekli basılı kütüphane materyalleri</i>	- 0,17	- 0,22	- 0,51	0,09	- 0,22
<i>SORU 18-Çalışmalarım için gereksinim duyduğum elektronik bilgi kaynakları</i>	- 0,15	- 0,07	- 0,27	0,57	- 0,13
<i>SORU 22-Zamanında doküman sağlama / kütüphaneler arası ödünç verme</i>	- 0,30	- 0,35	- 0,29	0,66	- 0,28
Hizmet Etkisi		Boşluklar			
<i>SORU 1-Kullanicılara güven veren kütüphane çalışanları</i>	0,25	0,49	0,14	0,52	0,30
<i>SORU 4-Kullanicıların sorularını yanulamaya hazır kütüphane çalışanları</i>	0,01	-0,37	- 0,26	0,29	0,06
<i>SORU 7-Kullanicılara yardım etmeye istekli kütüphane çalışanları</i>	- 0,01	0,12	0,13	0,33	0,04
<i>SORU 10-Kullanicıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını gidermeye çalışan kütüphane personeli</i>	0,05	0,11	0,04	0,29	0,07
<i>SORU 12-Kullanicılarla teker teker ilgilenen kütüphane çalışanları</i>	- 0,24	0,09	0,20	0,19	- 0,11
<i>SORU 15-Kullanicıların sorularını yanıtlayabilecek kütüphane çalışanları</i>	- 0,01	0,01	- 0,01	- 0,05	- 0,01
<i>SORU 17-Her zaman nazik olan kütüphane çalışanları</i>	- 0,08	0,06	- 0,01	- 0,24	- 0,05
<i>SORU 20-Kullanicılarla düzeyli bir şekilde ilgilenen kütüphane çalışanları</i>	0,09	0,19	0,08	- 0,10	0,10
<i>SORU 23-Kullanicıların ihtiyaçlarını anlayabilen kütüphane çalışanları</i>	0	0,18	- 0,17	0,10	0,02
Mekân Olarak Kütüphane		Boşluklar			
<i>SORU 5-Bireysel çalışmalar için sessiz bir ortam</i>	- 0,21	0,07	0,30	- 0,47	- 0,09
<i>SORU 9-Kolay ulaşılabilir kütüphane binası</i>	0,76	0,70	0,41	1,05	0,71
<i>SORU 13-Çalışma ve öğrenme isteği uyandıran bir kütüphane ortamı</i>	- 0,37	0,12	- 0,43	- 0,38	- 0,28
<i>SORU 19-Grup çalışmasına uygun mekânlar</i>	- 0,12	- 0,05	- 0,37	- 0,29	- 0,14
<i>SORU 24-Çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun bir ortam</i>	- 0,15	0,23	- 0,15	- 0,09	- 0,07
Kişisel Denetim		Boşluklar			
<i>SORU 2-Aradığımı kendi kendime bulmamı sağlayan kullanımı kolay erişim araçları</i>	- 0,12	0,10	- 0,01	0,57	- 0,05
<i>SORU 6-Kütüphane koleksiyonlarına kolay erişim</i>	- 0,07	0,05	- 0,07	0,24	- 0,03
<i>SORU 11-Kendi kendime bilgiye ulaşmama imkan veren kütüphane web sayfası</i>	0,01	0,11	0,04	0,43	0,05
<i>SORU 16-İhtiyaç duyulan bilgiye kolayca erişimi sağlayacak modern donanım</i>	- 0,21	0,05	- 0,27	0,14	- 0,16
<i>SORU 21-Bireysel kullanım için bilgiyi kolay erişilebilir hale getirme</i>	- 0,05	0,14	- 0,42	0,23	- 0,05
<i>SORU 25-Elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi</i>	- 0,57	-1,01	- 0,77	- 0,14	- 0,68

Çizelge 15’de ankete katılan tüm kullanıcılar için hesaplamalar yapılmıştır. Buna göre 25 sorudan 17’si olumsuz, 8’i ise olumlu algılanmıştır. 25 soru içerisinde kullanıcılar tarafından en olumsuz farkın ortaya konulduğu ve memnuniyetsizliklerini belirttikleri – 0,68 ile “*elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi*” ile ilgili 25. soru olmuştur. Kullanıcıların en olumlu buldukları ise 0,71 ile “*kolay ulaşılabilir kütüphane binası*” olmuştur. Ankete katılan 802 kullanıcı için yapılan değerlendirmede 25 sorudan olumsuz farkın ortaya çıktığı 17 soru aşağıdaki gibidir;

SORU 2- Aradığımı kendi kendime bulmamı sağlayan kullanımı kolay erişim araçları,

SORU 3-Çalışmalarım için gereksinim duyduğum basılı ve/ veya elektronik dergi koleksiyonu,

SORU 5- Bireysel çalışmalar için sessiz bir ortam,

SORU 6- Kütüphane koleksiyonlarına kolay erişim,

SORU 8- Uygun kütüphane çalışma saatleri,

SORU 12- Kullanıcılarla teker teker ilgilenen kütüphane çalışanları,

SORU 13- Çalışma ve öğrenme isteği uyandıran bir kütüphane ortamı,

SORU 14- Çalışmalarım için gerekli basılı kütüphane materyalleri,

SORU 15- Kullanıcıların sorularını yanıtlayabilecek kütüphane çalışanları,

SORU 16- İhtiyaç duyulan bilgiye kolayca erişimi sağlayacak modern donanım,

SORU 17- Her zaman nazik olan kütüphane çalışanları,

SORU 18- Çalışmalarım için gereksinim duyduğum elektronik bilgi kaynakları,

SORU 19- Grup çalışmasına uygun mekânlar,

SORU 21- Bireysel kullanım için bilgiyi kolay erişilebilir hale getirme,

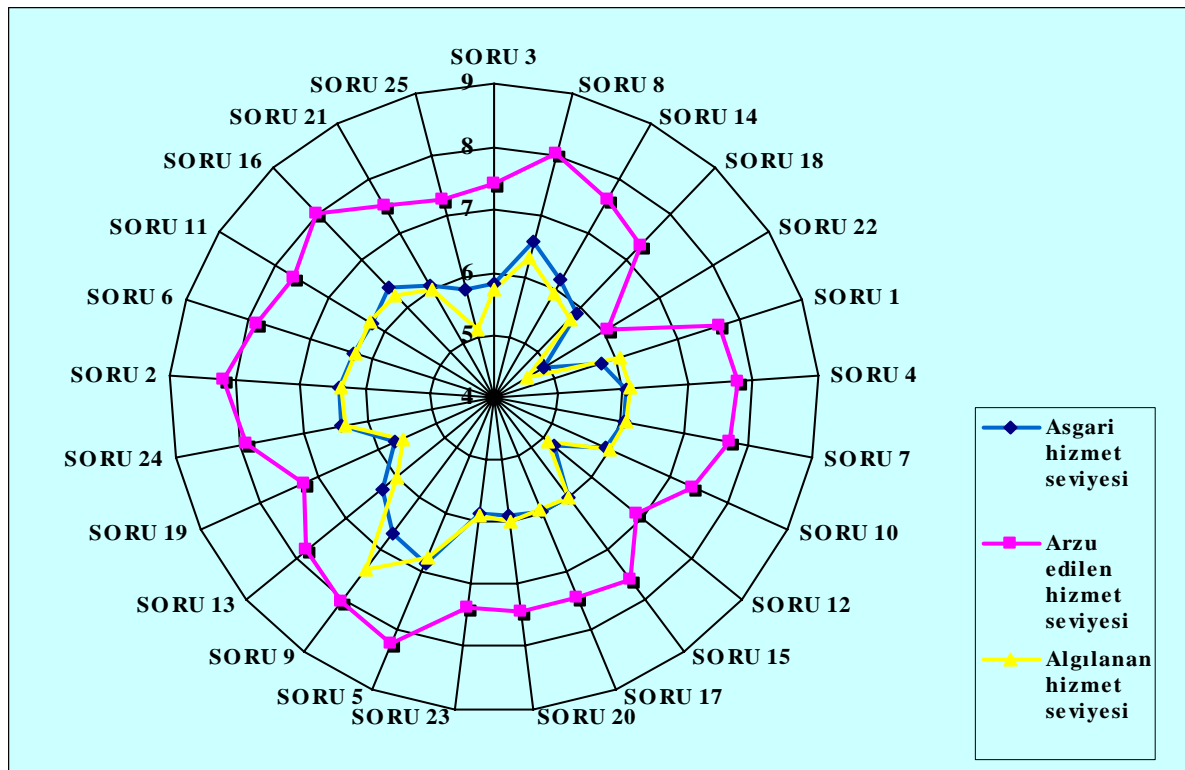
SORU 22- Zamanında doküman sağlama / kütüphaneler arası ödünç verme,

SORU 24- Çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun bir ortam,

SORU 25- Elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi.

Çizelge 15. LibQUAL+™ 'de Yer Alan 25 Temel Sorunun 802 Kullanıcıdan Gelen Yanıtlara Göre Analizi

Sorular	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Boşluk
Bilgiye Erişim				
<i>SORU 3- Çalışmalarım için gereksinim duyduğum basılı ve/ veya elektronik dergi koleksiyonu</i>	5,81	7,42	5,72	- 0.09
<i>SORU 8-Uygun kütüphane çalışma saatleri</i>	6,56	8,00	6,28	- 0.28
<i>SORU 14-Çalışmalarım için gerekli basılı kütüphane materyalleri</i>	6,12	7,61	5,90	- 0.22
<i>SORU 18-Çalışmalarım için gereksinim duyduğum elektronik bilgi kaynakları</i>	5,84	7,31	5,71	- 0.13
<i>SORU 22-Zamanında doküman sağlama / kütüphaneler arası ödünç verme</i>	4,90	6,08	4,62	- 0.28
Hizmet Etkisi				
<i>SORU 1-Kullanıcılara güven veren kütüphane çalışanları</i>	5,74	7,65	6,04	0.30
<i>SORU 4-Kullanıcıların sorularını yanıtlamaya hazır kütüphane çalışanları</i>	6,04	7,75	6,10	0.06
<i>SORU 7-Kullanıcılara yardım etmeye istekli kütüphane çalışanları</i>	6,04	7,70	6,08	0.04
<i>SORU 10-Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını gidermeye çalışan kütüphane personeli</i>	5,91	7,36	5,98	0.07
<i>SORU 12-Kullanıcılarla teker teker ilgilenen kütüphane çalışanları</i>	5,20	6,88	5,09	- 0.11
<i>SORU 15-Kullanıcıların sorularını yanıtlayabilecek kütüphane çalışanları</i>	5,99	7,56	5,98	- 0.01
<i>SORU 17-Her zaman nazik olan kütüphane çalışanları</i>	5,95	7,45	5,90	- 0.05
<i>SORU 20-Kullanıcılarla düzeyli bir şekilde ilgilenen kütüphane çalışanları</i>	5,89	7,43	5,99	0.10
<i>SORU 23-Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlayabilen kütüphane çalışanları</i>	5,86	7,36	5,88	0.02
Mekân Olarak Kütüphane				
<i>SORU 5-Bireysel çalışmalar için sessiz bir ortam</i>	6,84	8,25	6,75	- 0.09
<i>SORU 9-Kolay ulaşılabilir kütüphane binası</i>	6,66	8,00	7,37	0.71
<i>SORU 13-Çalışma ve öğrenme isteği uyandıran bir kütüphane ortamı</i>	6,25	7,80	5,97	- 0.28
<i>SORU 19-Grup çalışmasına uygun mekânlar</i>	5,69	7,25	5,55	- 0.14
<i>SORU 24-Çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun bir ortam</i>	6,38	7,87	6,31	- 0.07
Kişisel Denetim				
<i>SORU 2-Aradığımı kendi kendime bulmamı sağlayan kullanımı kolay erişim araçları</i>	6,40	8,17	6,35	- 0.05
<i>SORU 6-Kütüphane koleksiyonlarına kolay erişim</i>	6,26	7,85	6,23	- 0.03
<i>SORU 11-Kendi kendime bilgiye ulaşmama imkan veren kütüphane web sayfası</i>	6,21	7,62	6,26	0.05
<i>SORU 16-İhtiyaç duyulan bilgiye kolayca erişimi sağlayacak modern donanım</i>	6,38	8	6,22	- 0.16
<i>SORU 21-Bireysel kullanım için bilgiyi kolay erişilebilir hale getirme</i>	6,03	7,51	5,98	- 0.05
<i>SORU 25-Elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi</i>	5,79	7,26	5,11	- 0.68



Şekil 5. LibQUAL+™’de Yer Alan 25 Temel Sorunun 802 Kullanıcıdan Gelen Yanıtlara Göre Analizi

Çizelge 16’da ise anketi yanıtlayan 512 *lisans öğrencisinin* kütüphane hizmetleri hakkındaki beklentileri değerlendirilmiştir. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi’nde yer alan 25 temel sorunun lisans öğrencilerinin verdikleri yanıtlara göre yapılan analizinde, pozitif farkın en yüksek olduğu ve en olumlu algılanan soru 0.76 ile “*kolay ulaşılabilir kütüphane binası*”, negatif farkın en yüksek olduğu ve kütüphanenin sağladığı hizmetler arasında en olumsuz hizmet olarak algılanan soru ise - 0.57 ile “*elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi*” olmuştur. Asgari hizmet seviyesi ile algılanan hizmet seviyesi arasındaki farkın 25 sorudaki dağılımında, 18 soruda olumsuz, altı soruda ise olumlu fark ortaya çıkmıştır. Bir soruda ise fark 0 olarak belirlenmiştir.

Çizelge 16. LibQUAL+™ 'de Yer Alan 25 Temel Sorunun Lisans Öğrencilerinden Gelen Yanıtlara Göre Analizi

Sorular	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Boşluk
Bilgiye Erişim				
<i>SORU 3 -Çalışmalarım için gereksinim duyduğum basılı ve/ veya elektronik dergi koleksiyonu</i>	5,40	7,13	5,39	- 0,01
<i>SORU 8-Uygun kütüphane çalışma saatleri</i>	6,41	7,95	6,16	- 0,25
<i>SORU 14-Çalışmalarım için gerekli basılı kütüphane materyalleri</i>	6,05	7,60	5,88	- 0,17
<i>SORU 18-Çalışmalarım için gereksinim duyduğum elektronik bilgi kaynakları</i>	5,50	7,03	5,35	- 0,15
<i>SORU 22-Zamanında doküman sağlama / kütüphaneler arası ödünç verme</i>	4,74	6,01	4,44	- 0,30
Hizmet Etkisi				
<i>SORU 1-Kullanıcılara güven veren kütüphane çalışanları</i>	5,63	7,65	5,88	0,25
<i>SORU 4-Kullanıcıların sorularını yanıtlamaya hazır kütüphane çalışanları</i>	5,90	7,71	5,91	0,01
<i>SORU 7-Kullanıcılara yardım etmeye istekli kütüphane çalışanları</i>	5,82	7,54	5,81	- 0,01
<i>SORU 10-Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını gidermeye çalışan kütüphane personeli</i>	5,75	7,35	5,80	0,05
<i>SORU 12-Kullanıcılarla teker teker ilgilenen kütüphane çalışanları</i>	5,01	6,82	4,77	- 0,24
<i>SORU 15-Kullanıcıların sorularını yanıtlayabilecek kütüphane çalışanları</i>	5,77	7,47	5,76	- 0,01
<i>SORU 17-Her zaman nazik olan kütüphane çalışanları</i>	5,78	7,41	5,70	- 0,08
<i>SORU 20-Kullanıcılarla düzeyli bir şekilde ilgilenen kütüphane çalışanları</i>	5,69	7,32	5,78	0,09
<i>SORU 23-Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlayabilen kütüphane çalışanları</i>	5,64	7,25	5,64	0,00
Mekân Olarak Kütüphane				
<i>SORU 5-Bireysel çalışmalar için sessiz bir ortam</i>	6,93	8,34	6,72	- 0,21
<i>SORU 9-Kolay ulaşılabilir kütüphane binası</i>	6,66	8,12	7,42	0,76
<i>SORU 13-Çalışma ve öğrenme isteği uyandıran bir kütüphane ortamı</i>	6,17	7,79	5,80	- 0,37
<i>SORU 19-Grup çalışmasına uygun mekânlar</i>	5,91	7,62	5,79	- 0,12
<i>SORU 24-Çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun bir ortam</i>	6,41	8,01	6,26	- 0,15
Kişisel Denetim				
<i>SORU 2-Aradığımı kendi kendime bulmamı sağlayan kullanıcı kolay erişim araçları</i>	6,17	8,04	6,05	- 0,12
<i>SORU 6-Kütüphane koleksiyonlarına kolay erişim</i>	6,04	7,71	5,97	- 0,07
<i>SORU 11-Kendi kendime bilgiye ulaşmama imkan veren kütüphane web sayfası</i>	5,79	7,33	5,80	0,01
<i>SORU 16-İhtiyaç duyulan bilgiye kolayca erişimi sağlayacak modern donanım</i>	6,21	7,90	6,00	- 0,21
<i>SORU 21-Bireysel kullanım için bilgiyi kolay erişilebilir hale getirme</i>	5,79	7,37	5,74	- 0,05
<i>SORU 25-Elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi</i>	5,36	6,94	4,79	- 0,57

Ankete katılan lisans öğrencileri için yapılan değerlendirmede 25 sorudan olumsuz farkın ortaya çıktığı 18 soru aşağıdaki gibidir;

SORU 2- Aradığımı kendi kendime bulmamı sağlayan kullanımı kolay erişim araçları,

SORU 3-Çalışmalarım için gereksinim duyduğum basılı ve/ veya elektronik dergi koleksiyonu,

SORU 5- Bireysel çalışmalar için sessiz bir ortam,

SORU 6- Kütüphane koleksiyonlarına kolay erişim,

SORU 7- Kullanıcılara yardım etmeye istekli kütüphane çalışanları,

SORU 8- Uygun kütüphane çalışma saatleri,

SORU 12- Kullanıcılarla teker teker ilgilenen kütüphane çalışanları,

SORU 13- Çalışma ve öğrenme isteği uyandıran bir kütüphane ortamı,

SORU 14- Çalışmalarım için gerekli basılı kütüphane materyalleri,

SORU 15- Kullanıcıların sorularını yanıtlayabilecek kütüphane çalışanları,

SORU 16- İhtiyaç duyulan bilgiye kolayca erişimi sağlayacak modern donanım,

SORU 17- Her zaman nazik olan kütüphane çalışanları,

SORU 18- Çalışmalarım için gereksinim duyduğum elektronik bilgi kaynakları,

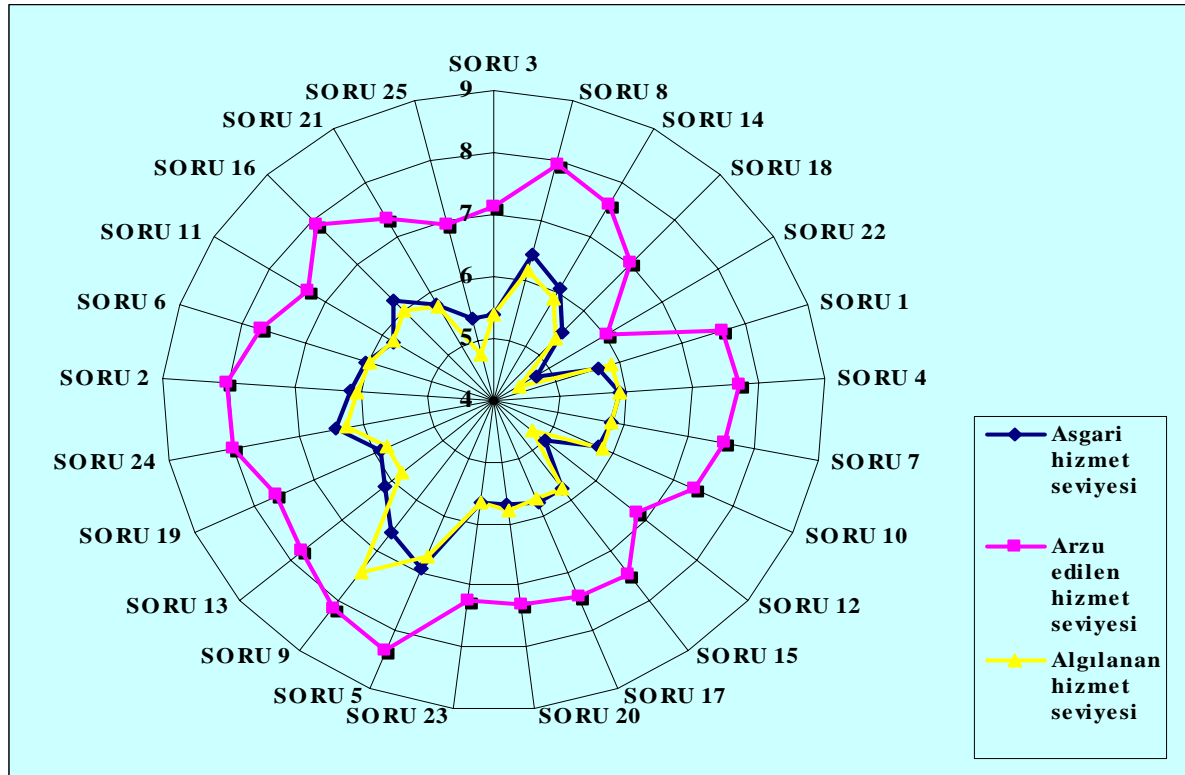
SORU 19- Grup çalışmasına uygun mekânlar,

SORU 21- Bireysel kullanım için bilgiyi kolay erişilebilir hale getirme,

SORU 22- Zamanında doküman sağlama / kütüphaneler arası ödünç verme,

SORU 24- Çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun bir ortam,

SORU 25- Elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi.



Şekil 6. LibQUAL+™ 'de Yer Alan 25 Temel Sorunun Lisans Öğrencilerinden Gelen Yanıtlara Göre Analizi

Çizelge 17’de ankete katılan 168 *lisansüstü öğrencisinin* kütüphane hizmetleri hakkındaki beklentileri değerlendirilmiştir. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi’nde yer alan 25 temel sorunun, lisansüstü öğrencilerinin verdikleri yanıtlara göre yapılan analizinde, pozitif farkın en yüksek olduğu soru 0,70 ile “*kolay ulaşılabilir kütüphane binası*”, negatif farkın en yüksek olduğu ve lisansüstü öğrencileri tarafından kütüphanenin sağladığı hizmetler arasında en olumsuz hizmet olarak algılanan soru ise - 1,01 ile “*elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi*” olmuştur. Lisansüstü öğrencilerinin verdikleri yanıtlara göre, asgari hizmet seviyesi ile algılanan hizmet seviyesi arasındaki farkın 25 sorudaki dağılımında, sekiz soruda olumsuz, 17 soruda ise olumlu fark ortaya çıkmıştır. Bu tablo tüm kullanıcı grupları arasında en olumlu tablo olarak dikkat çekmektedir.

Anketi yanıtlayan lisansüstü öğrencileri için yapılan değerlendirmede 25 sorudan olumsuz farkın ortaya çıktığı sekiz soru aşağıdaki gibidir;

SORU 3-Çalışmalarım için gereksinim duyduğum basılı ve/ veya elektronik dergi koleksiyonu,

SORU 4-Kullanıcıların sorularını yanıtlamaya hazır kütüphane çalışanları,

SORU 8- Uygun kütüphane çalışma saatleri,

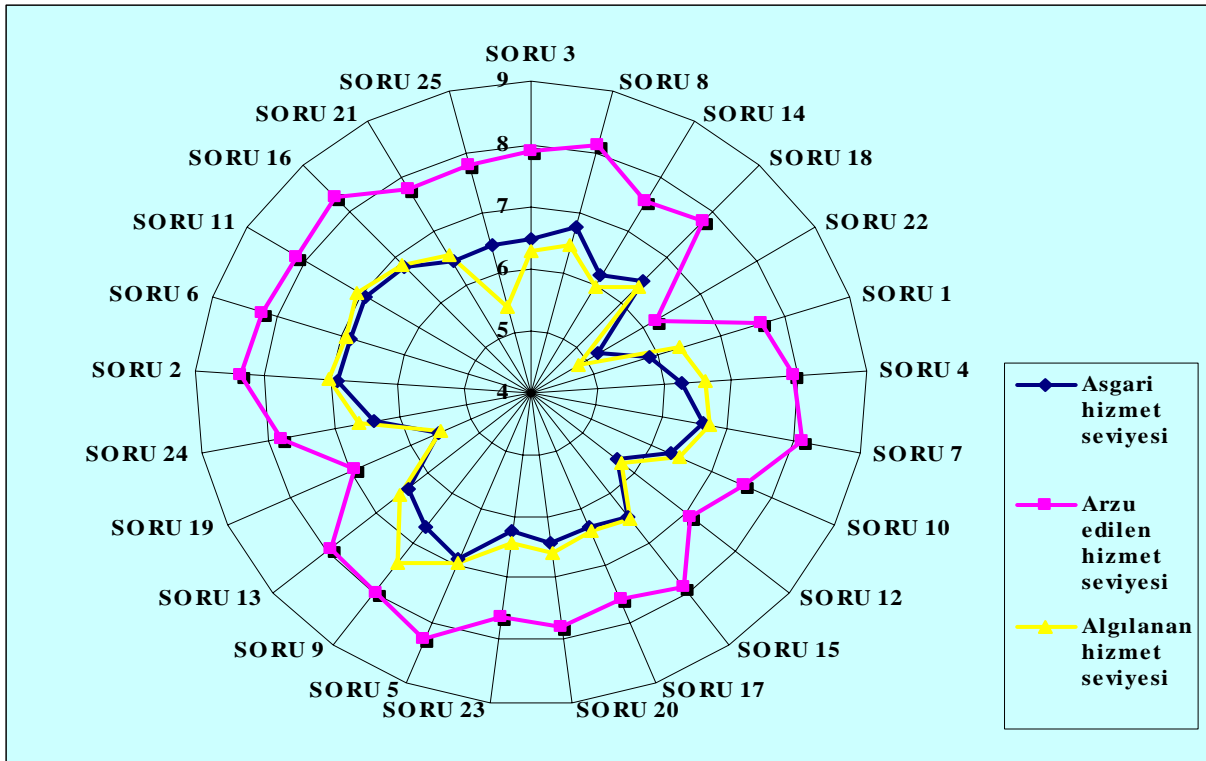
SORU 14- Çalışmalarım için gerekli basılı kütüphane materyalleri,

SORU 18- Çalışmalarım için gereksinim duyduğum elektronik bilgi kaynakları,

SORU 19- Grup çalışmasına uygun mekânlar,

SORU 22- Zamanında doküman sağlama / kütüphaneler arası ödünç verme,

SORU 25- Elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi.



Şekil 7. LibQUAL+™ 'de Yer Alan 25 Temel Sorunun Lisansüstü Öğrencilerinden Gelen Yanıtlara Göre Analizi

Çizelge 17. LibQUAL+™ 'de Yer Alan 25 Temel Sorunun Lisansüstü Öğrencilerinden Gelen Yanıtlara Göre Analizi

Sorular	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Boşluk
Bilgiye Erişim				
<i>SORU 3 - Çalışmalarım için gereksinim duyduğum basılı ve/ veya elektronik dergi koleksiyonu</i>	6,46	7,88	6,28	-0,18
<i>SORU 8-Uygun kütüphane çalışma saatleri</i>	6,76	8,10	6,45	-0,31
<i>SORU 14-Çalışmalarım için gerekli basılı kütüphane materyalleri</i>	6,16	7,54	5,94	-0,22
<i>SORU 18-Çalışmalarım için gereksinim duyduğum elektronik bilgi kaynakları</i>	6,42	7,79	6,35	-0,07
<i>SORU 22-Zamanında doküman sağlama / kütüphaneler arası ödünç verme</i>	5,19	6,18	4,84	-0,35
Hizmet Etkisi				
<i>SORU 1-Kullanıcılara güven veren kütüphane çalışanları</i>	5,86	7,62	6,35	0,49
<i>SORU 4-Kullanıcıların sorularını yanıtlamaya hazır kütüphane çalışanları</i>	6,23	7,91	6,60	-0,37
<i>SORU 7-Kullanıcılara yardım etmeye istekli kütüphane çalışanları</i>	6,59	8,11	6,71	0,12
<i>SORU 10-Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını gidermeye çalışan kütüphane personeli</i>	6,31	7,50	6,42	0,11
<i>SORU 12-Kullanıcılarla teker teker ilgilenen kütüphane çalışanları</i>	5,68	7,08	5,77	0,09
<i>SORU 15-Kullanıcıların sorularını yanıtlayabilecek kütüphane çalışanları</i>	6,48	7,85	6,49	0,01
<i>SORU 17-Her zaman nazik olan kütüphane çalışanları</i>	6,30	7,57	6,36	0,06
<i>SORU 20-Kullanıcılarla düzeyli bir şekilde ilgilenen kütüphane çalışanları</i>	6,42	7,77	6,61	0,19
<i>SORU 23-Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlayabilen kütüphane çalışanları</i>	6,25	7,61	6,43	0,18
Mekân Olarak Kütüphane				
<i>SORU 5-Bireysel çalışmalar için sessiz bir ortam</i>	6,89	8,26	6,96	0,07
<i>SORU 9-Kolay ulaşılabilir kütüphane binası</i>	6,65	7,95	7,35	0,70
<i>SORU 13-Çalışma ve öğrenme isteği uyandıran bir kütüphane ortamı</i>	6,40	7,90	6,52	0,12
<i>SORU 19-Grup çalışmasına uygun mekânlar</i>	5,51	6,92	5,46	-0,05
<i>SORU 24-Çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun bir ortam</i>	6,37	7,79	6,60	0,23
Kişisel Denetim				
<i>SORU 2-Aradığımı kendi kendime bulmamı sağlayan kullanımı kolay erişim araçları</i>	6,90	8,32	7,00	0,10
<i>SORU 6-Kütüphane koleksiyonlarına kolay erişim</i>	6,83	8,19	6,88	0,05
<i>SORU 11-Kendi kendime bilgiye ulaşmama imkan veren kütüphane web sayfası</i>	6,92	8,13	7,03	0,11
<i>SORU 16-İhtiyaç duyulan bilgiye kolayca erişimi sağlayacak modern donanım</i>	6,77	8,30	6,82	0,05
<i>SORU 21-Bireysel kullanım için bilgiyi kolay erişilebilir hale getirme</i>	6,40	7,74	6,54	0,14
<i>SORU 25-Elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi</i>	6,42	7,77	5,41	-1,01

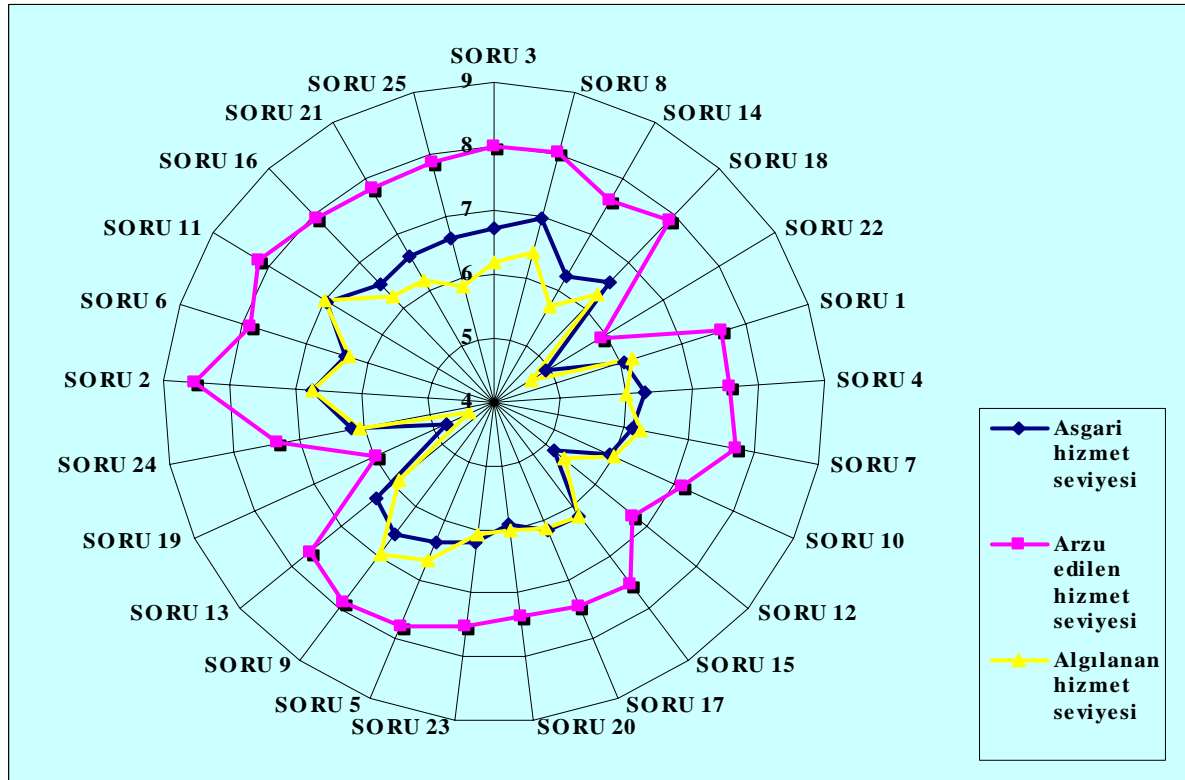
Çizelge 18’de anketi yanıtlayan 101 *akademik personelin* kütüphane hizmetleri hakkındaki beklentileri değerlendirilmiştir. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi’nde yer alan 25 temel sorunun, akademik personelin verdiği yanıtlara göre yapılan analizinde, pozitif farkın en yüksek olduğu soru 0,41 ile “*kolay ulaşılabilir kütüphane binası*”, negatif farkın en yüksek olduğu ve akademik personelin kütüphanenin sağladığı hizmetler arasında en olumsuz hizmet olarak algıladığı soru ise – 0,77 ile “*elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi*” olmuştur. Anketi yanıtlayan akademik personelin verdiği yanıtlara göre, asgari hizmet seviyesi ile algılanan hizmet seviyesi arasındaki fark 25 soruda, 17 olumsuz, sekiz olumlu olarak ortaya çıkmıştır.

Akademik personelin verdiği yanıtlar arasında yapılan değerlendirmede 25 sorudan olumsuz farkın ortaya çıktığı 17 soru aşağıdaki gibidir;

- SORU 2- Aradığımı kendi kendime bulmamı sağlayan kullanımı kolay erişim araçları,*
- SORU 3-Çalışmalarım için gereksinim duyduğum basılı ve/ veya elektronik dergi koleksiyonu,*
- SORU 4- Kullanıcıların sorularını yanıtlamaya hazır kütüphane çalışanları,*
- SORU 6- Kütüphane koleksiyonlarına kolay erişim,*
- SORU 8- Uygun kütüphane çalışma saatleri,*
- SORU 13- Çalışma ve öğrenme isteği uyandıran bir kütüphane ortamı,*
- SORU 14- Çalışmalarım için gerekli basılı kütüphane materyalleri,*
- SORU 15- Kullanıcıların sorularını yanıtlayabilecek kütüphane çalışanları,*
- SORU 16- İhtiyaç duyulan bilgiye kolayca erişimi sağlayacak modern donanım,*
- SORU 17- Her zaman nazik olan kütüphane çalışanları,*
- SORU 18- Çalışmalarım için gereksinim duyduğum elektronik bilgi kaynakları,*
- SORU 19- Grup çalışmasına uygun mekânlar,*
- SORU 21- Bireysel kullanım için bilgiyi kolay erişilebilir hale getirme,*
- SORU 22- Zamanında doküman sağlama / kütüphaneler arası ödünç verme,*
- SORU 23- Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlayabilen kütüphane çalışanları,*
- SORU 24- Çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun bir ortam,*
- SORU 25- Elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi.*

Çizelge 18. LibQUAL+™ 'de Yer Alan 25 Temel Soruya Akademik Personelden Gelen Yanıtlar

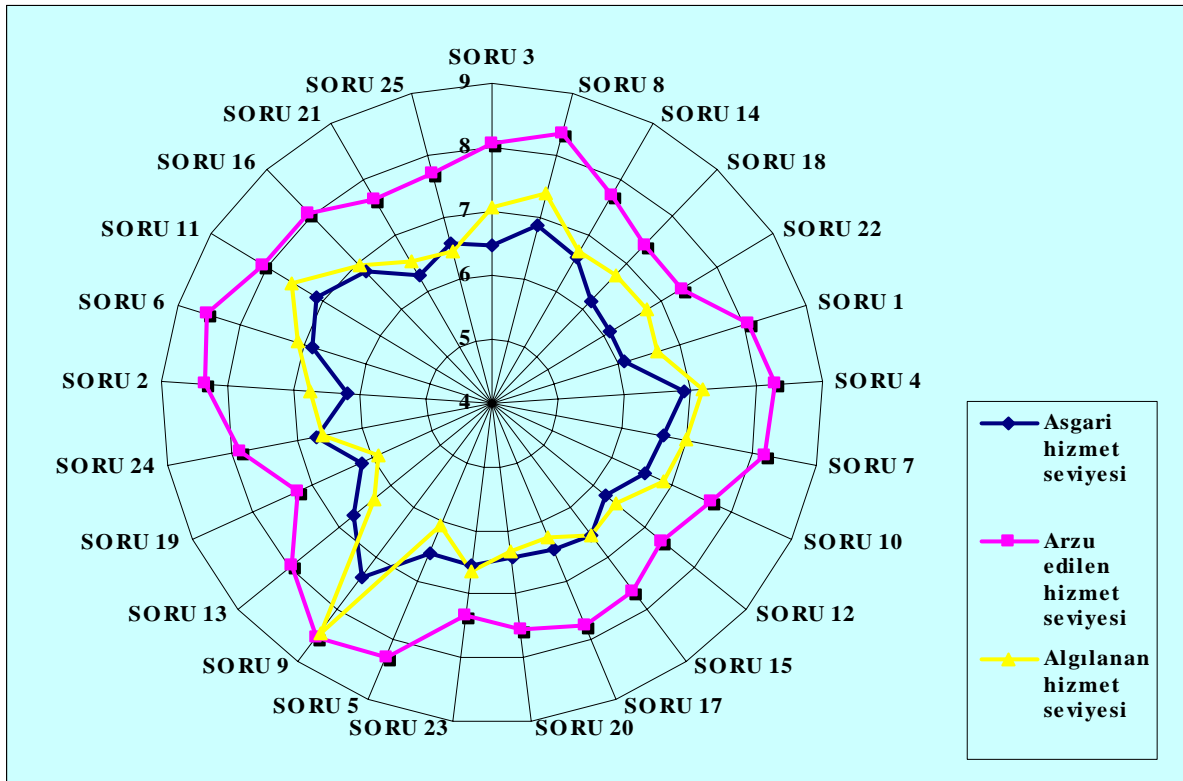
Sorular	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Boşluk
Bilgiye Erişim				
<i>SORU 3 -Çalışmalarım için gereksinim duyduğum basılı ve/ veya elektronik dergi koleksiyonu</i>	6,73	8,00	6,19	- 0,54
<i>SORU 8-Uygun kütüphane çalışma saatleri</i>	6,96	8,04	6,40	- 0,56
<i>SORU 14-Çalışmalarım için gerekli basılı kütüphane materyalleri</i>	6,24	7,62	5,73	- 0,51
<i>SORU 18-Çalışmalarım için gereksinim duyduğum elektronik bilgi kaynakları</i>	6,57	7,92	6,30	- 0,27
<i>SORU 22-Zamanında doküman sağlama / kütüphaneler arası ödünç verme</i>	4,95	5,90	4,66	- 0,29
Hizmet Etkisi				
<i>SORU 1-Kullanıcılara güven veren kütüphane çalışanları</i>	6,05	7,62	6,19	0,14
<i>SORU 4-Kullanıcıların sorularını yanıtlamaya hazır kütüphane çalışanları</i>	6,27	7,57	6,01	- 0,26
<i>SORU 7-Kullanıcılara yardım etmeye istekli kütüphane çalışanları</i>	6,12	7,72	6,25	0,13
<i>SORU 10-Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını gidermeye çalışan kütüphane personeli</i>	5,95	7,14	5,99	0,04
<i>SORU 12-Kullanıcılarla teker teker ilgilenen kütüphane çalışanları</i>	5,18	6,76	5,38	0,20
<i>SORU 15-Kullanıcıların sorularını yanıtlayabilecek kütüphane çalışanları</i>	6,19	7,54	6,18	- 0,01
<i>SORU 17-Her zaman nazik olan kütüphane çalışanları</i>	6,15	7,43	6,14	- 0,01
<i>SORU 20-Kullanıcılarla düzeyli bir şekilde ilgilenen kütüphane çalışanları</i>	5,92	7,38	6,00	0,08
<i>SORU 23-Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlayabilen kütüphane çalışanları</i>	6,22	7,53	6,05	- 0,17
Mekân Olarak Kütüphane				
<i>SORU 5-Bireysel çalışmalar için sessiz bir ortam</i>	6,37	7,77	6,67	0,30
<i>SORU 9-Kolay ulaşılabilir kütüphane binası</i>	6,53	7,89	6,94	0,41
<i>SORU 13-Çalışma ve öğrenme isteği uyandıran bir kütüphane ortamı</i>	6,31	7,64	5,88	- 0,43
<i>SORU 19-Grup çalışmasına uygun mekânlar</i>	4,79	5,98	4,42	- 0,37
<i>SORU 24-Çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun bir ortam</i>	6,20	7,33	6,05	- 0,15
Kişisel Denetim				
<i>SORU 2-Aradığımı kendi kendime bulmamı sağlayan kullanımı kolay erişim araçları</i>	6,76	8,52	6,75	- 0,01
<i>SORU 6-Kütüphane koleksiyonlarına kolay erişim</i>	6,39	7,86	6,32	- 0,07
<i>SORU 11-Kendi kendime bilgiye ulaşmama imkan veren kütüphane web sayfası</i>	6,98	8,18	7,02	0,04
<i>SORU 16-İhtiyaç duyulan bilgiye kolayca erişimi sağlayacak modern donanım</i>	6,53	7,95	6,26	- 0,27
<i>SORU 21-Bireysel kullanım için bilgiyi kolay erişilebilir hale getirme</i>	6,61	7,80	6,19	- 0,42
<i>SORU 25-Elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi</i>	6,66	7,88	5,89	- 0,77



Şekil 8. LibQUAL+™'de Yer Alan 25 Temel Sorunun Akademik Personelden Gelen Yanıtlara Göre Analizi

Çizelge 19 incelendiğinde anketi yanıtlayan 21 *kütüphane* personelinin kütüphane hizmetleri hakkındaki beklentileri değerlendirilmiştir. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'nde yer alan 25 temel sorunun, kütüphane personelinin yanıtlarına göre yapılan değerlendirmede, pozitif farkın en yüksek olduğu soru 1,05 ile “*kolay ulaşılabilir kütüphane binası*”, en yüksek negatif farkın olduğu soru ise - 0,47 ile “*bireysel çalışmalar için sessiz bir ortam*” olmuştur. Ankete katılan kütüphane personelinin verdiği yanıtlara göre, asgari hizmet seviyesi ile algılanan hizmet seviyesi arasındaki fark 25 soruda, sekiz olumsuz, 17 olumlu olarak ortaya çıkmıştır. Kütüphane personelinin yanıtları arasında yapılan değerlendirmede 25 sorudan olumsuz farkın ortaya çıktığı sekiz soru aşağıdaki gibidir;

- SORU 5- Bireysel çalışmalar için sessiz bir ortam,*
SORU 13- Çalışma ve öğrenme isteği uyandıran bir kütüphane ortamı,
SORU 15- Kullanıcıların sorularını yanıtlayabilecek kütüphane çalışanları,
SORU 17- Her zaman nazik olan kütüphane çalışanları,
SORU 19- Grup çalışmasına uygun mekânlar,
SORU 20- Kullanıcılarla düzeyli bir şekilde ilgilenen kütüphane çalışanları,
SORU 24- Çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun bir ortam,
SORU 25 -Elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi.



Şekil 9. LibQUAL+™ 'de Yer Alan 25 Temel Sorunun Kütüphane Personelinden Gelen Yanıtlara Göre Analizi

Çizelge 19. LibQUAL+™ 'de Yer Alan 25 Temel Soruya Kütüphane Personelinden Gelen Yanıtlar

Sorular	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Boşluk
Bilgiye Erişim				
<i>SORU 3 -Çalışmalarım için gereksinim duyduğum basılı ve/ veya elektronik dergi koleksiyonu</i>	6,48	8,05	7,05	0,57
<i>SORU 8-Uygun kütüphane çalışma saatleri</i>	6,86	8,33	7,38	0,52
<i>SORU 14-Çalışmalarım için gerekli basılı kütüphane materyalleri</i>	6,62	7,71	6,71	0,09
<i>SORU 18-Çalışmalarım için gereksinim duyduğum elektronik bilgi kaynakları</i>	6,19	7,38	6,76	0,57
<i>SORU 22-Zamanında doküman sağlama / kütüphaneler arası ödünç verme</i>	6,10	7,38	6,76	0,66
Hizmet Etkisi				
<i>SORU 1-Kullanıcılara güven veren kütüphane çalışanları</i>	6,10	8,05	6,62	0,52
<i>SORU 4-Kullanıcıların sorularını yanıtlamaya hazır kütüphane çalışanları</i>	6,90	8,29	7,19	0,29
<i>SORU 7-Kullanıcılara yardım etmeye istekli kütüphane çalışanları</i>	6,67	8,19	7,00	0,33
<i>SORU 10-Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını gidermeye çalışan kütüphane personeli</i>	6,57	7,67	6,86	0,29
<i>SORU 12-Kullanıcılarla teker teker ilgilenen kütüphane çalışanları</i>	6,24	7,33	6,43	0,19
<i>SORU 15-Kullanıcıların sorularını yanıtlayabilecek kütüphane çalışanları</i>	6,57	7,62	6,52	- 0,05
<i>SORU 17-Her zaman nazik olan kütüphane çalışanları</i>	6,48	7,76	6,24	- 0,24
<i>SORU 20-Kullanıcılarla düzeyli bir şekilde ilgilenen kütüphane çalışanları</i>	6,43	7,57	6,33	- 0,10
<i>SORU 23-Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlayabilen kütüphane çalışanları</i>	6,57	7,33	6,67	0,10
Mekân Olarak Kütüphane				
<i>SORU 5-Bireysel çalışmalar için sessiz bir ortam</i>	6,52	8,29	6,05	- 0,47
<i>SORU 9-Kolay ulaşılabilir kütüphane binası</i>	7,38	8,52	8,43	1,05
<i>SORU 13-Çalışma ve öğrenme isteği uyandıran bir kütüphane ortamı</i>	6,71	7,95	6,33	- 0,38
<i>SORU 19-Grup çalışmasına uygun mekânlar</i>	6,19	7,24	5,90	- 0,29
<i>SORU 24-Çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun bir ortam</i>	6,71	7,86	6,62	- 0,09
Kişisel Denetim				
<i>SORU 2-Aradığımı kendi kendime bulmamı sağlayan kullanımı kolay erişim araçları</i>	6,19	8,33	6,76	0,57
<i>SORU 6-Kütüphane koleksiyonlarına kolay erişim</i>	6,86	8,52	7,10	0,24
<i>SORU 11-Kendi kendime bilgiye ulaşmama imkan veren kütüphane web sayfası</i>	7,14	8,10	7,57	0,43
<i>SORU 16-İhtiyaç duyulan bilgiye kolayca erişimi sağlayacak modern donanım</i>	6,81	8,05	6,95	0,14
<i>SORU 21-Bireysel kullanım için bilgiyi kolay erişilebilir hale getirme</i>	6,29	7,67	6,52	0,23
<i>SORU 25-Elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi</i>	6,57	7,71	6,43	- 0,14

4.4.5. Kullanıcı Gruplarına Göre Hizmet Kalitesi Boyutları

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'nde, kütüphane hizmet kalitesine yönelik algılamalar ve beklentiler dört temel hizmet kalitesi boyutunda ele alınmaktadır;

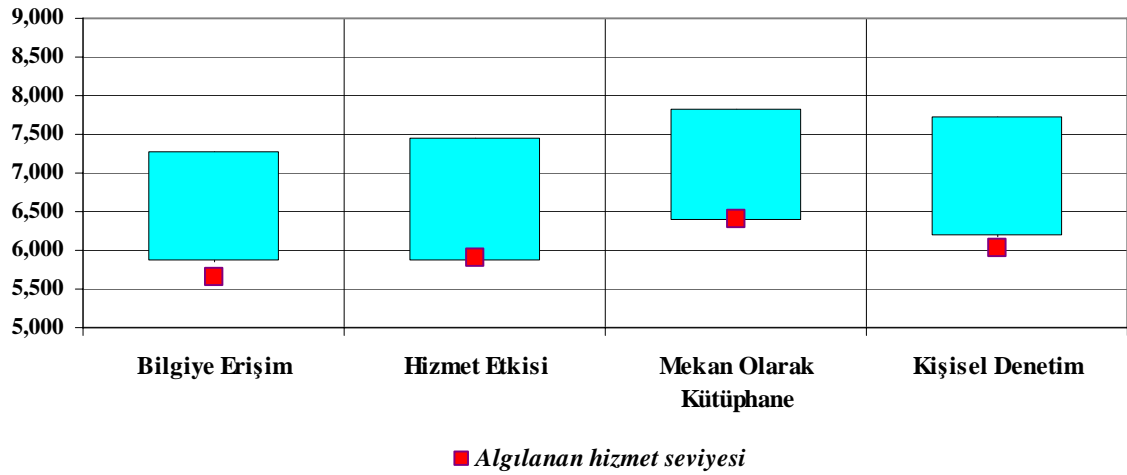
- *Bilgiye Erişim*
- *Hizmet Etkisi*
- *Mekân Olarak Kütüphane*
- *Kişisel Denetim*

Bu dört boyutla ilgili sorular sınıflanarak, lisans ve lisansüstü öğrencileri, akademik ve kütüphane personeli gibi farklı kullanıcı gruplarının verdikleri yanıtların ortalamaları alınmış ve ilgili hizmet kalitesi boyutunun genel ortalamaları hesaplanmıştır.

Çizelge 20. Anketi Yanıtlayan 802 Kullanıcının Verdiği Yanıtlara Göre Hizmet Kalitesi Boyutları

	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Fark
Bilgiye Erişim	5,846	7,284	5,646	- 0,200
Hizmet Etkisi	5,847	7,460	5,893	0,046
Mekân Olarak Kütüphane	6,364	7,834	6,390	0,026
Kişisel Denetim	6,178	7,735	6,025	- 0,153

Çizelge 20 incelendiğinde, ankete katılan 802 kullanıcının hizmet kalitesi boyutlarındaki algı ve beklenti ortalamalarına göre, kullanıcıların asgari hizmet seviyesi beklentileri ile algıladıkları hizmet seviyesi arasındaki farklar, “*Bilgiye Erişim*” boyutunda $- 0,200$ negatif, “*Hizmet Etkisi*” boyutunda $0,046$ pozitif, “*Mekân Olarak Kütüphane*” boyutunda $0,026$ pozitif ve “*Kişisel Denetim*” boyutunda $- 0,153$ negatif olarak ölçülmüştür. Özellikle bilgiye erişim boyutundaki $- 0,200$ 'lik negatif fark, bu boyutta çok büyük problemler olduğunu ve kütüphane yönetiminin bu boyutta yer alan hizmetlerle acil olarak ilgilenerek, gerekli önlemleri alması zorunluluğunu ifade etmektedir.



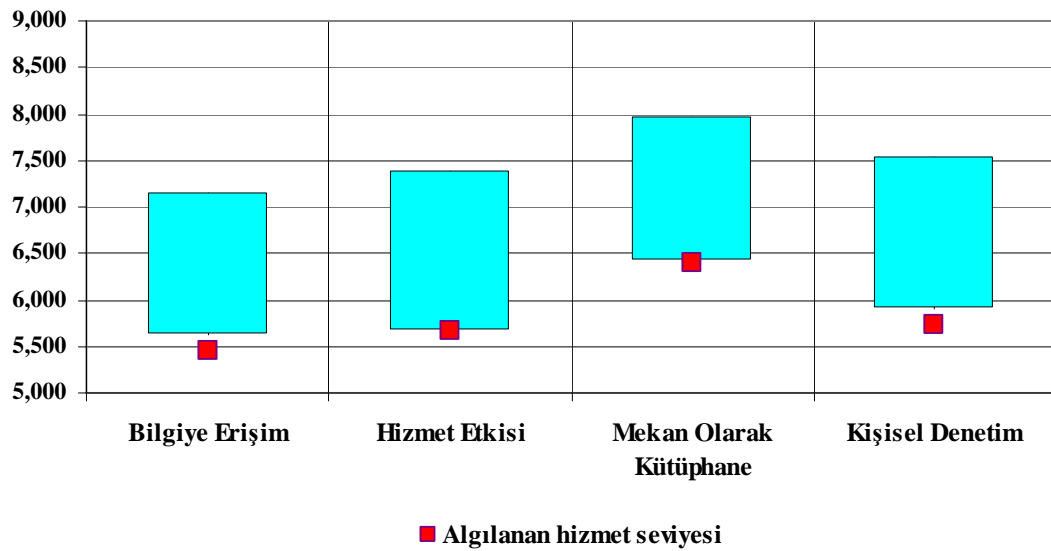
Şekil 10. Anketi Yanıtlayan 802 Kullanıcının Verdiği Yanıtlara Göre Hizmet Kalitesi Boyutları

Kullanıcıların asgari hizmet seviyesi beklentileri ile algıladıkları hizmet seviyesi arasındaki farkların sayısal olarak ifade edildiği çizelge 20 incelendiğinde, asgari hizmet seviyesi ile algılanan hizmet seviyesi arasındaki fark hizmet kalitesini ortaya koymaktadır. Ortaya çıkan fark negatif ise kullanıcıların ilgili hizmet hakkındaki görüşlerinin olumsuz olduğu bir başka ifade ile ilgili hizmet için kullanıcı memnuniyetinin sağlanamadığı anlaşılmaktadır. Diğer önemli konu ise kullanıcılar tarafından algılanan hizmet seviyesi, arzu edilen hizmet seviyesine ne kadar yakın olursa sunulan hizmetin kalite düzeyinin o denli yüksek olduğundan ve ilgili hizmet hakkında kullanıcı memnuniyetinin sağlandığından bahsedilebilir. Kullanıcıların asgari hizmet seviyesi beklentileri ile algıladıkları hizmet seviyesi arasındaki farkların grafiksel olarak ifade edildiği şekiller, şekil 10-14 arasında gösterilmiştir. *Bilgiye Erişim*, *Hizmet Etkisi*, *Mekân Olarak Kütüphane* ve *Kişisel Denetim* hizmet kalitesi boyutları mavi dikdörtgenler ile ifade edilmekte ve bu bölge *tolerans bölgesi (zone of tolerance)* olarak adlandırılmaktadır (Cook, Thompson, Kyrillidou ve Sousa 2003, s. 28). Bu dikdörtgenlerin alt kenarları kullanıcıların tanımladığı “*asgari hizmet seviyesi*”ni, diğer bir ifadeyle kullanıcı tarafından kabul edilebilir en düşük hizmet seviyesini, üst kenarları ise “*arzu edilen hizmet seviyesi*”ni başka bir ifadeyle kütüphanenin halen sağladığı düşünülen hizmet seviyesini temsil etmektedir. Kırmızı

kareler ise “algılanan hizmet seviyesi”ni, başka bir deyişle kullanıcının kişisel olarak beklediği ve almayı arzu ettiği hizmet seviyesini ifade etmektedir. Kırmızı kareler ile tanımlanan “algılanan hizmet seviyesi”, mavi dikdörtgenlerle tanımlanan hizmet kalitesi boyutlarının ne kadar çok içinde yer alır ve bu mavi dikdörtgenlerin üst kenarlarının temsil ettiği “arzu edilen hizmet seviyesi”ne yakın bir konumda bulunursa, ilgili hizmet boyutunun kullanıcıları memnun ettiği ve kütüphanenin ilgili hizmetleri başarıyla sağladığı ortaya çıkmaktadır.

Çizelge 21. Lisans Öğrencileri Hizmet Kalitesi Boyutları

	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Fark
Bilgiye Erişim	5,620	7,144	5,444	- 0,176
Hizmet Etkisi	5,665	7,391	5,672	0,007
Mekân Olarak Kütüphane	6,416	7,976	6,398	- 0,018
Kişisel Denetim	5,893	7,548	5,725	- 0,168



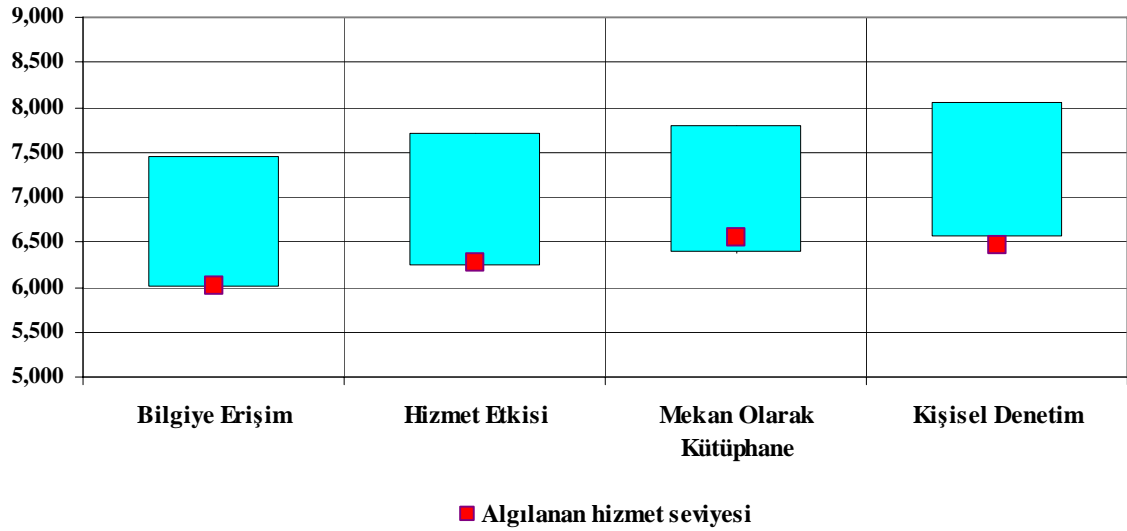
Şekil 11. Lisans Öğrencileri Hizmet Kalitesi Boyutları

Çizelge 21’de görüleceği gibi, anketi yanıtlayan 512 lisans öğrencisinin hizmet kalitesi boyutlarındaki algı ve beklenti ortalamalarına göre, asgari hizmet seviyesi beklentileri ile

algıladıkları hizmet seviyesi arasındaki farklar, “*Bilgiye Erişim*” boyutunda - 0,176 negatif, “*Hizmet Etkisi*” boyutunda 0,007 pozitif, “*Mekân Olarak Kütüphane*” boyutunda - 0,018 negatif ve “*Kişisel Denetim*” boyutunda ise - 0,168 negatif olarak ölçülmüştür. Lisans öğrencilerinin dört temel hizmet kalitesi boyutundaki algılarına bakıldığında, özellikle kişisel denetim boyutundaki - 0,168’lik negatif fark, kişisel denetim boyutunda önemli sorunlar olduğunu ve bu boyutta yer alan kütüphane hizmetlerinde yaşanan sorunlara acil önlemler alınması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Çizelge 22. Lisansüstü Öğrencileri Hizmet Kalitesi Boyutları

	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Fark
Bilgiye Erişim	5,996	7,458	6,002	0,006
Hizmet Etkisi	6,221	7,702	6,279	0,058
Mekân Olarak Kütüphane	6,386	7,804	6,556	0,170
Kişisel Denetim	6,542	8,063	6,458	- 0,084



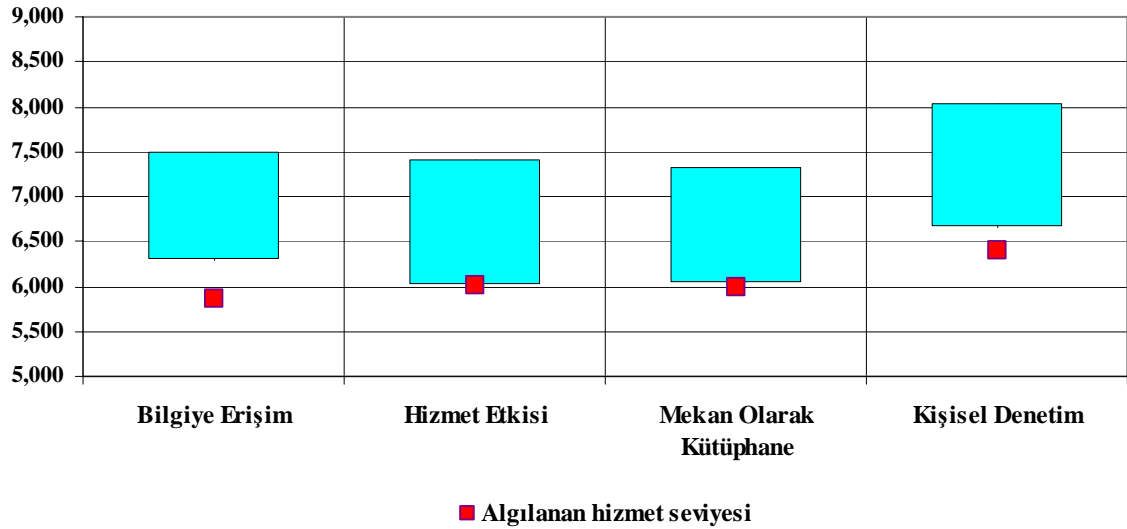
Şekil 12. Lisansüstü Öğrencileri Hizmet Kalitesi Boyutları

Çizelge 22’de yer aldığı gibi, ankete katılan 168 *lisansüstü* öğrencisinin hizmet kalitesi boyutlarındaki algı ve beklenti ortalamalarına göre, asgari hizmet seviyesi beklentileri ile algıladıkları hizmet seviyesi arasındaki farklar, “*Bilgiye Erişim*” boyutunda 0,006 pozitif,

“*Hizmet Etkisi*” boyutunda 0,058 pozitif, “*Mekân Olarak Kütüphane*” boyutunda 0,170 pozitif ve “*Kişisel Denetim*” boyutunda ise – 0,084 negatif olarak ölçülmüştür. Lisansüstü öğrencileri de, lisans öğrencilerinde olduğu gibi, kişisel denetim boyutunda yer alan kütüphane hizmetlerinden memnuniyetsizliklerini belirterek, – 0,084’lük negatif fark ortaya çıkarmışlardır. Burada da kütüphane yönetimince yapılması gereken, kişisel denetim boyutunda yer alan kütüphane hizmetlerinin tekrar gözden geçirilerek, yeniden yapılandırılmasını sağlamak olmalıdır.

Çizelge 23. Akademik Personel Hizmet Kalitesi Boyutları

	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Fark
Bilgiye Erişim	6,290	7,496	5,856	- 0,434
Hizmet Etkisi	6,005	7,410	6,021	0,016
Mekân Olarak Kütüphane	6,040	7,322	5,992	- 0,048
Kişisel Denetim	6,655	8,032	6,405	- 0,250



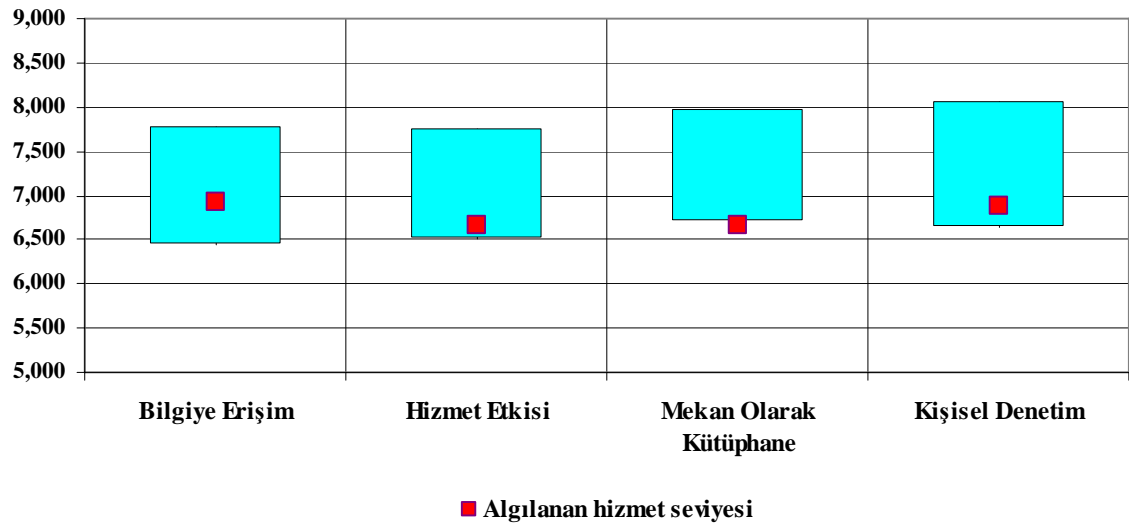
Şekil 13. Akademik Personel Hizmet Kalitesi Boyutları

Çizelge 23’de yer aldığı gibi, anketi yanıtlayan 101 *akademik* personelin hizmet kalitesi boyutlarındaki algı ve beklenti ortalamalarına göre, asgari hizmet seviyesi beklentileri ile algıladıkları hizmet seviyesi arasındaki farklar, “*Bilgiye Erişim*” boyutunda – 0,434 negatif,

“*Hizmet Etkisi*” boyutunda 0,016 pozitif, “*Mekân Olarak Kütüphane*” boyutunda – 0,048 negatif ve “*Kişisel Denetim*” – 0,250 negatif olarak ölçülmüştür. Özellikle bilgiye erişim – 0,434 ve kişisel denetim – 0,250 boyutlarında bu denli büyük farkların oluşu, bu iki hizmet kalitesi boyutunda kütüphanenin akademik personelin memnuniyetini sağlayamadığı, gereksinim ve beklentilerini karşılayamadığı söylenebilir. Bu durumda kütüphane yönetimi, her iki boyutta verdiği hizmetleri tekrar gözden geçirerek, bu hizmetleri yeniden yapılandırmalıdır.

Çizelge 24. Kütüphane Personeli Hizmet Kalitesi Boyutları

	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Fark
Bilgiye Erişim	6,450	7,770	6,932	0,482
Hizmet Etkisi	6,503	7,757	6,651	0,148
Mekân Olarak Kütüphane	6,702	7,972	6,666	- 0,036
Kişisel Denetim	6,643	8,063	6,888	0,245



Şekil 14. Kütüphane Personeli Hizmet Kalitesi Boyutları

Çizelge 24’de yer aldığı gibi, anketi yanıtlayan 21 *kütüphane personelinin* hizmet kalitesi boyutlarındaki algı ve beklenti ortalamalarına göre, asgari hizmet seviyesi beklentileri ile algıladıkları hizmet seviyesi arasındaki farklar, “*Bilgiye Erişim*”boyutunda 0,482 pozitif, “*Hizmet Etkisi*”boyutunda 0,148 pozitif, “*Mekân Olarak Kütüphane*” - 0,036 negatif ve “*Kişisel Denetim*” boyutunda 0,245 pozitif olarak ölçülmüştür. Özellikle bilgiye erişim hizmet kalitesi boyutunda ortaya çıkan 0,482’lik pozitif fark oldukça dikkat çekicidir. Anketi yanıtlayan 21 kütüphane personelinin hizmet kalitesi boyutlarındaki algı ve beklenti ortalamalarına göre yapılan hesaplamalarda, mekân olarak kütüphane boyutu dışındaki tüm hizmet kalitesi boyutlarında pozitif fark ortaya çıkmıştır. Bu durum kütüphane personelinin, lisans ve lisansüstü öğrencileri ve akademik personel gibi diğer kullanıcı gruplarına oranla hizmetleri değerlendirmede tarafsız olamadıklarını ve bu hizmetleri objektif olarak değerlendiremediklerini düşündürmektedir. Kütüphane personelinin gereksinim ve beklentileri diğer kullanıcı gruplarından daha farklı olduğundan, sonuçlar da bu farklılıklarla doğru orantılı olarak pozitif yönde çıkmıştır. Bu nedenle kütüphane hizmetlerinin kalite düzeyi hakkında yapılacak tüm değerlendirmelerde bu durum göz önünde bulundurulmalıdır.

4.4.6. Kullanıcı Gruplarına Göre Kullanıcı Memnuniyeti, Bilgiye Erişim ve Akademik Çalışmalarda Kütüphanenin Rolü

Farklı kullanıcı gruplarına göre kullanıcı memnuniyeti, bilgiye erişim ve kullanıcıların akademik çalışmalarında kütüphanenin rolünün sorgulandığı sekiz sorudan yedisi, 1 hiç katılmıyorum ve 9 tamamen katılıyorum olmak üzere dokuzlu Likert Ölçeği’nde, bir soru ise 1 çok kötü, 9 çok iyi olmak üzere dokuzlu Likert Ölçeği’nde değerlendirilmiştir. Bu soruların ayrıntılı değerlendirmesinde, genel ortalama ve lisans ve lisansüstü öğrencileri, akademik personel ve kütüphane personeli ortalamaları alınmış ve bu ortalamalar çizelge 25’de biraraya getirilerek farklı kullanıcı gruplarının ortalamalarının birbirleriyle karşılaştırılma olanağı sağlanmıştır. Kullanıcı memnuniyeti, bilgiye erişim ve kullanıcıların akademik çalışmalarında kütüphanenin rolünün sorgulandığı sekiz sorunun genel ve

kullanıcı gruplarına göre ayrıntılı frekansları ve yüzdeleri ekler kısmında (Ek 8, Ek 9, Ek 10, Ek 11 ve Ek 12) verilmiştir.

Çizelge 25. Kullanıcı Gruplarına Göre Kullanıcı Memnuniyeti ve Bilgiye Erişim ve Akademik Çalışmalarda Kütüphanenin Rolü

	Lisans Ortalaması	Lisansüstü Ortalaması	Akademik Personel Ortalaması	Kütüphane Personeli Ortalaması	Genel Ortalama
<i>Kütüphane ilgi alanındaki gelişmeleri takip etmeme yardımcı olur.</i>	5,98	6,82	6,29	6,62	6,21
<i>Kütüphane akademik kariyerimde ilerlememe yardımcı olur.</i>	6,58	7,60	6,98	6,62	6,84
<i>Kütüphane akademik çalışmalarında daha verimli olmamı sağlar.</i>	6,88	7,64	7,27	6,71	7,08
<i>Kütüphane güvenilir ve güvenilir olmayan bilgiyi ayırt etmeme yardımcı olur.</i>	6,19	6,61	6,42	6,71	6,31
<i>Kütüphane; alanımdaki bilgi ihtiyacımı sağlar.</i>	6,87	7,14	6,63	7,33	6,91
<i>Genel olarak, kütüphanede gördüğüm ilgiden memnunum.</i>	5,88	6,78	6,47	6,90	6,17
<i>Genel olarak, kütüphanenin öğrenme, araştırma ve veya öğretim ihtiyaçlarıma desteğinden memnunum.</i>	6,10	6,78	6,38	7,00	6,30
<i>Kütüphanenin sunduğu hizmet kalitesini nasıl değerlendirirsiniz?</i>	6,19	6,79	6,58	6,86	6,38

Kütüphanenin, kullanıcıların ilgi alanlarındaki gelişmeleri takip edebilmelerine ne derece yardımcı olduğu, 1 hiç katılmıyorum ve 9 tamamen katılıyorum olmak üzere dokuzlu

Likert Ölçeği'nde değerlendirildiğinde, farklı kullanıcı gruplarından gelen yanıtlarda en yüksek memnuniyet ortalamasının 6,82 ile *lisansüstü öğrencilerinde* olduğu görülmüştür. Lisansüstü öğrencilerini, 6,62 ile *kütüphane personeli* ve 6,29 ile *akademik personel* izlemektedir. En düşük ortalamaya ise 5,98 ile *lisans öğrencilerinde* rastlanmıştır. Bu kategoride *genel anket ortalaması* 6,21 olarak gerçekleşmiştir. Kütüphane'nin, kullanıcılarının akademik kariyerlerinde ilerlemelerine ne derece yardımcı olduğu 1 hiç katılmıyorum ve 9 tamamen katılıyorum olmak üzere dokuzlu Likert Ölçeği'nde sorgulandığında, farklı kullanıcı gruplarından gelen yanıtlarda en yüksek memnuniyet ortalamasının 7,60 ile *lisansüstü öğrencilerinde* olduğu görülmüştür. Lisansüstü öğrencilerini, 6,98 ile *akademik personel* ve 6,62 ile *kütüphane personeli* izlemektedir. Bu kategoride en düşük memnuniyet ortalamasına 6,58 ile *lisans öğrencilerinde* rastlanmış ve *genel anket ortalaması* ise 6,84 olarak belirlenmiştir.

Kütüphane'nin, kullanıcılarının akademik çalışmalarında daha verimli olmalarını sağlamada ne derece etkili olduğu 1 hiç katılmıyorum ve 9 tamamen katılıyorum olmak üzere dokuzlu Likert Ölçeği'nde sorgulandığında, farklı kullanıcı gruplarından gelen yanıtlarda en yüksek memnuniyet ortalamasına 7,64 ile *lisansüstü öğrencilerinde* rastlanmış, lisansüstü öğrencilerini 7,27 ile *akademik personel* ve 6,88 ile *lisans öğrencileri* takip etmiştir. Bu kategoride en düşük memnuniyet ortalamasına ise 6,71 ile *kütüphane personeline* rastlanmıştır. Bu kategorinin genel anket ortalaması ise 7,08 olarak ölçülmüştür.

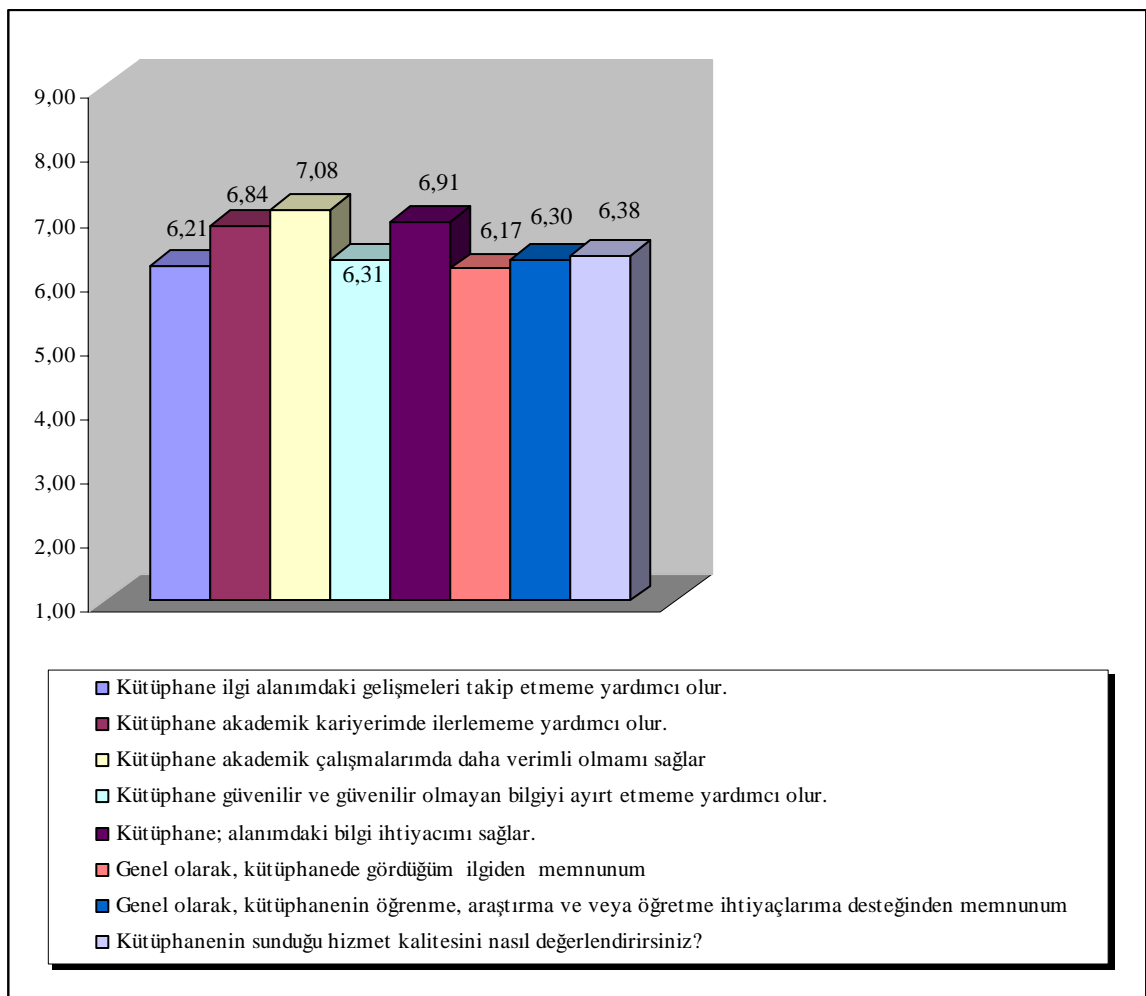
Kütüphane'nin, kullanıcılarının güvenilir ve güvenilir olmayan bilgiyi ayırt etmelerine ne derece yardımcı olduğu 1 hiç katılmıyorum ve 9 tamamen katılıyorum olmak üzere dokuzlu Likert Ölçeği'nde sorgulandığında, farklı kullanıcı gruplarından gelen yanıtlarda en yüksek memnuniyet ortalamasının 6,71 ile *kütüphane personeline* olduğu görülmüştür. Kütüphane personeline, 6,61 ile *lisansüstü öğrencileri* ve 6,42 ile *akademik personel* takip etmektedir. Bu kategoride en düşük memnuniyet ortalamasının ise 6,19 ile *lisans öğrencilerinde* olduğu belirlenmiş ve *genel anket ortalaması* ise 6,31 olarak ölçülmüştür.

Kütüphane'nin, kullanıcılarının alanlarındaki bilgi ihtiyaçlarını sağlamada ne derece başarılı olduğu 1 hiç katılmıyorum ve 9 tamamen katılıyorum olmak üzere dokuzlu Likert Ölçeği'nde sorgulandığında, farklı kullanıcı gruplarından gelen yanıtlarda en yüksek memnuniyet ortalamasına 7,33 ile *kütüphane personeline*, daha sonra ise 7,14 ile *lisansüstü öğrencileri* ve 6,87 ile *lisans öğrencilerinde*, en düşük memnuniyet ortalamasına ise 6,63 ile akademik personelde rastlanmıştır. Bu kategoride genel anket ortalaması ise 6,91 olarak gerçekleşmiştir.

Kullanıcıların, genel olarak, kütüphanede gördükleri ilgiden memnun olup olmadıkları 1 hiç katılmıyorum ve 9 tamamen katılıyorum olmak üzere dokuzlu Likert Ölçeği'nde sorgulandığında, farklı kullanıcı gruplarından gelen yanıtlarda en yüksek memnuniyet ortalamasının 6,90 ile *kütüphane personeline*, daha sonra ise 6,78 ile *lisansüstü öğrencileri* ve 6,47 ile *akademik personelde*, en düşük memnuniyet ortalamasının ise 5,88 ile *lisans öğrencilerinde* olduğu görülmüştür. Bu kategoride *genel anket ortalaması* 6,17 olarak ölçülmüştür. Kullanıcıların, genel olarak, Kütüphane'nin öğrenme, araştırma ve veya öğretme ihtiyaçlarına desteğinden memnun olup olmadıkları 1 hiç katılmıyorum ve 9 tamamen katılıyorum olmak üzere dokuzlu Likert Ölçeği'nde sorgulandığında, farklı kullanıcı gruplarından gelen yanıtlarda en yüksek memnuniyet ortalamasına 7,00 ile kütüphane personeline, daha sonra ise 6,78 ile *lisansüstü öğrencileri* ve 6,38 ile *akademik personelde*, en düşük memnuniyet ortalamasına ise 6,10 ile *lisans öğrencilerinde* rastlanmıştır. Bu kategoride genel anket ortalaması ise 6,30 olarak belirlenmiştir.

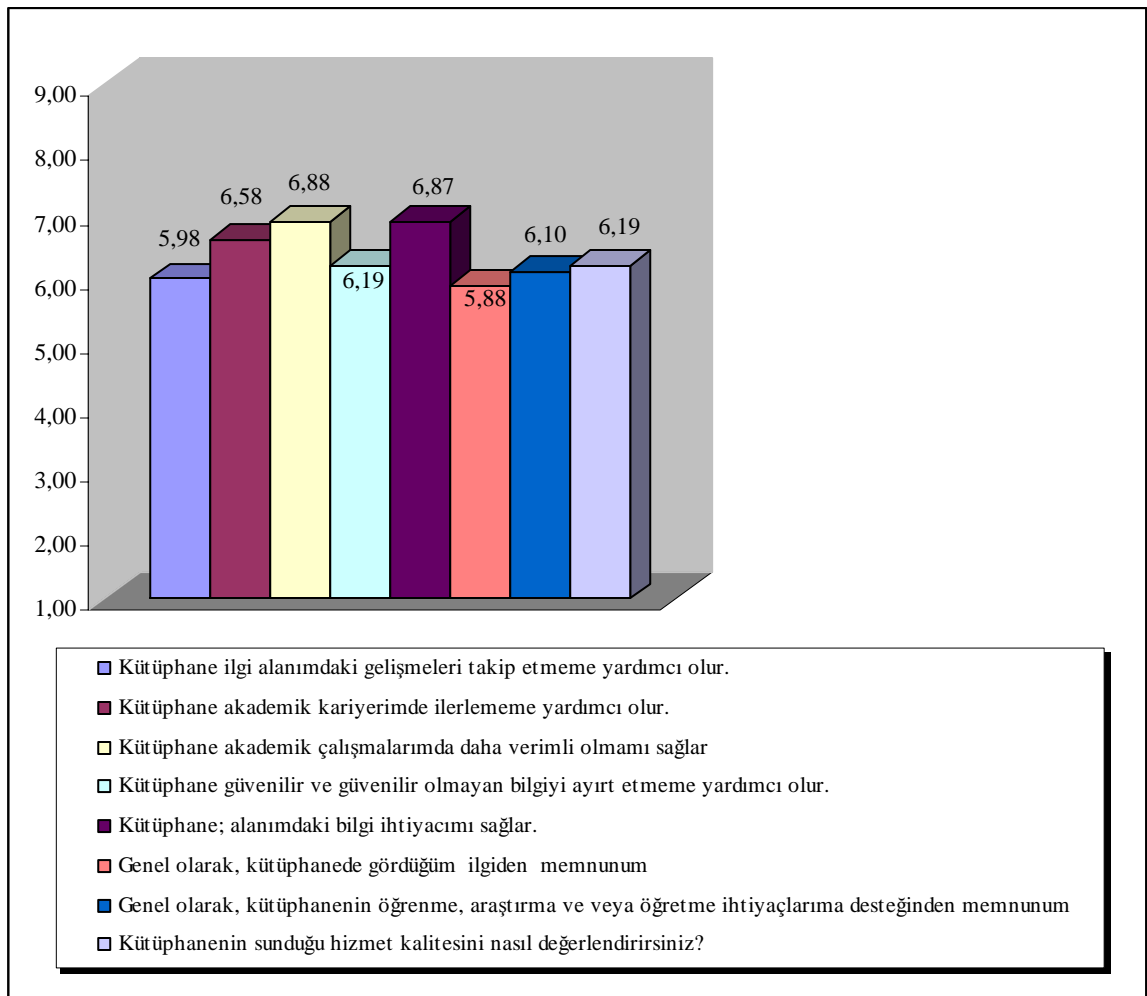
Kullanıcıların, Kütüphane'nin sunduğu hizmet kalitesini nasıl değerlendirdikleri 1 hiç katılmıyorum ve 9 tamamen katılıyorum olmak üzere dokuzlu Likert Ölçeği'nde sorgulandığında, farklı kullanıcı gruplarından gelen yanıtlarda en yüksek memnuniyet ortalamasının 6,86 ile *kütüphane personeline*, daha sonra ise 6,79 ile *lisansüstü öğrencileri* ve 6,58 ile *akademik personelde*, en düşük memnuniyet ortalamasının ise 6,19 ile *lisans öğrencilerinde* olduğu görülmüş ve genel anket ortalaması ise 6,38 olarak ölçülmüştür.

Şekil 15’te, LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi’nde yer alan kullanıcı memnuniyeti ve bilgiye erişim ve akademik çalışmalarda kütüphanenin rolü ile ilgili sekiz sorunun genel anket ortalamaları grafiksel olarak ifade edilmiştir. Genel anket ortalamalarına bakıldığında en yüksek memnuniyet ortalamasına 7,08 ile “*kütüphane akademik çalışmalarında daha verimli olmamı sağlar*” ifadesinde, en düşük memnuniyet ortalamasına ise 6,17 ile “*genel olarak, kütüphanede gördüğüm ilgiden memnunum*” ifadesinde rastlanmıştır.



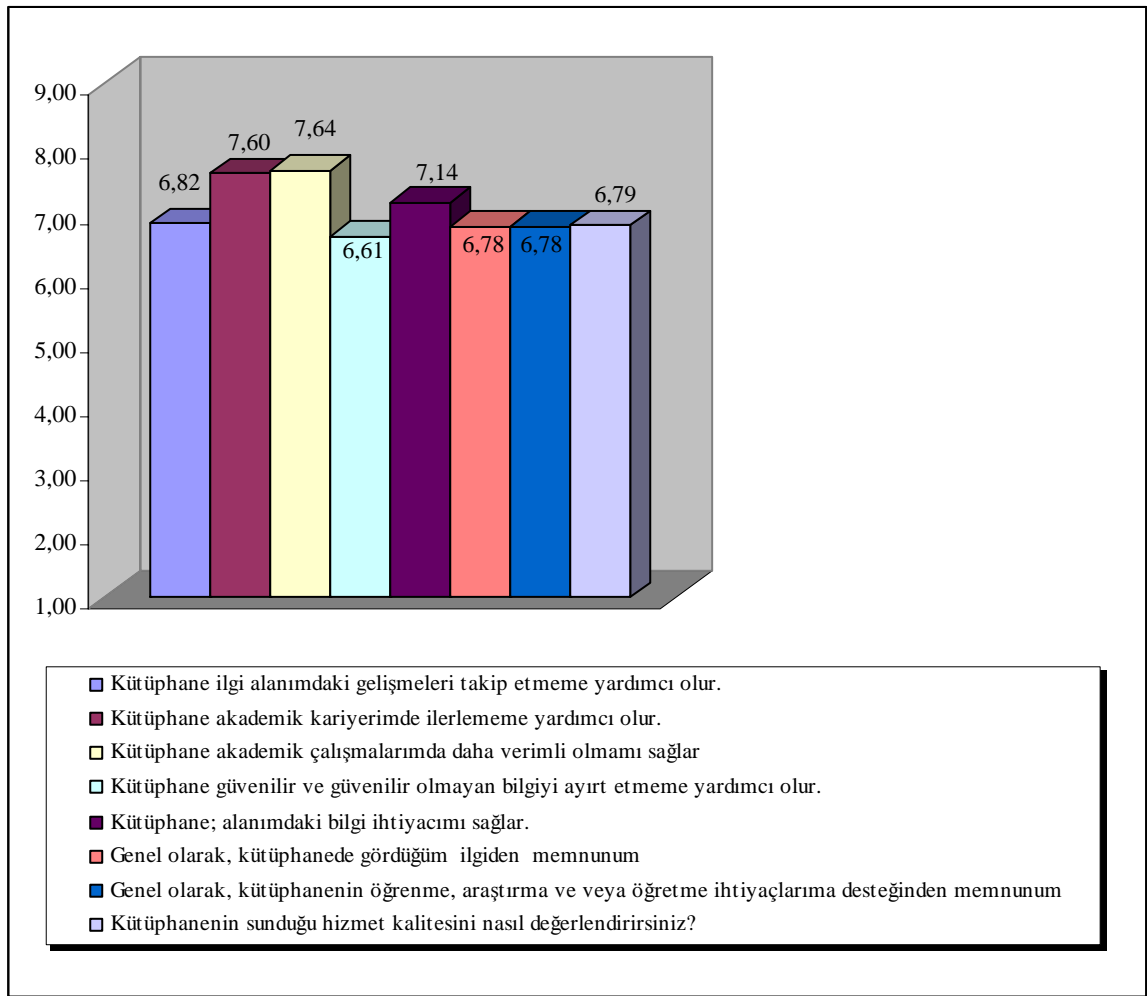
Şekil 15. Kullanıcı Memnuniyeti ve Bilgiye Erişim ve Akademik Çalışmalarda Kütüphanenin Rolü İle İlgili Sekiz Sorunun Genel Anket Ortalamaları

Şekil 16’da, LibQUAL+™’de kullanıcı memnuniyeti ve bilgiye erişim ve akademik çalışmalarda kütüphanenin rolü ile ilgili sekiz sorunun *lisans öğrencilerine* göre anket ortalamaları grafiksel olarak ifade edilmiştir. Lisans öğrencileri ortalamalarına bakıldığında en yüksek memnuniyet ortalamasına 6,88 ile “*kütüphane akademik çalışmalarında daha verimli olmamı sağlar*” ifadesinde, en düşük memnuniyet ortalamasına ise 5,88 ile “*genel olarak, kütüphanede gördüğüm ilgiden memnunum*” ifadesinde rastlanmıştır.



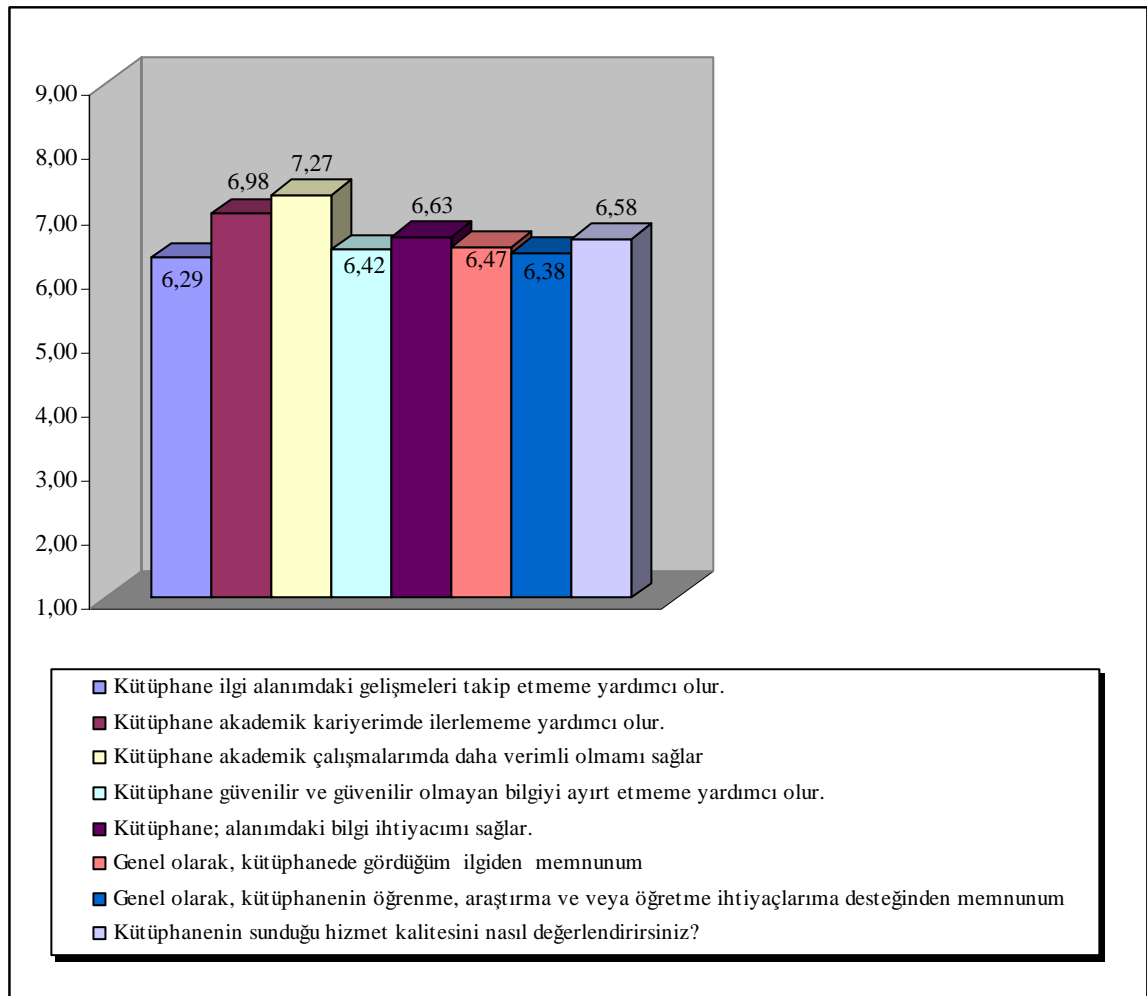
Şekil 16. Kullanıcı Memnuniyeti ve Bilgiye Erişim ve Akademik Çalışmalarda Kütüphanenin Rolü İle İlgili Sekiz Sorunun Lisans Öğrencileri Ortalamaları

Şekil 17’de, LibQUAL+™’de kullanıcı memnuniyeti ve bilgiye erişim ve akademik çalışmalarda kütüphanenin rolü ile ilgili sekiz sorunun *lisansüstü öğrencilerine* göre anket ortalamaları grafiksel olarak ifade edilmiştir. Lisansüstü öğrencileri anket ortalamaları incelendiğinde en yüksek memnuniyet ortalamasına 7,64 ile “*kütüphane akademik çalışmalarında daha verimli olmamı sağlar*” ifadesinde, en düşük memnuniyet ortalamasına ise 6,61 ile “*kütüphane güvenilir ve güvenilir olmayan bilgiyi ayırt etmeme yardımcı olur*” ifadesinde rastlanmıştır.



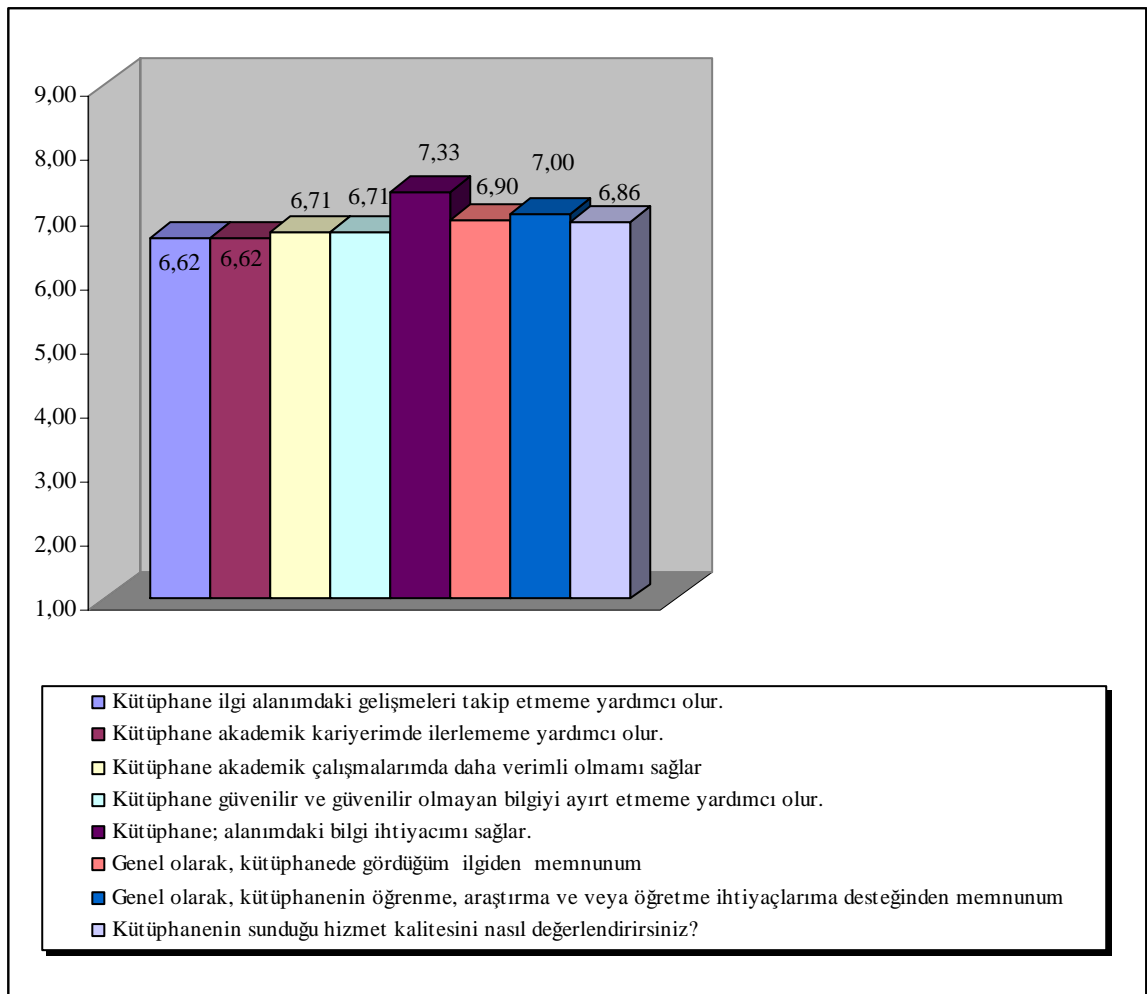
Şekil 17. Kullanıcı Memnuniyeti ve Bilgiye Erişim ve Akademik Çalışmalarda Kütüphanenin Rolü İle İlgili Sekiz Sorunun Lisansüstü Öğrencileri Ortalamaları

Şekil 18’de, LibQUAL+™’de kullanıcı memnuniyeti ve bilgiye erişim ve akademik çalışmalarda kütüphanenin rolü ile ilgili sekiz sorunun *akademik personele* göre anket ortalamaları grafiksel olarak ifade edilmiştir. Akademik personel anket ortalamaları incelendiğinde en yüksek memnuniyet ortalamasına 7,27 ile “*kütüphane akademik çalışmalarında daha verimli olmamı sağlar*” ifadesinde, en düşük memnuniyet ortalamasına ise 6,29 ile “*kütüphane ilgi alanımdaki gelişmeleri takip etmeme yardımcı olur*” ifadesinde rastlanmıştır.



Şekil 18. Kullanıcı Memnuniyeti ve Bilgiye Erişim ve Akademik Çalışmalarda Kütüphanenin Rolü İle İlgili Sekiz Sorunun Akademik Personel Ortalamaları

Şekil 19’da, LibQUAL+™’de kullanıcı memnuniyeti ve bilgiye erişim ve akademik çalışmalarda kütüphanenin rolü ile ilgili sekiz sorunun *kütüphane personeline* göre anket ortalamaları grafiksel olarak ifade edilmiştir. Kütüphane personeli anket ortalamaları incelendiğinde en yüksek memnuniyet ortalamasına 7,33 ile “*kütüphane, alanımdaki bilgi ihtiyacımı sağlar*” ifadesinde, en düşük memnuniyet ortalamalarına ise 6,62 ile “*kütüphane ilgi alanımdaki gelişmeleri takip etmeme yardımcı olur*” ve “*kütüphane akademik kariyerimde ilerlememe yardımcı olur*” ifadelerinde rastlanmıştır.



Şekil 19. Kullanıcı Memnuniyeti ve Bilgiye Erişim ve Akademik Çalışmalarda Kütüphanenin Rolü İle İlgili Sekiz Sorunun Kütüphane Personeli Ortalamaları

4.4.7. Kullanıcı Gruplarına Göre Kütüphane Kullanım Sıklığı

Çizelge 26’da görüldüğü gibi, ankette kütüphane kullanım sıklığını sorgulamak üzere geliştirilmiş olan üç sorudan birincisi, kullanıcıların kütüphane materyallerini hangi sıklıkla kullandıkları şeklindeki soruya *hergün* yanıtı *kütüphane personelinden* gelen % 42,9’luk orandan sonra % 26,2 ile en fazla *lisansüstü öğrencilerinden* gelmiştir. Kütüphaneyi *haftada bir* kullananlar, % 47 *lisans öğrencileri*, % 41,1 *lisansüstü öğrencileri*, % 40,6 *akademik personel* ve % 33,3 *kütüphane personeli* olarak sıralanmaktadır. Kütüphane materyallerini *ayda bir* kullananlar ise % 34,7 *akademik personel*, % 27,4 *lisansüstü öğrencileri*, % 24,8 *lisans öğrencileri* olarak sıralanmaktadır. Kütüphane materyallerini *üç ayda bir* kullananlar arasında en yüksek oran % 8,8 ile *lisans öğrencileri* ve % 6,9 ile *akademik personelde* rastlanmıştır. Ankete katılan *lisans öğrencilerinin* % 1,6’sı, *lisansüstü öğrencilerinin* % 0,6’sı ve *akademik personel’in* % 3’ü kütüphane materyallerini *hiç* kullanmadıklarını belirtmişlerdir. Kütüphane materyallerinin kullanım sıklığı kullanıcı gruplarına göre değerlendirildiğinde, en yoğun kullanımın *kütüphane personeli* ve *lisansüstü öğrencileri* arasında olduğu gözlenmiştir.

Çizelge 26. Kullanıcı Gruplarına Göre Kütüphane Materyallerinin Kullanım Sıklığı

Kütüphane materyallerini ne kadar sıklıkla kullanıyorsunuz?	<i>Hergün</i>		<i>Haftada bir</i>		<i>Ayda bir</i>		<i>Üç ayda bir</i>		<i>Hiç</i>	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
<i>Lisans</i>	92	17,9%	241	47%	127	24,8%	45	8,8%	7	1,6%
<i>Lisansüstü</i>	44	26,2%	69	41,1%	46	27,4%	8	4,8%	1	0,6%
<i>Akademik Personel</i>	15	14%	41	40,6%	35	34,7%	7	6,9%	3	3%
<i>Kütüphane Personeli</i>	9	42,9%	7	33,3%	4	19%	1	4,8%	0	0%
<i>Genel</i>	160	19,9%	358	44,6%	211	26,3%	61	7,6%	12	1,5%

Çizelge 27’de yer aldığı gibi, kullanıcıların, kütüphane kaynaklarına web sayfası üzerinden erişim sıklığı sorgulandığında, web sayfasını *hergün* kullananlar % 52,4 *kütüphane personeli*, % 33,8 *akademik personel*, % 19 *lisansüstü* ve % 4,1 *lisans öğrencileri* olarak

sıralanmaktadır. Özellikle *kütüphane personeli*, *akademik personel* ve *lisansüstü öğrencilerinin* kütüphane kaynaklarına web sayfasından erişim oranları oldukça yüksek çıkarken, *lisans öğrencilerinde* ise oldukça düşük bir oranda kalmıştır. *Lisansüstü öğrencilerinin* kütüphane kaynaklarına web sayfasından *haftada bir* erişim oranı % 46,4 ile tüm kullanıcı grupları arasında en yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Daha sonra ise % 43,6 ile *akademik personel* ve % 33,3 ile *kütüphane personeli* gelmektedir. *Lisans öğrencileri*, *haftada bir* erişim oranında % 27,5 ile son sırada yer almıştır. Lisans öğrencilerinin kütüphane kaynaklarına web sayfasından erişim oranları, lisansüstü ve akademik personele göre çok düşük bir düzeydedir. Özellikle *lisans öğrencilerinin* %21'i kütüphane kaynaklarına web sayfasından *hiç* erişim sağlamadıklarını belirtmiştir.

Çizelge 27. Kullanıcı Gruplarına Göre Kütüphane Kaynaklarına Kütüphane Web Sayfasından Erişim Sıklığı

Kütüphane kaynaklarına kütüphane web sayfasından ne kadar sıklıkla erişiyorsunuz?	Hergün		Haftada bir		Ayda bir		Üç ayda bir		Hiç	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
<i>Lisans</i>	21	4,1%	141	27,5%	152	29,6%	73	14,2%	125	24,6%
<i>Lisansüstü</i>	32	19%	78	46,4%	34	20,2%	13	7,7%	11	6,5%
<i>Akademik Personel</i>	35	33,8%	44	43,6%	16	15,8%	1	1%	5	5%
<i>Kütüphane Personeli</i>	11	52,4%	7	33,3%	3	14,3%	0	0%	0	0%
<i>Genel</i>	99	12,3%	270	33,7%	204	25,4%	87	10,8%	142	17,7%

Çizelge 28'de görüldüğü gibi, LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'ni yanıtlayanların bilgiye erişmek için Yahoo™, Google™ gibi arama motorlarını ya da kütüphane dışındaki bilgi ağlarını ne kadar sıklıkla kullandıkları sorgulandığında, farklı kullanıcı grupları arasında en yüksek *günlük* kullanımın % 76,3 ile *akademik personelde*, daha sonra % 73,2 ile *lisansüstü öğrencilerinde* ve % 66,7 ile *kütüphane personeline* olduğu gözlenmiştir. Yahoo™, Google™ gibi arama motorlarının ya da kütüphane dışındaki diğer bilgi ağlarının *haftada bir* kullanımına bakıldığında, *lisans öğrencilerinde*

%28,8, *lisansüstü öğrencilerinde* % 18,5, *kütüphane personelinde* ise % 19 oranları ortaya çıkmıştır. *Ayda bir* kullanım oranları ise, *kütüphane personelinde* % 14,3, *lisans öğrencilerinde* % 5,7, *lisansüstü öğrencilerinde* ise % 5,4 olarak belirlenmiştir. *Üç ayda bir* ve *Hiç* seçenekleri ise oldukça düşük oranlarda kalmıştır.

Çizelge 28. Kullanıcı Gruplarına Göre Bilgiye Erişim İçin Arama Motorlarını ya da Kütüphane Dışındaki Bilgi Ağlarının Kullanım Sıklığı

Bilgiye erişmek için Yahoo™, Google™ gibi arama motorlarını ya da kütüphane dışındaki bilgi ağlarını ne kadar sıklıkla kullanıyorsunuz?	Hergün		Haftada bir		Ayda bir		Üç ayda bir		Hiç	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
<i>Lisans</i>	311	60,6%	148	28,8%	29	5,7%	9	1,8%	15	3,1%
<i>Lisansüstü</i>	123	73,2%	31	18,5%	9	5,4%	1	0,6%	4	2,4%
<i>Akademik Personel</i>	78	76,3%	18	17,8%	4	4%	1	1%	0	0%
<i>Kütüphane Personeli</i>	14	66,7%	4	19%	3	14,3%	0	0%	0	0%
<i>Genel</i>	524	65,4%	201	25,1%	45	5,6%	11	1,4%	20	2,5%

4.4.8. Kullanıcı Gruplarının Kütüphane Hizmetleri Hakkındaki Yorumları

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'nin sonunda yer alan, “*Lütfen kütüphane hizmetleri ile ilgili görüşlerinizi aşağıdaki alana yazınız*” ifadesinde, ankete katılan toplam 802 kullanıcıdan % 44,3'ünün olumlu ya da olumsuz görüşlerini belirttikleri, % 55,7'sinin ise bu alanı boş bıraktıkları görülmektedir.

Çizelge 29. Kullanıcı Gruplarına Göre Kütüphane Hizmetleri Hakkında Yorumları

	Yorum Var		Yorum Yok	
	Kişi	Yüzde	Kişi	Yüzde
<i>Lisans Öğrencileri</i>	230	% 44,8	282	% 55,2
<i>Lisansüstü Öğrencileri</i>	78	% 46,4	90	% 53,6
<i>Akademik Personel</i>	42	% 41,6	59	% 58,4
<i>Kütüphane Personeli</i>	6	% 28,6	15	% 71,4
<i>Genel</i>	355	% 44,3	447	% 55,7

Kütüphanenin sağladığı hizmetler hakkında düşüncelerini yazan 355 kullanıcının yaptıkları yorumlar sınıflandırılarak, değerlendirilmiştir. Yapılan sınıflandırma sonucunda aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır;

Kütüphanenin Fiziksel Koşulları: Kullanıcılar kütüphanenin sahip olduğu fiziksel koşullar hakkındaki düşüncelerini aşağıdaki şekilde belirtmişlerdir;

- **Aydınlatma:** 22 kullanıcı kütüphanenin aydınlatma sisteminden memnun olmadıklarını, lambaların yetersiz olduğu görüşündedir.
- **Bina:** 19 kullanıcı binanın eski olduğu ve kullanım alanlarının ergonomik olmadığı görüşündedir.
- **Çalışma alanları:** 56 kullanıcı çalışma alanlarının yetersizliğinden şikayet ederek, özellikle sınav dönemlerinde kütüphanede yer bulamadıklarını belirtmişlerdir.
- **Fiziksel koşullar (Genel):** 8 kullanıcı kütüphanenin genel olarak fiziksel koşullarından memnun olmadıklarını belirtmişlerdir.
- **Gürültü:** 21 kullanıcı kütüphanedeki ses düzeyinin yüksekliğinden şikayet ederek, gürültünün çalışmalarına konsantre olmalarını güçleştirdiğini belirtmişlerdir.
- **Havalandırma:** 36 kullanıcı salonların havasız olduğunu ve bu durumun kendilerini olumsuz yönde etkilediğini belirtmiştir. 3. sınıf öğrencisi yorumunda, havasızlıktan ciddi bir şekilde rahatsız olduğunu, camların açılmadığından dolayı baş ağrısı nedeniyle uzun süre kütüphanede kalamadığını belirtmektedir.

- **Isı:** 26 kullanıcı salonların kışın soğuk yazın ise çok sıcak olduğunu belirterek, şikayetlerini dile getirmişlerdir.
- **Kafeterya:** 18 kullanıcı kütüphane binasında yiyecek ve içecek alabilecekleri, sigara içebilecekleri bir kafeteryanın olması gerektiğini bildirmiştir.
- **Raf düzeni:** 34 kullanıcı, raflarda aradıkları kitapları bulamadıklarını ve raf düzeninin iyi olmadığını belirtmiştir.
- **Temizlik:** 11 kullanıcı, kütüphanenin temiz olmadığını, kitapların ve dergilerin tozlu olduğunu ve bu durumun kendilerini olumsuz etkilediğini dile getirmişlerdir.
- **Tuvalet:** 28 kullanıcı yeterli sayıda tuvalet olmadığını, var olan tuvaletlerin ise temiz tutulmadığını belirtmişlerdir.

Kütüphanenin fiziksel koşulları hakkındaki olumsuz görüşlere karşılık sadece bir kullanıcı kütüphanenin fiziksel koşullarını yeterli bulduğunu belirtmiştir.

Derme: Kullanıcılar kütüphanenin sahip olduğu derme hakkındaki düşüncelerini aşağıdaki şekilde ifade etmişlerdir;

- **Genel olarak kütüphane dermesinin güncelliği:** 54 kullanıcı kütüphanenin sahip olduğu materyallerin, özellikle kitap dermesinin güncel olmadığını, dermede yer alan kitapların eski basımlı olduğunu belirtmişlerdir.
- **Kitap dermesinin nitelik ve niceliği:** 50 kullanıcı kütüphanenin sahip olduğu basılı kitap dermesinin yetersiz kaldığını, ayrıca kendi alanlarıyla ilgili kitapların çok az olduğunu belirtmişlerdir. Ankete katılan bir profesörün yorumunda, Türkçe kaynakların eksik olduğu, tarih, edebiyat konularında daha çok kaynağın alınmasını arzu ettiği ve alanındaki kaynak eksikliklerinden dolayı Bilkent Kütüphanesi'ni kullandığını belirtilmektedir. 20 kullanıcı ise kitapların kötü kullanımdan dolayı yıpranmış olduğuna dikkat çekmiştir.
- **Basılı dergi dermesi:** 21 kullanıcı basılı dergi dermesinin yetersiz olduğunu ve kendi alanlarında eksiklikler bulunduğunu ifade etmişlerdir.

- **Elektronik dergi dermesi:** 16 kullanıcı kütüphanenin abone olduğu elektronik dergilerin kendi alanlarında yetersiz kaldığını belirtmiştir.
- **Rezerv dermesi:** 15 kullanıcı rezerv dermesinin yetersiz olduğunu, kitapların sayısının artırılması gerektiğini belirtmiştir.
- **Multimedya (CD, DVD):** 36 kullanıcı kütüphanenin multimedya dermesinin olmasını ve bu materyallerin ödünç verilmesini istediklerini belirtmişlerdir. 2. sınıf öğrencisi yorumunda, multimedya bölümünün açılmasını ve güncel film ve müzik DVD ve CD'lerinin ödünç verilmesini istediğini belirtmektedir.

Derme ile ilgili yukarıda belirtilen olumsuz görüşlere karşılık, 17 kullanıcı kütüphanenin dermesinin yeterli olduğunu, 5 kullanıcı ise elektronik dergi aboneliklerinin memnun edici olduğunu belirtmişlerdir.

Kütüphane Personeli: Kullanıcılar kütüphane personeli ile ilgili düşüncelerini aşağıdaki şekilde ifade etmişlerdir;

- **Bilgi düzeyi:** 29 kullanıcı personelin bilgi düzeyini ve donanımını yeterli bulmadıklarını belirtmiştir.
- **İnsan ilişkileri:** 36 kullanıcı personelin nazik olmadığını ve kendileri ile empati kuramadığını belirtmiştir.
- **İngilizce düzeyi:** 18 kullanıcı personelin yeterli düzeyde İngilizce bilmediğini ve özellikle yabancı öğrenciler ve akademik personel bu durumdan memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Personel ile ilgili olumsuz görüşlere karşılık, 43 kullanıcı personelden memnun olduklarını ve personelin donanımını ve insan ilişkilerini yeterli bulduklarını ifade etmişlerdir.

Teknik Altyapı ve Donanım: Kullanıcılar kütüphanenin sahip olduğu teknik altyapı ve donanım hakkındaki düşüncelerini aşağıdaki şekilde ifade etmişlerdir;

- **Kütüphane otomasyon sistemi:** 76 kullanıcı kütüphane otomasyon sisteminin çok verimsiz olduğunu ve kolay kullanılmadığını belirtmişlerdir. Bir doçent kullanıcı yorumunda, otomasyon sisteminin yetersizliğinden yakınmakta ve ödünç aldığı kitapların iade tarihlerinden önce hatırlatma yazısı gelmediğinden bahsetmektedir.
- **Kullanıcı bilgisayarları:** 68 kullanıcı bilgisayarların nicel ve nitel olarak yetersiz olduğunu ve kütüphanede bir bilgisayar laboratuvarının bulunması gerektiğini bildirmiştir. Yüksek lisans yapmakta olan bir kullanıcı yorumunda, bilgisayarlarda USB girişleri olması gerektiğini ve bilgisayarlarda taşınabilir belleklerin çalışması gerektiğinden bahsetmektedir.
- **Web sayfası:** 16 kullanıcı kütüphane web sayfasının görsellik ve içerik bakımından yeterli olmadığını belirtmişlerdir.
- **Kütüphanenin abone olduğu elektronik kaynaklara dışarıdan erişim:** 73 kullanıcı kütüphanenin abone olduğu elektronik dergilerin ve veri tabanlarının yerleşke dışından, yüksek hızla erişilebilir olması gerektiğini belirtmişlerdir.

Kütüphanenin Verdiği Diğer Hizmetler: Kullanıcılar kütüphanenin verdiği diğer hizmetler hakkındaki genel görüşlerini aşağıdaki şekilde ifade etmişlerdir;

- **Çalışma saatleri:** 81 kullanıcı kütüphanenin açık olduğu saatleri yeterli bulmadıklarını özellikle lisansüstü öğrencileri akşam ve hafta sonu kütüphanenin daha geç saatlere kadar açık olması gerektiğini ifade etmişlerdir. 4. sınıfta okuyan lisans öğrencisi yorumunda, özellikle hafta sonu çalışma saatlerinin artırılmasını istediğini belirtmektedir.
- **Depo'ya iniş saatleri:** 6 kullanıcı depoda bulunan 1990 öncesi dergilere erişim için uygulanan depo saatlerini yeterli bulmadıklarını bu saatlerin artırılması gerektiğini belirtmişlerdir.
- **Çıktı hizmeti:** 18 kullanıcı kütüphanede çıktı hizmeti verilmesi gerektiğini belirtmişlerdir.

- **Fotokopi hizmeti:** 12 kullanıcı kütüphanede verilen fotokopi hizmetinin yetersiz olduğunu özellikle yaz aylarında birinci kattaki fotokopi ofisinin kapalı olduğundan güç durumda kaldıklarını ifade etmişlerdir.
- **ODTÜ mezunları:** 5 kullanıcı ODTÜ mezunlarının da ödünç kitap alabilmesi gerektiğini belirtmişlerdir.
- **Kitap cezaları:** 9 kullanıcı kitap geciktirme, kaybetme ve yıpratma cezalarının caydırıcı olmadığını, bazı kullanıcıların cezaların azlığı nedeniyle kitapları aylarca ellerinde tuttukları ve iade etmediklerini ve bunların yeniden gözden geçirilmesi gerektiğini bildirmişlerdir.

Kütüphane Hakkındaki Genel Değerlendirmeler: Kullanıcılar kütüphane hakkındaki genel görüşlerini aşağıdaki şekilde ifade etmişlerdir;

- 81 kullanıcı kütüphane hizmetleri hakkında olumlu görüşe sahip olduklarını belirterek, kütüphaneden memnun olduklarını bildirmişlerdir. Bir doktora öğrencisi eğitimi boyunca derslerine hep kütüphanede çalıştığını, bu güzel ortamı sağladıkları için kütüphane çalışanlarına teşekkür ettiğini belirtmektedir.
- 8 kullanıcı kütüphane hizmetlerini yeterli bulmadıklarını belirterek, kütüphaneden memnun olmadıklarını bildirmişlerdir.
- 21 kullanıcı dermedeki bazı alanlardaki eksiklikler nedeniyle Bilkent Kütüphanesini kullandıklarını ifade etmişlerdir.

Yukarıda sınıflandırılarak verilen, kullanıcı yorumları, ölçekteki ifadeleri desteklemesi ve bazı hizmetlerdeki boşlukların vurgulanması açısından son derece etkili olmuştur. Örneğin “*elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi*” ifadesinde tüm kullanıcıların bu hizmetten memnun olmadığını desteklemesi bakımından, 73 kullanıcı kütüphanenin abone olduğu elektronik dergilerin ve veri tabanlarının yerleşke dışından, yüksek hızla erişilebilir olması gerektiğini yorumlarında belirtmesi çok önemlidir.

4.4.9. Boşluklar Modeline Dayanan Bulgular: Genel Değerlendirme

ODTÜ Kütüphanesi'nde lisans ve lisansüstü öğrencileri, akademik ve kütüphane personeline uygulanan LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi bulgularının genel bir değerlendirmesi yapıldığında, anketin temelini oluşturan, asgari hizmet seviyesi, arzu edilen hizmet seviyesi ve algılanan hizmet seviyesi arasındaki farklar hesaplanarak ortaya konulan boşluklar modelinin, hizmet kalitesi düzeyinin sayısal olarak ifade edilmesinde ne denli kolaylık sağladığı görülmüştür. Boşluklar modeline göre, kullanıcılar kütüphanenin sunduğu hizmetlerin kalite düzeyini, *asgari hizmet seviyesi* (kullanıcılar tarafından kabul edilebilir en düşük hizmet seviyesi), *algılanan hizmet seviyesi* (kütüphanenin halen sağladığı düşünülen hizmet seviyesi) ve *arzu edilen hizmet seviyesi* (kullanıcının kişisel olarak beklediği hizmet seviyesi) olmak üzere üç ayrı kategoride değerlendirmekte ve bu üç kategori arasındaki boşlukların tanımlanması sağlanmaktadır (LibQUAL+™, 2005). Anket sonunda ilk 25 sorunun *asgari*, *algılanan* ve *arzu edilen* hizmet seviyelerine göre ortalamaları alınarak, her soru için algılanan hizmet seviyesi ile asgari hizmet seviyesi arasındaki fark hesaplanmıştır. Ortaya çıkan boşluk sıfırdan büyük pozitif bir değer ise (0,15 gibi) ilgili hizmetin kalite düzeyi hakkında olumlu ifadeler kullanılabilir ve kullanıcıların aldıkları hizmetten memnun oldukları söylenebilir. Fakat yine de ilgili hizmetin kalite düzeyinin biraz daha artırılması için gerekli çalışmaların yapılması gerekmektedir. Ortaya çıkan boşluk negatif bir değer ise (- 0,15 gibi) ilgili hizmetin kalite düzeyi hakkında olumlu ifadeler kullanılamaz ve bu hizmet yeniden gözden geçirilmeli ve aksayan yönleri saptanarak, olanaklar dahilinde iyileştirmelere gidilmelidir.

Ölçeğin ilk bölümünü oluşturan 25 temel soru, ikinci bölümdeki kullanıcı memnuniyeti, bilgiye erişim ve akademik çalışmalarda kütüphanenin rolünü sorgulayan sekiz soru, üçüncü bölümdeki kütüphane kaynaklarını ve web sayfasının kullanım sıklığı ile ilgili üç soru ve anketin son bölümünde yer alan açık uçlu yorum alanı tüm kullanıcı gruplarına göre ayrı ayrı değerlendirilerek, bulgular ayrıntılı bir şekilde grafiksel ve metinsel olarak ifade edilmiştir. Kasım 2004 - Ocak 2005 tarihleri arasında, ODTÜ Kütüphanesi'nde lisans ve lisansüstü öğrencileri, akademik ve kütüphane personeli olmak üzere toplam 802

kullanıcıya uygulanan LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi bulgularına dayanılarak yapılan ölçümlerde aşağıdaki ifadeler ortaya çıkmıştır;

25 temel sorunun kütüphane hizmet kalitesi boyutlarını oluşturan “bilgiye erişim”, “hizmet etkisi”, “mekân olarak kütüphane” ve “kişisel denetim” başlıkları altında değerlendirilmesi: LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi’nin ilk bölümünde yer alan ve kütüphanenin dört temel hizmet kalitesi boyutunda sunduğu hizmetlerin farklı kullanıcı grupları tarafından sayısal ifadelerle tanımlanmasını sağlayan 25 soru ele alındığında, kullanıcı gruplarının farklı gereksinimleri ve beklentilerinin olduğu, algılamalarının farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. Kütüphane personeli ve lisansüstü öğrencileri ölçekte yer alan 25 temel sorudan sekizinde negatif, 17sinde ise pozitif algılamalar göstererek bu hizmetler karşısındaki tutumlarını belirtmişlerdir. Lisans öğrencilerinin 25 temel soru algılarına bakıldığında ise, 18 soruda negatif, 6 soruda pozitif ve bir soruda nötr değerleri ortaya çıkmıştır. Akademik personelin 25 temel soru karşısındaki algılarında, 17 soruda negatif ve 8 soruda pozitif değerler ortaya çıkmıştır.

Ölçekte yer alan 25 temel soru, hizmet kalitesi boyutlarına göre sınıflandırılarak, farklı kullanıcı gruplarına göre ölçümler yapıldığında; akademik personelin asgari hizmet seviyesi beklentileri ile algıladıkları hizmet seviyesi arasındaki farklar, “Bilgiye Erişim” boyutunda $-0,434$ negatif, “Hizmet Etkisi” boyutunda $0,016$ pozitif, “Mekân Olarak Kütüphane” boyutunda $-0,048$ negatif ve “Kişisel Denetim” $-0,250$ negatif olarak ortaya çıkmıştır. Lisans öğrencilerinin asgari hizmet seviyesi beklentileri ile algıladıkları hizmet seviyesi arasındaki farklar, “Bilgiye Erişim” boyutunda $-0,176$ negatif, “Hizmet Etkisi” boyutunda $0,007$ pozitif, “Mekân Olarak Kütüphane” boyutunda $-0,018$ negatif ve “Kişisel Denetim” boyutunda ise $-0,168$ negatif olarak ortaya çıkmıştır. Akademik personelin *hizmet etkisi* hizmet kalitesi boyutu dışındaki tüm hizmet kalitesi boyutlarındaki kalite algıları negatif düzeyde kalırken, lisans öğrencilerinde de sadece *hizmet etkisi* kalite boyutunda pozitif diğer tüm boyutlarda ise negatif algılar ortaya çıkmıştır.

Lisansüstü öğrencilerinin asgari hizmet seviyesi beklentileri ile algıladıkları hizmet seviyesi arasındaki farklar, “*Bilgiye Erişim*” boyutunda 0,006 pozitif, “*Hizmet Etkisi*” boyutunda 0,058 pozitif, “*Mekân Olarak Kütüphane*” boyutunda 0,170 pozitif ve “*Kişisel Denetim*” boyutunda ise – 0,084 negatif olarak ölçülmüştür. Kütüphane personelinin ise asgari hizmet seviyesi beklentileri ile algıladıkları hizmet seviyesi arasındaki farklar, “*Bilgiye Erişim*” boyutunda 0,482 pozitif, “*Hizmet Etkisi*” boyutunda 0,148 pozitif, “*Mekân Olarak Kütüphane*” - 0,036 negatif ve “*Kişisel Denetim*” boyutunda 0,245 pozitif olarak ölçülmüştür. Lisansüstü öğrencilerinin hizmet kalitesi boyutlarındaki algılarına bakıldığında ise *bilgiye erişim*, *hizmet etkisi* ve *mekân olarak kütüphane* hizmet kalitesi boyutları pozitif ve *kişisel denetim* boyutları ise negatif olarak algılandığı görülmüştür. Kütüphane personelinin hizmet kalitesi boyutlarındaki algıları ise *mekân olarak kütüphane* hizmet kalitesi boyutu dışındaki tüm boyutlarda pozitif olarak gerçekleşmiştir.

Tüm kullanıcı grupları arasında kütüphanenin sunduğu hizmetler içinde negatif yönde en büyük boşluğun (gap) ortaya çıktığı hizmet, “*elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi*” olmuştur. Dört farklı kullanıcı grubu da bu hizmetten memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Lisans ve lisansüstü öğrencilerinin ve akademik personelin memnun olmadıkları ve negatif boşlukların ortaya çıktığı diğer hizmetler ise

- *Kullanıcıların çalışmaları için için gereksinim duydukları basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonunun yetersiz oluşu,*
- *Uygun olmayan kütüphane çalışma saatleri,*
- *Grup çalışmalarına uygun mekânların olmayışı ve/veya yetersiz oluşu,*
- *Kütüphanelerarası ödünç verme hizmetinin yetersiz oluşu,*
- *Çalışmak için gerekli yeterli basılı kütüphane materyalinin olmayışı,*
- *Gereksinim duyulan elektronik bilgi kaynaklarının yetersiz oluşu,*

olarak saptanmıştır.

Lisans ve lisansüstü öğrencileri ile akademik personelin olumlu buldukları ve beklentileri ile algılamaları arasındaki boşlukların pozitif olduğu hizmetler ise şunlardır;

- *Kullanıcıların kendi kendilerine bilgiye ulaşmalarına imkan veren kütüphane web sayfası,*
- *Kullanıcılara güven veren kütüphane çalışanları,*
- *Kolay ulaşılabilir kütüphane binası,*
- *Kullanıcılarla düzeyli bir şekilde ilgilenen kütüphane çalışanları,*
- *Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını gidermeye çalışan kütüphane personeli.*

Ölçeğin ilk bölümünde yer alan ve ölçeğin temelini oluşturan 25 sorunun, dört hizmet kalitesi boyutunda gruplandırılarak, kullanıcı gruplarına göre yapılan analizinde çok farklı algılamalara rastlanmıştır.

Çizelge 30. Kullanıcı Gruplarına Göre Bilgiye Erişim Hizmet Kalitesi Boyutu Boşlukları

Sorular	Lisans	Lisans üstü	Akademik Personel	Kütüphane Personeli	Genel
Bilgiye Erişim	Boşluklar				
<i>SORU 3 -Çalışmalarım için gereksinim duyduğum basılı ve/ veya elektronik dergi koleksiyonu</i>	- 0,01	- 0,18	- 0,54	0,57	- 0,09
<i>SORU 8-Uygun kütüphane çalışma saatleri</i>	- 0,25	- 0,31	- 0,56	0,52	- 0,28
<i>SORU 14-Çalışmalarım için gerekli basılı kütüphane materyalleri</i>	- 0,17	- 0,22	- 0,51	0,09	- 0,22
<i>SORU 18-Çalışmalarım için gereksinim duyduğum elektronik bilgi kaynakları</i>	- 0,15	- 0,07	- 0,27	0,57	- 0,13
<i>SORU 22-Zamanında doküman sağlama / kütüphaneler arası ödünç verme</i>	- 0,30	- 0,35	- 0,29	0,66	- 0,28

Çizelge 30 incelendiğinde, *bilgiye erişim* hizmet kalitesi boyutunda yer alan beş sorudan dördünün, kütüphane personeli dışında kalan tüm kullanıcı grupları tarafından negatif değerlerde boşluklar yarattığı görülmektedir. Lisans ve lisans öğrencileri ile akademik personelin ortaya çıkardığı negatif boşluklar arasında karşılaştırma yapıldığında ise özellikle 3, 8 ve 18 nolu sorularda lisans öğrencileri ve akademik personel arasında çok büyük farklılıklar olduğu göze çarpmaktadır. Nitekim Soru 3'te (*Çalışmalarım için*

gereksinim duyduğum basılı ve/veya elektronik dergi koleksiyonu) lisans öğrencileri – 0,01 değerinde bir boşluk yaratırken, akademik personelde boşluk – 0,54 olarak ortaya çıkmıştır. Soru 8’de (Uygun kütüphane çalışma saatleri) ise lisans öğrencileri boşluk değeri – 0,25 , akademik personelin boşluk değeri – 0,56 olarak ölçülmüştür. Tüm kullanıcı grupları karşılaştırıldığında, bilgiye erişim hizmet kalitesi boyutunda en yüksek negatif boşluk değerlerine akademik personelde ve lisansüstü öğrencilerinde rastlanmıştır. En yüksek pozitif boşluk değerleri ise kütüphane personeline ortaya çıkmıştır.

Çizelge 31. Kullanıcı Gruplarına Göre Hizmet Etkisi Hizmet Kalitesi Boyutu Boşlukları

Sorular	Lisans	Lisans üstü	Akademik Personel	Kütüphane Personeli	Genel
Hizmet Etkisi	Boşluklar				
<i>SORU 1-Kullanıcılara güven veren kütüphane çalışanları</i>	0,25	0,49	0,14	0,52	0,30
<i>SORU 4-Kullanıcıların sorularını yanıtlamaya hazır kütüphane çalışanları</i>	0,01	-0,37	- 0,26	0,29	0,06
<i>SORU 7-Kullanıcılara yardım etmeye istekli kütüphane çalışanları</i>	- 0,01	0,12	0,13	0,33	0,04
<i>SORU 10-Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını gidermeye çalışan kütüphane personeli</i>	0,05	0,11	0,04	0,29	0,07
<i>SORU 12-Kullanıcılarla teker teker ilgilenen kütüphane çalışanları</i>	- 0,24	0,09	0,20	0,19	- 0,11
<i>SORU 15-Kullanıcıların sorularını yanıtlayabilecek kütüphane çalışanları</i>	- 0,01	0,01	- 0,01	- 0,05	- 0,01
<i>SORU 17-Her zaman nazik olan kütüphane çalışanları</i>	- 0,08	0,06	- 0,01	- 0,24	- 0,05
<i>SORU 20-Kullanıcılarla düzeyli bir şekilde ilgilenen kütüphane çalışanları</i>	0,09	0,19	0,08	- 0,10	0,10
<i>SORU 23-Kullanıcıların ihtiyaçlarını anlayabilen kütüphane çalışanları</i>	0	0,18	- 0,17	0,10	0,02

Çizelge 31 incelendiğinde, *hizmet etkisi* hizmet kalitesi boyutunda yer alan dokuz sorudan 1 (*Kullanıcılara güven veren kütüphane çalışanları*) ve 10 (*Kullanıcıların kütüphane hizmetleri ile ilgili sorunlarını gidermeye çalışan kütüphane personeli*) nolu sorular tüm kullanıcı grupları tarafından pozitif değerlerde boşluklar oluşturmuştur. 15 (*Kullanıcıların sorularını yanıtlayabilecek kütüphane çalışanları*) ve 17 (*Her zaman nazik olan kütüphane çalışanları*) nolu sorularda, lisansüstü öğrencileri dışındaki tüm kullanıcı grupları negatif

değerlerde boşluklar yaratmışlardır. 20 nolu soruda (*Kullanıcılarla düzeyli bir şekilde ilgilenen kütüphane çalışanları*) ise kütüphane personeli dışında tüm kullanıcı gruplarından pozitif değerlerde boşluklar ortaya çıkmıştır. Hizmet etkisi hizmet kalitesi boyutunda, tüm kullanıcı grupları karşılaştırıldığında, en yüksek negatif boşluk değerlerine akademik personelde ve lisans öğrencilerinde rastlanmıştır. En yüksek pozitif boşluk değerleri ise lisansüstü öğrencilerinde ortaya çıkmıştır.

Çizelge 32. Kullanıcı Gruplarına Göre Mekân Olarak Kütüphane Hizmet Kalitesi Boyutu Boşlukları

Sorular	Lisans	Lisans üstü	Akademik Personel	Kütüphane Personeli	Genel
Mekân Olarak Kütüphane	Boşluklar				
<i>SORU 5-Bireysel çalışmalar için sessiz bir ortam</i>	- 0,21	0,07	0,30	- 0,47	- 0,09
<i>SORU 9-Kolay ulaşılabilir kütüphane binası</i>	0,76	0,70	0,41	1,05	0,71
<i>SORU 13-Çalışma ve öğrenme isteği uyandıran bir kütüphane ortamı</i>	- 0,37	0,12	- 0,43	- 0,38	- 0,28
<i>SORU 19-Grup çalışmasına uygun mekânlar</i>	- 0,12	- 0,05	- 0,37	- 0,29	- 0,14
<i>SORU 24-Çalışma, öğrenme ve araştırma için uygun bir ortam</i>	- 0,15	0,23	- 0,15	- 0,09	- 0,07

Çizelge 32'ye bakıldığında, *mekân olarak kütüphane* hizmet kalitesi boyutunda yer alan beş sorudan, sadece 9 nolu soru (*Kolay ulaşılabilir kütüphane binası*) tüm kullanıcı grupları tarafından pozitif değerlerde boşluklar oluşturmuştur. 19 nolu soruda ise (*Grup çalışmasına uygun mekânlar*) tüm kullanıcı grupları pozitif değerlerde boşluklar yaratmışlardır. Mekân olarak kütüphane hizmet kalitesi boyutunda, tüm kullanıcı grupları karşılaştırıldığında, en yüksek negatif boşluk değerlerine kütüphane personeli ve lisans öğrencilerinde rastlanmıştır. En yüksek pozitif boşluk değerleri ise lisansüstü öğrencilerinde ortaya çıkmıştır.

Çizelge 33. Kullanıcı Gruplarına Göre Kişisel Denetim Hizmet Kalitesi Boyutu Boşlukları

Sorular	Lisans	Lisans üstü	Akademik Personel	Kütüphane Personeli	Genel
Kişisel Denetim	Boşluklar				
<i>SORU 2-Aradığımı kendi kendime bulmamı sağlayan kullanımı kolay erişim araçları</i>	- 0,12	0,10	- 0,01	0,57	- 0,05
<i>SORU 6-Kütüphane koleksiyonlarına kolay erişim</i>	- 0,07	0,05	- 0,07	0,24	- 0,03
<i>SORU 11-Kendi kendime bilgiye ulaşmama imkan veren kütüphane web sayfası</i>	0,01	0,11	0,04	0,43	0,05
<i>SORU 16-İhtiyaç duyulan bilgiye kolayca erişimi sağlayacak modern donanım</i>	- 0,21	0,05	- 0,27	0,14	- 0,16
<i>SORU 21-Bireysel kullanım için bilgiyi kolay erişilebilir hale getirme</i>	- 0,05	0,14	- 0,42	0,23	- 0,05
<i>SORU 25-Elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi</i>	- 0,57	-1,01	- 0,77	- 0,14	- 0,68

Çizelge 33 incelendiğinde, *kişisel denetim* hizmet kalitesi boyutunda sorgulanan altı sorudan, sadece 11 nolu soru (*Kendi kendime bilgiye ulaşmama imkan veren kütüphane web sayfası*) tüm kullanıcı grupları tarafından pozitif değerlerde boşluklar oluşturmuştur. 25 nolu soru ise (*Elektronik kaynakların evden ya da ofisten erişilebilir hale getirilmesi*) ölçekte yer alan tüm sorular içinde en yüksek negatif değerlere ulaşarak, tüm kullanıcı grupları tarafından negatif algılanmıştır. Kişisel denetim hizmet kalitesi boyutunda, tüm kullanıcı grupları karşılaştırıldığında, en yüksek negatif boşluk değerlerine akademik personelde ve lisans öğrencilerinde rastlanmıştır. En yüksek pozitif boşluk değerleri ise lisansüstü öğrencilerinde ve kütüphane personeline ortaya çıkmıştır.

Kullanıcı memnuniyeti, bilgiye erişim ve akademik çalışmalarda kütüphanenin rolü üzerine sekiz sorunun değerlendirilmesi: Ölçeğin ikinci bölümünde yer alan, kullanıcı memnuniyeti, bilgiye erişim ve akademik çalışmalarda kütüphanenin rolü üzerine sorulan diğer sekiz soru ayrı ayrı değerlendirildiğinde, Kütüphane'nin, kullanıcıların ilgi alanlarındaki gelişmeleri takip edebilmelerine ne derece yardımcı olduğu değerlendirildiğinde, en yüksek memnuniyet ortalamasının 6,82 ile lisansüstü öğrencilerinde olduğu görülmüştür. En düşük ortalamaya ise 5,98 ile lisans öğrencilerinde

rastlanmıştır. Kütüphane'nin, kullanıcılarının akademik kariyerlerinde ilerlemelerine ne derece yardımcı olduğu sorgulandığında, en yüksek memnuniyet ortalamasının 7,60 ile lisansüstü öğrencilerinde olduğu görülmüş, en düşük memnuniyet ortalamasına ise 6,58 ile lisans öğrencilerinde rastlanmıştır. Kütüphane'nin, kullanıcılarının akademik çalışmalarında daha verimli olmalarını sağlamada ne derece etkili olduğu sorgulandığında, en yüksek memnuniyet ortalamasına 7,64 ile lisansüstü öğrencilerinde rastlanmış, en düşük memnuniyet ortalaması ise 6,71 ile kütüphane personeline görülmüştür. Kütüphane'nin, kullanıcılarının güvenilir ve güvenilir olmayan bilgiyi ayırt etmelerine ne derece yardımcı olduğu sorgulandığında, en yüksek memnuniyet ortalamasının 6,71 ile kütüphane personeline olduğu görülmüş, en düşük memnuniyet ortalamasının ise 6,19 ile lisans öğrencilerinde olduğu belirlenmiştir.

Kütüphane'nin, kullanıcılarının alanlarındaki bilgi ihtiyaçlarını sağlamada ne derece başarılı olduğu sorgulandığında, en yüksek memnuniyet ortalamasına 7,33 ile kütüphane personeline, en düşük memnuniyet ortalamasına ise 6,63 ile akademik personelde rastlanmıştır. Kullanıcıların, genel olarak, kütüphanede gördükleri ilgiden memnun olup olmadıkları sorgulandığında, en yüksek memnuniyet ortalamasının 6,90 ile kütüphane personeline, en düşük memnuniyet ortalamasının ise 5,88 ile lisans öğrencilerinde olduğu görülmüştür. Kullanıcıların, genel olarak, Kütüphane'nin öğrenme, araştırma ve veya öğretme ihtiyaçlarına desteğinden memnun olup olmadıkları sorgulandığında, en yüksek memnuniyet ortalamasına 7,00 ile kütüphane personeline, en düşük memnuniyet ortalamasına ise 6,10 ile lisans öğrencilerinde rastlanmıştır. Kullanıcıların, Kütüphane'nin sunduğu hizmet kalitesini nasıl değerlendirdikleri sorgulandığında, en yüksek memnuniyet ortalamasının 6,86 ile kütüphane personeline, daha sonra ise 6,79 ile lisansüstü öğrencileri ve 6,58 ile akademik personelde, en düşük memnuniyet ortalamasının ise 6,19 ile lisans öğrencilerinde olduğu görülmüştür.

Kullanıcı memnuniyeti, bilgiye erişim ve akademik çalışmalarda kütüphanenin rolü üzerine sekiz sorunun genel değerlendirilmesi yapıldığında, kütüphane personeline sonra en yüksek ortalamaların lisansüstü öğrencilerinde, en düşük ortalamaların ise lisans

öğrencilerinde ve akademik personelde görüldüğü söylenebilir. Ortaya çıkan bu sonuç, ölçekte yer alan 25 temel sorunun değerlendirilmesi sonucunda ortaya çıkan tabloyla paralellik göstermektedir.

Kütüphane kullanım sıklığı ile ilgili üç sorunun değerlendirilmesi: Ölçeğin üçüncü bölümünde yer alan kullanıcıların kütüphane materyallerini hangi sıklıkla kullandıkları sorgulandığında, kullanıcı grupları arasında *hergün* ve *haftada bir* olmak üzere en yüksek kullanım oranları % 76,2 ile kütüphane personelinden ve daha sonra % 67,3 ile lisansüstü öğrencilerinden gelmiştir. Bu iki grubu % 64,9 ile lisans öğrencileri ve % 54,6 ile akademik personel takip etmektedir. Kütüphane materyallerinin kullanım sıklığı kullanıcı gruplarına göre değerlendirildiğinde, en yoğun kullanımın *kütüphane personeli* ve *lisansüstü öğrencileri* arasında olduğu ve en düşük kullanımın ise akademik personelde gerçekleştiği gözlenmiştir.

Kütüphane kaynaklarına web sayfası üzerinden erişim sıklığı sorgulandığında ise, web sayfasını *hergün* ve *haftada bir* kullananlar arasında en yüksek kullanım oranı % 85,7 ile kütüphane personeline ve daha sonra % 77,4 ile akademik personelde olduğu gözlenmiştir. Bu iki grubu % 65,4 ile lisansüstü öğrencileri ve % 31,6 ile lisans öğrencileri izlemektedir. Özellikle kütüphane personeli, akademik personel ve lisansüstü öğrencilerinin kütüphane kaynaklarına web sayfasından erişim oranları oldukça yüksek çıkarken, lisans öğrencilerinde bu oran çok düşük seyretmektedir.

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'ni yanıtlayanların bilgiye erişmek için Yahoo™, Google™ gibi arama motorlarını ya da kütüphane dışındaki bilgi ağlarını ne kadar sıklıkla kullandıkları sorgulandığında, *hergün* ve *haftada bir* kullananlar arasında en yüksek kullanım oranları % 94,1 ile akademik personelde, daha sonra % 91,7 ile lisansüstü öğrencilerinde ve % 89,4 ile lisans öğrencilerinde olduğu gözlenmiştir. En son sırada ise % 85,7 ile kütüphane personeli yer almaktadır. Kütüphane kaynaklarının kullanım sıklığı ile ilgili üç sorunun genel değerlendirmesi yapıldığında, en yoğun kullanımın lisansüstü öğrencilerinde olduğu söylenebilir.

4.4.10. ODTÜ ve ABD Bulgularının Karşılaştırılması

Tezde, literatür çalışması ile elde edilen veriler, bulgularımızla karşılaştırılarak da sonuçlara ulaşılmıştır. Farklı ülkelerdeki kullanıcı gruplarının gereksinim ve beklenti farklılıklarını görebilmek ve kütüphanelerin verdikleri hizmetlerin kalite düzeylerini karşılaştırabilmek açısından, ODTÜ’de uygulanan LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi bulguları ile 2003 yılında ABD’de uygulanan LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi bulguları (LibQUAL+™ Spring 2003 Aggregate Survey Results) karşılaştırılmıştır.

Çizelge 34. ODTÜ ve ABD Bulgularının Karşılaştırılması – Genel Anket Ortalamaları

	ODTÜ				ABD			
	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Fark	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Fark
Bilgiye Erişim	5,846	7,284	5,646	-0,200	6,700	8,140	7,020	0,320
Hizmet Etkisi	5,847	7,460	5,893	0,046	6,460	7,900	7,140	0,680
Mekân Olarak Kütüphane	6,364	7,834	6,390	0,026	6,180	7,630	6,910	0,730
Kişisel Denetim	6,178	7,735	6,025	-0,153	6,730	8,240	7,160	0,440

Çizelge 34’de görüldüğü gibi, ODTÜ’de uygulanan anketin genel ortalamasında hizmet kalitesi boyutları değerlendirildiğinde, “*Bilgiye erişim*” ve “*Kişisel denetim*” boyutlarında negatif, “*Hizmet etkisi*” ve “*Mekân olarak kütüphane*” boyutlarında pozitif değerler ortaya çıkmasına rağmen, ABD ortalamasında tüm boyutlarda ortaya çıkan değerlerin pozitif olduğu görülmüştür. Ayrıca ABD ortalamalarında ortaya çıkan pozitif değerler oldukça yüksek farklar yaratmıştır. ODTÜ’deki tüm hizmet kalitesi boyutları ortalaması $-0,070$ olarak hesaplanırken, ABD ortalaması büyük bir pozitif değerle $0,542$ olarak gerçekleşmiştir.

Çizelge 35. ODTÜ ve ABD Bulgularının Karşılaştırılması – Lisans Öğrencileri

	ODTÜ				ABD			
	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Fark	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Fark
Bilgiye Erişim	5,620	7,144	5,444	-0,176	6,540	8,060	7,080	0,540
Hizmet Etkisi	5,665	7,391	5,672	0,007	6,300	7,810	7,010	0,710
Mekân Olarak Kütüphane	6,416	7,976	6,398	-0,018	6,360	7,900	7,100	0,740
Kişisel Denetim	5,893	7,548	5,725	-0,168	6,540	8,150	7,160	0,630

Çizelge 35’de ODTÜ ve ABD lisans öğrencileri ortalamaları karşılaştırılmıştır. ODTÜ lisans öğrencileri için “*Bilgiye erişim*”, “*Mekân olarak kütüphane*” ve “*Kişisel denetim*” hizmet kalitesi boyutlarında negatif, “*Hizmet etkisi*” boyutunda ise pozitif değerler ortaya çıkmıştır. ABD lisans öğrencilerinde ise genel anket ortalamasında olduğu gibi tüm boyutlarda pozitif değerler ortaya çıkmıştır. ODTÜ lisans öğrencilerinin tüm hizmet kalitesi boyutları ortalaması – 0,089 olarak hesaplanırken, ABD ortalaması büyük bir pozitif farkla 0,655 olarak gerçekleşmiştir. Bir başka ifadeyle tüm hizmet kalitesi boyutlarında ABD lisans öğrencileri memnuniyetlerini belirtmişlerdir.

Çizelge 36. ODTÜ ve ABD Bulgularının Karşılaştırılması – Lisansüstü Öğrencileri

	ODTÜ				ABD			
	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Fark	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Fark
Bilgiye Erişim	5,996	7,458	6,002	0,006	6,880	8,300	6,930	0,050
Hizmet Etkisi	6,221	7,702	6,279	0,058	6,500	7,910	7,110	0,600
Mekân Olarak Kütüphane	6,386	7,804	6,556	0,170	6,140	7,570	6,720	0,590
Kişisel Denetim	6,542	8,063	6,458	-0,084	6,890	8,360	7,120	0,230

Çizelge 36’da ODTÜ ve ABD lisansüstü öğrencilerinin hizmet kalitesi boyutları algıları karşılaştırılmıştır. Yapılan karşılaştırma sonucunda, ODTÜ lisansüstü öğrencileri, “*Bilgiye erişim*”, “*Hizmet etkisi*” ve “*Mekân olarak kütüphane*” hizmet kalitesi boyutlarında

pozitif, “*Kişisel denetim*” hizmet kalitesi boyutunda ise negatif değerler ortaya çıkarmışlardır. ABD ortalamalarında ise tüm hizmet kalitesi boyutlarında pozitif değerlere ulaşılmıştır. ODTÜ lisansüstü öğrencilerinin tüm hizmet kalitesi boyutları ortalaması *0,037* olarak hesaplanırken, ABD ortalaması büyük bir pozitif farkla *0,367* olarak gerçekleşmiştir.

Çizelge 37. ODTÜ ve ABD Bulgularının Karşılaştırılması – Akademik Personel

	ODTÜ				ABD			
	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Fark	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Fark
Bilgiye Erişim	6,290	7,496	5,856	-0,434	6,910	8,240	6,890	-0,020
Hizmet Etkisi	6,005	7,410	6,021	0,016	6,760	8,080	7,460	0,690
Mekân Olarak Kütüphane	6,040	7,322	5,992	-0,048	5,750	7,070	6,590	0,840
Kişisel Denetim	6,655	8,032	6,405	-0,250	6,990	8,370	7,170	0,170

Çizelge 37’de ODTÜ ve ABD akademik personellerin hizmet kalitesi boyutları algıları karşılaştırılmıştır. Karşılaştırma sonucunda, ODTÜ akademik personeli, “*Bilgiye erişim*”, “*Mekân olarak kütüphane*” ve “*Kişisel denetim*” hizmet kalitesi boyutlarında negatif, “*Hizmet etkisi*” hizmet kalitesi boyutunda ise pozitif değerler ortaya çıkartırken, ABD akademik personeline “*Bilgiye erişim*” boyutu dışında tüm boyutlarda pozitif değerlere ulaşılmıştır. ODTÜ akademik personelinin tüm hizmet kalitesi boyutları ortalaması *- 0,179* olarak hesaplanırken, ABD ortalaması büyük bir pozitif farkla *0,375* olarak gerçekleşmiştir.

Çizelge 38. ODTÜ ve ABD Bulgularının Karşılaştırılması – Kütüphane Personeli

	ODTÜ				ABD			
	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Fark	Asgari hizmet seviyesi	Arzu edilen hizmet seviyesi	Algılanan hizmet seviyesi	Fark
Bilgiye Erişim	6,450	7,770	6,932	0,482	6,660	8,100	7,410	0,760
Hizmet Etkisi	6,503	7,757	6,651	0,148	6,930	8,360	7,500	0,560
Mekân Olarak Kütüphane	6,702	7,972	6,666	- 0,036	6,220	7,740	6,630	0,410
Kişisel Denetim	6,643	8,063	6,888	0,245	6,750	8,290	7,260	0,520

Çizelge 38’de ODTÜ ve ABD kütüphane personellerinin hizmet kalitesi boyutları algıları karşılaştırılmıştır. Karşılaştırma sonucunda, ODTÜ kütüphane personeli, “*Mekân olarak kütüphane*” hizmet kalitesi boyutu dışında tüm hizmet kalitesi boyutlarında pozitif değerler ortaya koyarken, ABD kütüphane personeline tüm boyutlarda pozitif değerlere ulaşılmıştır. ODTÜ kütüphane personelinin tüm hizmet kalitesi boyutları ortalaması *0,210* olarak hesaplanırken, ABD ortalaması *0,562* olarak gerçekleşmiştir.

Yukarıda yapılan karşılaştırmalara göre, ODTÜ’deki sonuçların, diğer (ABD örneği) gelişmiş ülkelerdeki ölçümlerden anlamlı farklılıklar yarattığı izlenmektedir. ABD’deki kullanıcıların aldıkları hizmetlerde genel olarak memnun oldukları söylenebilir. Özellikle ODTÜ’deki akademik personelin “Hizmet etkisi” hizmet kalitesi boyutu dışındaki tüm hizmet kalitesi boyutlarından memnuniyetsizliklerini belirtmeleri öncelikle ele alınması gereken bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. ABD ortalamalarına bakıldığında, lisans ve lisansüstü öğrencileri ve kütüphane personelinin tüm hizmet kalitesi boyutlarındaki hizmet algılarının pozitif olduğu görülmektedir. Ancak ODTÜ’ye bakıldığında ise tüm kullanıcı gruplarının en azından bir hizmet kalitesi boyutundan memnun olmadıkları ve algılarının istenen düzeyde olmadığı görülmektedir.

5. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinde sağlanmakta olan hizmetlerin kalite düzeyi, kütüphaneciler arasında gözleme ya da yerleşmiş kaniya göre ifade edilmektedir. Gerçekte sağlanan hizmetlerin kalite düzeyi, değerlendirilebilmiş ve sayısal ifadelere dökülebilmemiş değildir. Bu nedenle üniversite kütüphanelerinin temel sorunlarından biri olan kullanıcı odaklı hizmet kalitesi ölçümü, ODTÜ Kütüphanesi'nde de temel bir problem olarak karşımıza çıkmaktadır.

“ODTÜ Kütüphanesi'nde sağlanan hizmetlerin kalite düzeyi, kullanıcı odaklı, bilgiye erişim, hizmet etkisi, mekân olarak kütüphane ve kişisel denetim hizmet kalitesi boyutları altında toplanabilen, boşluklar modeline dayalı kalite ölçekleri ile belirlenerek, hizmetler yapılandırılabilir” şeklinde oluşturulan hipotez kapsamında, Kasım 2004 - Ocak 2005 tarihleri arasında, ODTÜ Kütüphanesi'nde lisans, lisansüstü öğrencileri ve akademik personel ile kütüphane personeli olmak üzere toplam 802 kullanıcıya LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi uygulanmış ve bulgular değerlendirilerek ODTÜ Kütüphanesi'nin sunduğu hizmetlerin kalite düzeyinin kullanıcıları tarafından tanımlanması ve ortaya konulması sağlanmıştır.

Anket bulgularının değerlendirilmesi sonucunda ODTÜ Kütüphanesi'nin sunduğu hizmetlerin kalite düzeyleri sayısal ve grafiksel olarak ifade edilebilmiştir. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'nin temelini oluşturan “*Boşluklar (gaps) modeli*” ve hizmet kalitesi boyutları kavramları, hizmetlerin kalite düzeylerinin somut bir şekilde ortaya konulmasını sağlaması ve ölçümler sonucunda ortaya çıkan boşlukların hizmetlerin değerlendirilmesinde kullanılmasına olanak vermesi bakımından, kütüphane yönetimlerine

oldukça önemli veriler sağlamaktadır. Boşluklar modeli sayesinde, kütüphanenin sağladığı hizmetlerin, kabul edilebilir en düşük hizmet seviyesi ile kütüphanenin halen sağladığı düşünülen hizmet seviyesi arasındaki farkların kullanıcılar tarafından ortaya konulması ve bu farklara dayalı hesaplamalarla, kütüphanenin sunduğu hizmetlerin kalite düzeylerinin sayısal olarak belirlenmesi sağlanmıştır. Bu nedenle araştırmanın problemlerinden biri olan hizmetin soyut bir kavram olması nedeniyle, kütüphanelerde sunulan hizmetlerin kalite düzeylerinin ölçümündeki güçlükler göz önünde bulundurulduğunda, ölçümü son derece zor olan hizmet kalitesinin sayısal ifadelerle ortaya konulabilmesini sağlaması bakımından ölçeğin araştırmada kullanımı son derece yararlı olmuştur.

Gelişmiş ülkelerdeki modern kütüphaneler kullanıcı odaklı yapılanmayı kurum kültürü haline getirerek, karşılaştıkları problemleri kullanıcıları ile beraber çözmeye çalışırken, Türkiye’de kütüphane yönetimleri için kütüphanelerde en önemli unsur; derme ve ona erişimi sağlayacak teknolojik altyapının iyileştirilmesi görüşünün hakim olduğu yaygın bir kanıdır. Gelişmiş ülke kütüphaneleri ile Türkiye’deki kütüphaneler arasındaki, kullanıcıya bakış açısında yaşanan bu önemli fark, Türkiye’deki kütüphane kullanıcılarının kütüphane yönetimleri tarafından, beklentileri ve gereksinimleri doğru, eksiksiz ve zamanında karşılanması gereken ve memnun edilme zorunluluğu olan kullanıcılar olarak tanımlanmamalarından kaynaklanmaktadır. Ülkemizdeki bu durum araştırmanın problemlerinden biri olarak, ülkemizdeki kütüphanelerde, kullanıcılarının gereksinim ve beklentilerinin göz önünde bulundurulmaması ve kullanıcı memnuniyetinin göz ardı edilmesi şeklinde tanımlanmaktadır. Araştırma kapsamında ODTÜ’de uygulanan, kullanıcı odaklı hizmet kalitesi ölçeği olan LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi ile, kütüphanenin sağladığı hizmetlerin, kullanıcılar tarafından, beklenti ve gereksinimlerini göz önünde bulundurularak ortaya konulması sağlanmıştır.

ODTÜ’de uygulanan LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketinin sonuçları değerlendirildiğinde, lisans ve lisansüstü öğrencileri, akademik ve kütüphane personelinin oluşturduğu kullanıcı gruplarının beklentilerinin ve hizmet kalitesi boyutlarında algılamalarının farklılık gösterdiği gözlenmiştir. Bu durum araştırmanın bir başka problemi

olan, üniversite kütüphanelerinin hizmet sunduğu pazarın niteliğinin bilinmemesi, farklı kullanıcı gruplarının gereksinim ve beklentilerinin yönetimlerce algılanamaması göz önünde bulundurulduğunda, uygulanan ölçek, farklı kullanıcı gruplarının gereksinim ve beklentilerinin belirlenebilmesi açısından çok önemli veriler sağlamıştır.

Ölçeğin ilk bölümünde yer alan 25 temel sorunun boşluklar modeline göre değerlendirilmesi sonucunda, kütüphane personelinin ve lisansüstü öğrencilerinin kütüphanenin sunduğu hizmetler karşısında akademik personel ve lisans öğrencilerine oranla memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu ve aldıkları hizmetlerin kalite düzeylerini daha olumlu değerlendirdikleri söylenebilir. 25 temel sorunun ve bu soruların hizmet kalitesi boyutlarına göre sınıflandırılarak, ortaya çıkan bulguların değerlendirilmesi sonucunda ise, kütüphanenin sağladığı hizmetlerin kalite düzeyini yeterli bulmayarak, sağlanan hizmetlerden memnun olmayan kullanıcı grupları akademik personel ve lisans öğrencileri olarak belirlenmiştir. Özellikle akademik personel dört hizmet kalitesi boyutunda da negatif değerler ortaya koyarak, hizmetler karşısındaki memnuniyetsizliğini belirtmiştir. Bu iki kullanıcı grubuna göre daha yüksek memnuniyet oranına sahip lisansüstü öğrencileri ve kütüphane personelinin, kütüphanenin sağladığı hizmetlerin kalite düzeyini daha yüksek buldukları söylenebilir. Hizmet kalitesi boyutlarına göre yapılan ölçümlerin farklı kullanıcı grupları arasında yapılan karşılaştırma sonucunda ise, kütüphanenin sağladığı hizmetlerin lisansüstü öğrencilerinin ve kütüphane personelinin beklentilerini karşıladığı, ancak akademik personelin ve lisans öğrencilerinin beklentilerini tam olarak karşılayamadığı ve akademik personelin ve lisans öğrencilerinin beklenti ve gereksinimlerinin öncelikli olarak ele alınarak gerekli düzenlemelerin yapılması zorunluluğu olduğu söylenebilir.

Ölçeğin ikinci bölümünde yer alan, kullanıcı memnuniyeti, bilgiye erişim ve akademik çalışmalarda kütüphanenin rolünün sorgulandığı sekiz soru, farklı kullanıcı gruplarına göre değerlendirildiğinde, en yüksek ortalamalara kütüphane personeline ve lisansüstü öğrencilerinde ulaşılmış, en düşük ortalamalar ise lisans öğrencilerinde ortaya çıkmıştır. “Genel olarak, kütüphanede gördüğüm ilgiden memnunum” ifadesinde 5,88 ile tüm

ifadeler arasında en düşük ortalamaya lisans öğrencilerinde rastlanmıştır. “*Kütüphane akademik çalışmalarında daha verimli olmamı sağlar*” ifadesinde ise, 7,64 ile lisansüstü öğrencileri tüm ifadeler arasında en yüksek ortalamayı gerçekleştirmişlerdir. LibQUAL+™ ile ölçülmeye çalışılan kütüphane hizmet kalitesinin doğrudan kullanıcılara soru şeklinde yöneltildiği “*kütüphanenin sunduğu hizmet kalitesini nasıl değerlendirirsiniz?*” ifadesinde en yüksek ortalama 6,86 ile kütüphane personeline ve 6,79 ile lisansüstü öğrencilerinde ölçülmüştür. En düşük ortalamalar ise 6,58 ile akademik personelde ve 6,19 ile tüm kullanıcı grupları arasında en düşük ortalamaya sahip lisans öğrencilerinde ortaya çıkmıştır.

Ölçeğin üçüncü bölümünde yer alan kütüphane materyallerinin kullanım sıklığı kullanıcı gruplarına göre değerlendirildiğinde, en yoğun kullanımın *kütüphane personeli* ve *lisansüstü öğrencileri* arasında olduğu ve en düşük kullanımın ise akademik personelde gerçekleştiği gözlenmiştir. Özellikle kütüphane personeli, akademik personel ve lisansüstü öğrencilerinin kütüphane kaynaklarına web sayfasından erişim oranları oldukça yüksek çıkarken, lisans öğrencilerinde bu oran çok düşük seyretmektedir. Kütüphane kaynaklarının kullanım sıklığı ile ilgili üç sorunun genel değerlendirmesi yapıldığında, en yoğun kullanımın lisansüstü öğrencilerinde olduğu söylenebilir.

Tez çalışmamızla, üniversite kütüphanelerinde kullanıcı odaklı ölçümlerin, sunulan hizmetlerin kalite düzeyini belirleyebileceği ortaya konulabilmiş, hizmet sunulan pazarın ne olduğu sayısal bulgulara dayanılarak ifade edilebilmiştir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda, üniversite kütüphanelerinde hizmet kalitesi ölçümü çerçevesinde öneriler aşağıda verilmektedir;

- Kütüphane yönetimleri tarafından, kullanıcıların, derme ve ona erişimi sağlayacak teknik altyapının geliştirilmesi kadar önemli bir unsur olduğu kabul edilmelidir.

- Kütüphane yönetimleri kalite yönetim modellerini uygulamasalar da, hizmet kalitesi ölçümü konusunda gerekli çalışmaları yapmalıdırlar.
- Türkiye’de uygulanabilecek, LibQUAL+™ benzeri hizmet kalitesi ölçümünde kullanılacak ölçekler geliştirilebilir. Bunun sağlanabilmesi için araştırma kurumları (TÜBİTAK v.b.), meslek örgütleri (ÜNAK v.b.) ve kütüphane konsorsiyumlarının (ANKOS) bilgi ve finansal desteğiyle, üniversitelerin bilgi ve belge yönetimi ve/veya istatistik bölümlerinden konu uzmanları ile kütüphaneciler birlikte çalışarak uygun ölçekler geliştirilebilir.
- Mesleki örgütlerin ve kütüphane konsorsiyumlarının girişimleriyle ARL ile işbirliği dahilinde LibQUAL+™ ölçeğinin Türkçe sürümü hazırlanarak, kütüphanelerimizde uygulanabilir.

Bu araştırmada, kütüphanelerde kullanıcıya dayalı ölçeklerle hizmet kalitesi ölçümünün önemi kısaca özetlenmektedir. Ancak sunulan hizmetlerin iyileştirilmesi ve kalitesinin artırılması için gerekli olan hizmet kalitesi ölçümü ve bu ölçümlerin sürekli yapılması gerekliliğinin kavranılabilmesi bakımından, ülkemiz kütüphanelerinde hizmet kalitesi ölçümüne yönelik araştırma ve çalışmaların başlatılması gerekmektedir. Bu çalışma, kütüphanelerde hizmet kalitesi ölçümü konusunda ileride yapılacak çalışmalara kaynak oluşturması bakımından literatüre katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

About METU (2005). Ankara: METU.

Acuner, Ş. A. (2001). *Müşteri ilişkilerinde hareket noktası: Müşteri memnuniyeti ve ölçümü*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.

Akat, İ., Budak, G. ve Budak, G. (1999). *İşletme yönetimi*. İzmir: Barış Yayınları.

Alkan, N. (1996). Bilgi merkezlerinin yönetiminde değerlendirmenin önemi. D. Atılğan ve S. Aslantekin (Yay. Haz.) *Türkiye’de bilgi merkezlerinin yönetimi ve sorunları sempozyumu: Bildiriler 7 Mart 1996, Ankara* içinde (ss: 22 -27). Ankara: Ankara Üniversitesi Rektörlüğü.

Alkan, N. (2004). Kütüphanecilik felsefesinin değeri. D. Atılğan ve F. Özdemirci (Yay. Haz.) *Kütüphaneciliğin Destanı Uluslararası Sempozyumu, 21-24 Ekim 2004, Ankara* içinde (ss: 31 -51). Ankara: Ankara Üniversitesi, DTCF, BBY Bölümü.

Altan, Ş., Ediz, A. ve Atan, M. (2003 Ekim). *SERVQUAL analizi ile toplam hizmet kalitesinin ölçümü ve yüksek eğitimde bir uygulama*. 12. Ulusal Kalite Kongresi, İstanbul’da sunulan bildiri.

Anderson, G. (1990). *Fundamentals of educational research*. London: The Farmer Press.

Ankara Üniversitesi DTCF Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Yüksek Lisans ve Doktora Tezleri. (2003, 18 Eylül). 27 Kasım 2003 tarihinde Ankara Üniversitesi Web sitesinden erişildi: <http://www.ankara.edu.tr/rectorate/kutuphane/tezler.html>

ARL New Measure Initiative. (2004, 23 Şubat). 21 Nisan 2004 tarihinde Association of Research Libraries Web sitesinden erişildi:
<http://www.arl.org/stats/newmeas/index.html>

Arfield, J. A. (1996). Information strategies in UK university libraries. *IATUL Proceedings*, 5, 183-193.

Arlı, M. ve Nazik, M.H. (2003). *Bilimsel araştırmaya giriş*. Ankara: Gazi Kitabevi.

Aslan, S. (1999). Kütüphane ve bilgi hizmetlerinde kalite yönetimi uygulamaları. Ö.Bayram, E.Erkan, T.Gülle, D. Toplu, M. Toplu ve E. Yılmaz (Yay. Haz.) *Bilginin serüveni: Dünü, bugünü ve yarını...: Türk Kütüphaneciler Derneği'nin kuruluşunun 50.Yılı Uluslararası Sempozyum bildirileri 17-21 Kasım 1999, Ankara içinde* (ss: 126 -135). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

BS 7850: Part 1 Guide to Management Principles. (1992). London: British Standards Institution.

Bal, H. (2001). *Bilimsel araştırma yöntem ve teknikleri*. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Yayınları.

Balcı, A. (2004). *Sosyal bilimlerde araştırma: Yöntem, teknik ve ilkeler*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.

Bennett, D. (1986). *Production systems design*. Butterworths.

Berthod, G. (1994). Toplam kalite ve insan kaynakları. *Kalite Dergisi*, 6, 20-27.

Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54, 69-82.

- Bozkurt, R. ve Odaman, A. (1997). *ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri*. Ankara: MPM Yayınları.
- Bulgan, U. (2002). Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve bir üniversite kütüphanesi uygulaması. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- CAMILE (Concerted action on management information for libraries in europe) [Avrupa kütüphaneleri yönetim bilgileri ortak eylemi]. (2003, 20 Haziran). 26 Aralık 2004 tarihinde CORDIS Web sitesinden erişildi: <http://www.cordis.lu/libraries/en/projects/camile.html>
- Carman, J. M. (1990). Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Marketing*, 66 (1), 33-55.
- Cook, C., Coleman, V. ve Heath, F. (1999, Ağustos). SERVQUAL: A client-based approach to developing performance indicators. 3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services, Newcastle'da sunulan bildiri.
- Cook, C. ve Heath, F. M. (2000). The ARL 'LibQUAL+' Pilot Project: An Update. *ARL Bimonthly Report*. 211. (2004, 18 Kasım). 19 Aralık 2004 tarihinde <http://www.arl.org/newsltr/211/libqualplus.html> adresinden erişildi.
- Cook, C. ve Heath, F. M. (2001). Users' perceptions of library service quality: A LibQUAL+ qualitative study. *Library Trends*, 49(4), 548-584.
- Cook, C. ve Thompson, B. (2001). Psychometric properties of scores from the web-based LibQUAL+ study of perceptions of library service quality. *Library Trends*, 49 (4), 585-604.

- Cook, C. ve Thompson, B. (2002, Kasım). *LibQUAL+™ results*. AAHSL Spring 2002, San Fransisco'da sunulan bildiri.
- Cook, C. ve Thompson, B. (2005, Nisan). *LibQUAL+™ introduction*. Educause Australasia, Auckland'da sunulan bildiri.
- Cook, C., Thompson, B. ve Waller, C. A. (2003, Nisan). *New ways of listening to users: LibQUAL+™ background and theory*. ACRL 11th National Conference, Charlotte, North Carolina'da sunulan bildiri.
- Cook, C., Thompson, B., Kyrillidou, M. ve Sousa, J. (2003, Haziran). *LibQUAL+™ report meeting*. ALA Conference, Toronto'da sunulan bildiri.
- Cook, C., Heath, F.M., Kyrillidou, M., Thompson, B. ve Parasuraman, A. (2003). *New ways of listening to library users: Tools for measuring service quality. Workshop Reader, Vol. II*. Washington, DC: Association of Research Libraries.
- Cook, C., Thompson, B. ve Kyrillidou, M. (2004). *LibQUAL+(TM): Qualitative Grounding*. International Workshop, Glasgow'da sunulan bildiri.
- Cook, S. (1994). *Customer care, implementing total quality in today's service-driven organization*. London: Kogan Page.
- Covey, D. T. (2002). *Usage and usability assessment: Library practises and concerns*. Washington, D.C.: Digital Library Federation Council on Library and Information Resources.
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*, 49(4), 662-686.

Çalış, A. (1998). Üniversite kütüphanelerinde stratejik planlama: Bir araştırma. *Türk Kütüphaneciliği*, 12 (3), 201-230.

Çukadar, S. (1999a) İstanbul Bilgi Üniversitesi kütüphanesi yayın sağlama ve kullanıcı hizmetleri bölümlerinde toplam kalite yönetimi modelinin geliştirilmesi. Ö.Bayram, E.Erkan, T.Gülle, D. Toplu, M. Toplu ve E. Yılmaz (Yay. Haz.) *Bilginin serüveni: Dünü, bugünü ve yarını...: Türk Kütüphaneciler Derneği'nin kuruluşunun 50.Yılı Uluslararası Sempozyum bildirileri 17-21 Kasım 1999, Ankara* içinde. Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği.

Çukadar, S. (1999b) *Toplam kalite yönetiminin kütüphanelerde uygulanması: İstanbul Bilgi Üniversitesi kütüphanesi için toplam kalite yönetimi sisteminin geliştirilmesi.* Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

DECIDE (Decision support models and a dss for european academic and public libraries) [Karar destek modelleri ve avrupa akademik ve halk kütüphaneleri için bir karar destek sistemi]. (2003, 20 Şubat). 23 Aralık 2004 tarihinde CORDIS Web sitesinden erişildi: <http://www.cordis.lu/libraries/en/projects/decide.html>

DECIMAL (Decision making in libraries; decision research for the development of integrated library systems) [Kütüphanelerde karar verme; tümleşik kütüphane sistemleri geliştirmek için karar araştırması] (2003, 20 Şubat). 23 Aralık 2004 tarihinde CORDIS Web sitesinden erişildi: <http://www.cordis.lu/libraries/en/projects/decimal.html>

Devebakan, N. ve Aksaraylı, M. (2003). Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde SERVQUAL skorlarının kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1), 38-54.

- Dow, R. F. (1998). Using assessment criteria to determine library quality. *The Journal of Academic Librarianship*, 24 (4), 277-281.
- Efil, İ. (1999). *Toplam kalite yönetimi ve ISO 9000 kalite güvence sistemi*. (4. bs). İstanbul: Alfa.
- Ennew, C.T., Reed, G.V. ve Binks, M.R. (1993). Importance-Performance Analysis and Measurement of Service Quality. *European Journal of Marketing*, 27(2), 59-70.
- Ercan F. (1987). *Makine sanayiinde kalite kontrolü*. Ankara: Gazi Üniversitesi.
- Esin, A. (2002). *ISO 9001:2000 ışığında hizmette toplam kalite*. Ankara: ODTÜ Yayıncılık.
- EQLIPSE (Evaluation and quality in library performance systems) [Kütüphane sistemlerinde değerlendirme ve kalite]. (2003, 25 Mart). 23 Aralık 2004 tarihinde CERLIM Web sitesinden <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eqlipse/index.php>
- EQUINOX (Library performance measurement and quality management system) [Kütüphane performans ölçümü ve kalite yönetimi sistemi]. (2004, 12 Ocak). 17 Ocak 2004 tarihinde CORDIS Web sitesinden erişildi: <http://www.cordis.lu/libraries/en/projects/equinox.html>
- FIPSE Fund for the Improvement of Postsecondary Education (2003, 25 Mart). 18 Aralık 2003 tarihinde Office of Postsecondary Education Web sitesinden erişildi: <http://www.ed.gov/about/offices/list/ope/fipse/index.html>
- Feigenbaum, A. V. (1993). Managing improvement in the U.S. government. *National Productivity Review*, 13, 7-10.

- Franklin, B. ve Plum, T. (2004). Library usage patterns in the electronic information environment. *Information Research*, 9. 10 Kasım 2004 tarihinde <http://informationr.net/ir/9-4/paper187.html> adresinden erişildi.
- Ghobadian, A., Speller, S. ve Jones, M. (1994). Service quality: Concepts and models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 43-66.
- Goetsch, D. L. ve Davis, S. B. (1998). *Understanding and Implementing ISO 9000 and ISO standarts*. USA: Prentice-Hall.
- Goldhor, H. (1969). *An Introduction to scientific research in librarianship*. Illionis: U.S Department of Health, Education and Welfare.
- Gözlü, S. (1995). Hizmet kalitesinin kontrolünde istatistiksel yöntemler. *Verimlilik Dergisi*, (2).
- Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez ve Rapor Yazım Yönergesi*. (2004). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hensel, J.S. (1990) Service quality improvement and control: A customer-based approach. *Journal of Business Research*, 20 (1), 43-54.
- Hernon, P. (1999). Service quality and customer satisfaction: Assessment and future directions. *The Journal of Academic Librarianship*, 25 (1), 9-17.
- Hernon, P. ve Nitecki, D. A. (2001). Service quality: A concept not full explored. *Library Trends*, 49 (4), 687-708.
- Hernon, P. ve Altman, E. (1996). *Service quality in academic libraries*. New Jersey: Ablex Publishing Co.

- Hernon, P. ve Altman, E. (1998). *Assessing service quality: Satisfying the expectations of library customers*. Chicago: American Library Association.
- Hernon, P. ve Whitman, J. R. (2001). *Delivering satisfaction and service quality: A customer-based approach for libraries*. Chicago: American Library Association.
- Hiller, S. (2001). Assessing user needs, satisfaction, and library performance at the university of Washington libraries. *Library Trends*, 49 (4), 605-625.
- ISO 8402 Quality Management and Quality Assurance - Vocabulary International Organization for Standardization*. (1994). Geneva: International Organization for Standardization.
- ISO 11620 Information and Documentation: Library Performance Indicators*. (1998). Geneva: International Organization for Standardization.
- İslamoğlu, A.H. (2003). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. İstanbul: Beta Yayım Dağıtım.
- Kaptan, S. (1995). *Bilimsel araştırma ve istatistik teknikleri*. Ankara: Tekışık.
- Karabulut, M. (1985). *Pazarlama yeniliklerinin kabulü ve yayılışı*, (2.bs). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Basımevi.
- Karakaş, S. (1999). Üniversite kütüphanesinde bir pazarlama aracı olarak hizmet kalitesi araştırması. *Türk Kütüphaneciliği*, 13. 26 Şubat 2004 tarihinde http://tkd.mkutup.gov.tr/ftmetin/oku.php?dosya_ismi=03efull.html adresinden erişildi.
- Kinnell, M. E. (1997). Quality: Is it just a management fad? *Assistant Librarian*, 88-93.

- Kondo, Y. (1999). *İşletmede bütünsel kalite: arkaplanı ve gelişimi.*(A. Bilge Dicleli, Çev.). İstanbul: Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası.
- Kovancı, A. (2001). *Toplam kalite yönetimi fakat nasıl?*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Kunts, P. ve Lemming, J. (1996). *Managing service quality*. London: Paul Chapman Publishing Ltd.
- Kurbanoglu, S. S. (2004). *Kaynak gösterme el kitabı*. Ankara: Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği Yayınları.
- Kuş, M. (1999). *Kalite kavramı, Avrupa Birliği kalite politikası ve Türkiye'deki kalite faaliyetleri*. Ankara: T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Avrupa Topluluğu Koordinasyon Genel Müdürlüğü.
- Kyrillidou, M. ve Heath, F. M. (2001). Introduction. *Library Trends*, 49 (4), 541-547.
- Landrum, H. ve Prybutok, V. R. (2004). Production, manufacturing and logistic: A service quality and success model for the information service industry. *European Journal of Operational Research*,156, 628-642.
- Levitt, T. (1972). Production-line approach to service. *Harvard Business Review*, 50, 41-52.
- Levitt, T. (1986). *The marketing imagination*. Free Press: New York.
- LibQUAL+™: Defining and promoting library service quality. (2004, 25 Mart). 26 Nisan 2004 tarihinde LibQUAL+™ Web sitesinden erişildi:
<http://www.libqual.org/About/Information/index.cfm>

LibQUAL+™ History. (2004, 25 Mart). 26 Nisan 2004 tarihinde LibQUAL+™ Web sitesinden erişildi: <http://www.libqual.org/About/History/index.cfm>

LibQUAL+™ Procedures Manual. (2003). Association of Research Libraries: Washington, DC.

LibQUAL+™ Procedures Manual. (2004). Association of Research Libraries: Washington, DC.

LibQUAL+™ Procedures Manual. (2005). Association of Research Libraries: Washington, DC.

LibQUAL+™ Spring 2001 Aggregate Survey Results. (2001). Association of Research Libraries: Washington, DC.

LibQUAL+™ Spring 2002 Aggregate Survey Results. (2002). Association of Research Libraries: Washington, DC.

LibQUAL+™ Spring 2003 Aggregate Survey Results. (2003). Association of Research Libraries: Washington, DC.

Lovelock, C. H. ve Yip, G.S. (1996). Developing global strategies for service business. *California Management Review*, 38 (2), 64-86.

Middle East Technical University Catalog (1958). Ankara: METU.

Middle East Technical University General Catalog 2004-2005 (2004). Ankara: METU.

MINSTREL (Management Information Software Tool - Research in Libraries) [Yönetim Enformasyonu Yazılımı- Kütüphanelerde Araştırma]. (2003, 18 Ekim), 24 Aralık

2004 tarihinde CORDIS Web sitesinden erişildi:
<http://www.cordis.lu/libraries/en/projects/minstrel.html>

Miyauchi, I. (1999). *Japonya'da kalite yönetimi*. İstanbul: MESS Yayınları.

Mucuk, İ. (1994). *Pazarlama ilkeleri* .(6 bs). İstanbul: DER Yayınları.

ODTÜ Kütüphanesi. (2005, 14 Şubat). 26 Şubat 2005 tarihinde ODTÜ Kütüphanesi Web sitesinden erişildi: <http://ww2.lib.metu.edu.tr/index.php?lang=en>

ODTÜ Teknokent. (2005, 12 Ocak). 20 Ocak 2005 tarihinde ODTÜ Web sitesinden erişildi:
<http://www.metutech.metu.edu.tr/>

Orta Doğu Teknik Üniversitesi 1974 Kataloğu. (1974) Ankara: ODTÜ

Orta Doğu Teknik Üniversitesi 2003 Faaliyet Raporu. (2004). Ankara: ODTÜ.

Orta Doğu Teknik Üniversitesi 2004 Faaliyet Raporu. (2005). Ankara: ODTÜ.

Önal, H. İ. (1997) Hizmette kaliteye ulaşmak. B. Yılmaz (Yay. Haz.), *Kütüphanecilik bölümü 25. yıl'a armağan* içinde (ss.115-123). Ankara: H.Ü. Kütüphanecilik Bölümü.

Özön, N. (1999). *Büyük yazım kılavuzu*. İstanbul: Kabalcı Yayınevi.

Parasuraman, A., Berry, L. L. ve Zeithaml, V. A. (1985). A Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman, A. Berry, L. L. ve Zeithaml, V. A. (1991a). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational

- barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management*, 30(3), 335-364.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. ve Zeithaml, V. A. (1991b). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. ve Zeithaml, V. A. (1993). Research Note: More on Improving Service Quality Measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L.L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for future research. *Journal of Marketing*, 58, 111-124.
- Phipps, S. (2001). Beyond measuring service quality: Learning from the voices of the customers, the staff, the processes, and the organization. *Library Trends*, 49(4), 635-661.
- Poll, R. (2001). Performance, processes and costs: Managing service quality with the balanced scorecard. *Library Trends*, 49 (4), 709-717.
- Püsküllüoğlu, A. (2003) *Yazım kılavuzu*. Ankara: Arkadaş Yayınevi.
- Püsküllüoğlu, A. (1999) *Türkçe sözlük*. İstanbul: Doğan Kitapçılık.
- Qakland, S. J. (1993). *Total quality management: The route the improving performance*. London: Butterworth-Heinemann Ltd.

- Raitt, D. (Yay. Haz.). (1997) *For The New Millenium Implications for Managers*. London: Library Association Publishing.
- Rektörün mesajı. (2005, 5 Mayıs). 12 Mayıs 2005 tarihinde ODTÜ Web sitesinden erişildi: <http://www.po.metu.edu.tr/tanitim/rektor.htm>
- Rust, R. T. ve Oliver, R.L. (1994). *Service quality: New directions in theory and practice*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Saat, M. (1999). Kavramsal hizmet modeli ve hizmet kalitesini ölçme aracı olarak SERVQUAL analizi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1. 15 Şubat 2004 tarihinde <http://dergi.iibf.gazi.edu.tr/pubs.aspx?x=1&y=3> adresinden erişildi.
- Sarıkaya, N. (2004, Haziran). *Servis sistemlerinde kalitenin ölçülmesi ve değerlendirilmesinde DEA modeli: Bir bankacılık uygulaması*. YA/EM'2004 - Yöneylem Araştırması/Endüstri Mühendisliği - XXIV Ulusal Kongresi, Gaziantep'te sunulan bildiri.
- Sasser, W. E., Olsen, R.P. ve Wyckoff, D.D. (1978). *Management of service operations: Text and cases*. Boston: Allyn and Bacon.
- Sencer, M. (1989). *Toplumbilimlerde yöntem* (3. bs.). İstanbul: Beta Yayınları.
- Simmonds, P. L. ve Andaleeb, S.S. (2001). Usage of academic libraries: The role of service quality, resources, and user characteristics. *Library Trends*, 49(4), 626-634.
- Stark, J. (2004). *Charting LibQUALTM data*. Texas: A&M University.

- Stuart, F. I. ve Tax, S. S. (August 1995, February 1996) Planning for Service Quality: an Interactive Approach. *Journal of Service Management*.7(4), 58-75.
- Şale, İ. (2004). *ISO 9001: 2000 Kalite yönetim sistemi ve uygulamaları*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Şimşek, M. (2002). *Toplam kalite yönetiminde başarının anahtarı insan faktörü*. İstanbul: Babiali Kültür Yayınları.
- Şişman, M. (1997). Eğitimde toplam kalite yönetimi ve kültür. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 21(105), 61-67.
- The Follett Report. (1993). *Bristol: Joint Funding Council's Libraries Review Group*.
- Tompkins, P. (1996). Quality in community college libraries. *Library Trends*, 44(3), 506-525.
- Türk Dil Kurumu Türkçe sözlük*. (1981). Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.
- Türk Dil Kurumu yeni yazım kılavuzu*. (1973). Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.
- Uçak Özenç, N. (1997) Bilgi merkezi için mi kullanıcı, kullanıcı için mi bilgi merkezi?. *Kütüphanecilik Bölümü 25. yıl'a armağan içinde* (ss. 242-248). B. Yılmaz. (Yay. Haz.) Ankara: H. Ü. Kütüphanecilik Bölümü
- Üstün, A. (2001). Bilgi hizmetleri ve hizmetin kalitesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 15. 5 Mart 2004 tarihinde http://tkd.mkutup.gov.tr/ftmetin/oku.php?dosya_ismi=aust2001152.html adresinden erişildi.

VTLS Otomasyon Sistemi İstatistikleri. (2004, 5 Kasım). 8 Kasım 2004 tarihinde ODTÜ Kütüphanesi Web sitesinden erişildi:
<http://anadolu.lib.metu.edu.tr/libstats/vtls2004.htm>

Verhoeven, S. M. (1990). User Surveys. A. Kent (ed.) Encyclopedia of Library and Information Science, vol. 45, Supplement, 373-399.

Whitehall, T. (1994). Quality in library and information service: A Review. *Total Quality Management in libraries: A Sourcebook* içinde (100-121), R. M. O'Neil (Ed.), Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.

Williamson, V. ve Exon, F.C.A. (1996). The quality movement in Australian university libraries. *Library Trends*, 44 (3), 526-544.

Wilson, L. A. (1995). Building the user-centred library. *RQ*, 34 (3), 297-302.

Winkworth, I. (2001). Innovative United Kingdom approaches to measuring service quality. *Library Trends*, 49 (4), 718-731.

Yılmaz, E. (2000). "Enformasyon müşteri"lerini mutsuz etmenin en etkin yolları. *Türk Kütüphaneciliği*, 14. 15 Ocak 2004 tarihinde http://tkd.mkutup.gov.tr/ftmetin/oku.php?dosya_ismi=eysfull.html adresinden erişildi.

Yılmaz, E. (2001). Kütüphanelerde değişim ve toplam kalite yönetimi. *MPM Anahtar Dergisi*, Aralık, 18-19.

Yılmaz, E. (2004). Üniversite kütüphanelerinde müşteri merkezli yapılanma ve personel memnuniyeti. *Türk Kütüphaneciliği*, 18 (3), 261-292.

- Yılmaz, E. (2005). Bilgi işletmeleri olarak üniversite kütüphanelerinde müşteri merkezli yapılanma ve kullanıcı memnuniyeti. *Verimlilik Dergisi*, (1), 113-154.
- Yılmaz, M. (2002). *Yönetimde karar verme süreci ve bilgi merkezlerinde uygulanması*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi: Ankara.
- Yılmaz, M. (2003). Bilgi merkezleri ve toplam kalite yönetimi ilişkisi: Bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 4 (2), 257-268.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman ,A. ve Berry, L.L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V. A. ve Bitner, M. J. (2003). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. New York: McGraw-Hill.

EKLER

EK 1. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi

MIDDLE EAST TECHNICAL UNIVERSITY LIBRARY



Welcome!

We are committed to improving your library services. Better understanding your expectations will help us tailor those services to your needs.

We are conducting this survey to measure library service quality and identify best practices through the Association of Research Libraries' LibQUAL+™ program. Partial funding for this project is provided by the U.S. Department of Education's Fund for the Improvement of Postsecondary Education (FIPSE). Please answer all items. The survey will take about **10 minutes** to complete. Thank you for your participation!

Library Service Quality Survey

Important instructions:

Please rate the following statements (1 is lowest, 9 is highest) by indicating:

- Minimum -- the number that represents the minimum level of service that you would find acceptable.
- Desired -- the number that represents the level of service that you personally want.
- Perceived -- the number that represents the level of service that you believe our library currently provides.

You must EITHER rate all three columns OR identify the item as N/A (not applicable).

When it comes to...	My Minimum Service Level Is		My Desired Service Level Is		Perceived Service Performance Is		N/A
	low	high	low	high	low	high	
	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
1) Employees who instill confidence in users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
2) Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
3) Print and/or electronic journal collections I require for my work	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

4)	Readiness to respond to users' questions	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
5)	Quiet space for individual activities	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
6)	Convenient access to library collections	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
7)	Willingness to help users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
8)	Convenient service hours	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
9)	A comfortable and inviting location	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
10)	Dependability in handling users' service problems	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
11)	A library Web site enabling me to locate information on my own	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
12)	Giving users individual attention	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
13)	Library space that inspires study and learning	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
14)	The printed library materials I need for my work	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
15)	Employees who have the knowledge to answer user questions	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
16)	Modern equipment that lets me easily access needed information	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
17)	Employees who are consistently courteous	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
18)	The electronic information resources I need	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
19)	Community space for group learning and group study	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
20)	Employees who deal with users in a caring fashion	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
21)	Making information easily accessible for independent use	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
22)	Timely document delivery/interlibrary loan	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
23)	Employees who understand the needs of their users	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
24)	A getaway for study, learning, or research	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A
25)	Making electronic resources accessible from my home or office	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	N/A

Please indicate the degree to which you agree with the following statements:

- | | | | | | | | | | | | |
|----|---|-------------------|---|---|---|---|----------------|---|---|---|--|
| 1) | The library helps me stay abreast of developments in my field(s) of interest | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| | | Strongly Disagree | | | | | Strongly Agree | | | | |
| 2) | The library aids my advancement in my academic discipline | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| | | Strongly Disagree | | | | | Strongly Agree | | | | |
| 3) | The library enables me to be more efficient in my academic pursuits | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| | | Strongly Disagree | | | | | Strongly Agree | | | | |
| 4) | The library helps me distinguish between trustworthy and untrustworthy information | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| | | Strongly Disagree | | | | | Strongly Agree | | | | |
| 5) | The library provides me with the information skills I need in my work or study | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| | | Strongly Disagree | | | | | Strongly Agree | | | | |
| 6) | In general, I am satisfied with the way in which I am treated at the library. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| | | Strongly Disagree | | | | | Strongly Agree | | | | |
| 7) | In general, I am satisfied with library support for my learning, research, and/or teaching needs. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| | | Strongly Disagree | | | | | Strongly Agree | | | | |
| 8) | How would you rate the overall quality of the service provided by the library? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| | | Extremely Poor | | | | | Extremely Good | | | | |

Please indicate your library usage patterns:

How often do you use resources on library premises?

1. Daily
 2. Weekly
 3. Monthly
 4. Quarterly
 5. Never

How often do you access library resources through a library Web page?

1. Daily
 2. Weekly
 3. Monthly
 4. Quarterly
 5. Never

How often do you use Yahoo™, Google™, or non-library gateways for information?

1. Daily
 2. Weekly
 3. Monthly
 4. Quarterly
 5. Never

Demographic Information

Your responses will only be used for aggregate survey analyses and we will treat them with the strictest confidentiality. Individual responses will not be given to anyone for any purpose. For each item, please select the value that most closely describes you.

1. Age:

- Under 18
- 18-22
- 23-30
- 31-45
- 46-65
- Over 65

2. Sex:

- Male
- Female

3. Discipline:

- Architecture
- Aerospace Engineering
- Biology
- Business Administration
- Chemical Engineering
- Chemistry
- City and Regional Planning
- Civil Engineering
- Computer Education and Instructional Technology
- Computer Engineering
- Economics
- Electrical and Electronics Engineering
- Elementary Education
- Engineering Sciences
- Environmental Engineering
- Food Engineering
- Foreign Language Education
- Geological Engineering
- History
- Industrial Design

- Industrial Engineering
- International Relations
- Mathematics
- Mechanical Engineering
- Metallurgical and Materials Engineering
- Mining Engineering
- Molecular Biology and Genetics
- Petroleum and Natural Gas Engineering
- Philosophy
- Physical Education and Sports
- Physics
- Political Science and Public Administration
- Psychology
- Secondary Science and Mathematics Education
- Sociology
- Statistics
- Other

4. Position: (check the one option that best describes you)

Undergraduate

- First year
- Second year
- Third year
- Fourth year
- Fifth year and above
- Non-degree

Graduate:

- Masters
- Doctoral

Faculty:

- Professor
- Associate professor
- Assistant professor
- Instructor
- Research assistant
- Part-time instructor
- Other

Ek 2. LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçümü Anketi'nin Araştırmada Kullanılabilmesi için İzin Yazısı



ASSOCIATION OF RESEARCH LIBRARIES

December 10, 2003

Emre Hasan Akbayrak
Reference Librarian
Middle East Technical University Library
Inonu Bulvari
06531 Ankara
TURKEY

Dear Mr. Akbayrak:

We are delighted to learn of your interest in LibQUAL+™ for your thesis and grant you permission to use it as part of your research. If you do any translation of the instrument, we would appreciate receiving a copy of it for our files. And, of course, we would hope you keep us posted as to the progress of your work. We maintain an extensive bibliography about LibQUAL+™ and would be happy to list a reference for you upon completion of your thesis.

If you have any questions about LibQUAL+™, please do not hesitate to contact us.

Sincerely,

Martha Kyrillidou
Senior Program Officer for Statistics and Measurement

21 Dupont Circle
Washington, DC 20036
202 296 2296 telephone
202 872 0884 fax
<http://www.arl.org/>

Ek 3. Avrupa Komisyonu Telematik Uygulamaları Programı Destekli Projeler

AIDA	Alternatives for International Document Availability
ARCA	Access to Remote Catalogues by Implementing SR Target Functions
BALTICSEAWEB	Geographical user interface for network-based Baltic Marine Environment Information System
BAMBI	Better Access to Manuscripts and Browsing Images
BIBDEL	Libraries without Walls: the delivery of Library Services to Distant Users
BIBLINK	Linking Publishers and National Bibliographic Services
BIBLIOTECA	Bibliographic Texts Compositional Analysis
BORGES	Automated Information Filtering and Profiling
CAMILE	Concerted Action on Management Information for Libraries in Europe
CANAL/LS	Catalogue Multilingual Natural Language Access/Linguistic Server
CANDLE	Controlled Access to Digital Libraries in Europe
CANTATE	Computer Access to Notation and Text in Music Libraries
CASA	A Cooperative Archive of Serials and Articles
CASELIBRARY	Library Service Interface Tool Set
CDBIB	National Libraries project on CD-ROM
CECUP	Central and Eastern European Copyright User Platform
CHILIAS	Children in Libraries: improving multimedia virtual library access and information skills
CoBRA	Computerised Bibliographic Record Actions
CoBRA+	Computerised Bibliographic Record Actions Plus Preservation and Service Developments for Electronic Publication
COPINET	Billing System for Open Access Networked Information Resources
DALI	Document and Library Integration
DEBORA	Digital access to books of the Renaissance
DECIDE	Decision Support Models for DSS
DECIMAL	Decision Making in Libraries
DECOMATE	Delivery of Copyright Materials to End-users
DECOMATE II	Developing the European digital library for economics
DEDICATE	Distance Education Information Courses through Networks
DELICAT	Data Enhancement of Library Catalogues
DERAL	Distance Education in Rural Areas via Libraries

DIEPER	DIgitised European PERiodicals
ECUP+	European Copyright User Platform
EDIL	Electronic Document Interchange between Libraries
EDILIBE I	Electronic Document Interchange for Libraries and Booksellers in Europe (phase I)
EDILIBE II	Electronic Document Interchange for Libraries and Booksellers in Europe
EDUCATE	End-user Courses in Information Access through Communication Technology
EFILA+	European Forum of Implementors of Library Applications
EFILA97	European Forum for Implementors of Library Automation
ELISE	Electronic Library Image Service for Europe
ELISE II	Electronic Library Image Service for Europe - Phase II
ELITE	Electronic Library Teleservices
ELSA	Electronic Library SGML Applications
ELVIL	The European Legislative Virtual Library
ELVIL2000	The European Legislative Virtual Library
EQLIPSE	Evaluation and Quality in Library Performance Systems
EQUINOX	Library Performance Measurement and Quality Management System
EULER	European Libraries and Electronic Resources in Mathematical Sciences
EURILIA	European Initiative in Library and Information in Aerospace
EUROPAGATE	European SR-Z39.50 Gateway
EXCEL	EDILIBE Extension to CEE Libraries
EXLIB	Expansion of European Library Systems for the Visually Disadvantaged
EXPLOIT	Pan-European Exploitation of the Results of the Libraries Programme
FACIT	Automated Proof-reading and Formatting: OCR/ICR
FASTDOC	Fast Document Ordering and Document Delivery
HARMONICA	Harmonised Access & Retrieval for Music-Oriented Networked Information Concerted Action
HELEN	Investigation into Greek Language Transliteration Problems
HERCULE	Heritage and Culture through Libraries in Europe
HISTORIA	Heraldic Images Storing Applications
HYPERLIB	Hypertext Interfaces to Library Information Systems
IFLA-EU	The Convergence of Libraries, Archives and Museums under the Influence of Networking Technologies, Pre-session seminar of the IFLA Conference 1998

ILIERS	Integrated Library Information Education and Retrieval System
ILSES	Integrated Library and Survey-data Extraction Service
IMPRESS	Implementation Maintenance and Promotion of the EDILE/EDITEUR Standards sets
INCIPIIT	Bibliographic Records and Images: a CD-ROM of Incunabuba Editions
ION	OSI pilot/demonstration project between library networks in Europe for interlending services
JUKEBOX	Applying Telematic Technologies to Improve Public Access to Audio Archives
KSYSERROR (now DELICAT)	Data Enhancement of Library Catalogues
LAURIN	Libraries and Archives Collecting Newspaper Clippings Unified for Their Integration into Networks
LIBECON/2000	Millenium Study - Library Economics in Europe
LIBERATION	Libraries: Electronic Remote Access to Information over Networks
LIBERATOR	Libraries in European Regions - Access to Telematics and Other Resources
LIRN	Library Information Enquiry and Referral Network
LISTED	Library Integrated System for Telematics-based Education
MALVINE	Manuscripts and Letters via Integrated Networks in Europe
MASTER	Manuscript Access through Standards for Electronic Records
MECANO	Mechanism of Automatic Comparison of CD-ROM Answers with OPACs
MINSTREL	Management Information Software Tool - Research in Libraries
MIRACLE	Music and Information Resources Assisted Computer Library Exchange
MOBILE	Extending European Information Access through Mobile Libraries
MORE	MARC Optical Recognition
MUMLIB	Multimedia Remote Interactive Electronic Documents
MURIEL	Multimedia Remote Interactive Electronic Documents
NEDLIB	Networked European deposit library
OLUIT	Object Oriented Librarian User Interface Tool
ONE	OPAC Network in Europe
ONE II	OPAC Network in Europe - II
PLAIL	Public Libraries and Independent Learners
PRIDE	People & Resources Identification for a Distributed Environment
PUBLICA	Public Libraries Concerted Action
REACTIVE	Residential Access to Information via Everyday Telecommunications Tools

TELECOM	
RIDDLE	Rapid Information Display and Dissemination in a Library Environment
SELF	Provision of Self Service Facilities for Library Visitors
SESAM	System for Electronic Support of Academic Material
SOCKER	SR Origin Communication Kernel
SPRINTEL	Speedy Retrieval of Information on the Telephone
SR TARGET / PARAGON	SR Target Development as a Paragon for Catalogue Systems
TECUP	Testbed implementation of the ECUP framework
TESTLAB	Testing Systems using Telematics for Library Access for Blind and Visually Handicapped Readers
TOLIMAC	Total Libray Management System
TRANSLIB	Advanced Tools for Accessing Library Catalogues
UNIVERSE	Large Scale Demonstrators for Global, Open Distributed Library Services
USEMARCON	User-controlled Generic MARC Converter
VAN EYCK	Visual Arts Network for the Exchange of Cultural Knowledge
VERITY	Virtual and electronic resources for information skills training
VILIB	Virtual Library

Kaynak: Avrupa Komisyonu Telematik Uygulamaları Programı Destekli Projeleri

Ek 4. Ankete Katılan 802 Kullanıcının Bölümlere Göre Dağılımı

Bölüm	Anketi Yanıtlayan Kişi Sayısı	Yüzde
<i>Beden Eğitimi ve Spor Bölümü</i>	2	0,2
<i>Bilgisayar Eğitimi ve Teknolojileri Öğretmenliği</i>	14	1,7
<i>Bilgisayar Mühendisliği</i>	14	1,7
<i>Biyoloji</i>	19	2,4
<i>Çevre Mühendisliği</i>	15	1,9
<i>Elektrik ve Elektronik Mühendisliği</i>	49	6,1
<i>Endüstri Mühendisliği</i>	25	3,1
<i>Endüstri Ürünleri Tasarımı</i>	7	0,9
<i>Felsefe</i>	9	1,1
<i>Fizik</i>	29	3,6
<i>Gıda Mühendisliği</i>	25	3,1
<i>Havacılık ve Uzay Mühendisliği</i>	12	1,5
<i>İktisat</i>	43	5,4
<i>İlköğretim Fen Bilgisi Öğretmenliği</i>	13	1,6
<i>İlköğretim Matematik Öğretmenliği</i>	12	1,5
<i>İngilizce Öğretmenliği</i>	21	2,6
<i>İnşaat Mühendisliği</i>	40	5,0
<i>İstatistik</i>	8	1,0
<i>İşletme</i>	24	3,0
<i>Jeoloji Mühendisliği</i>	9	1,1
<i>Kimya</i>	26	3,2
<i>Kimya Mühendisliği</i>	23	2,9
<i>Maden Mühendisliği</i>	11	1,4
<i>Makina Mühendisliği</i>	38	4,7
<i>Matematik</i>	38	4,7
<i>Metaller ve Malzeme Mühendisliği</i>	20	2,5
<i>Mimarlık</i>	19	2,4
<i>Moleküler Biyoloji ve Genetik</i>	12	1,5
<i>Mühendislik Bilimleri</i>	3	0,4
<i>Okul Öncesi Öğretmenliği</i>	26	3,2
<i>Ortaöğretim Fen ve Matematik Alanları Eğitimi</i>	27	3,4
<i>Petrol ve Doğalgaz Mühendisliği</i>	11	1,4
<i>Psikoloji</i>	28	3,5
<i>Siyaset Bilimi Kamu Yönetimi</i>	29	3,6
<i>Sosyoloji</i>	25	3,1
<i>Şehir ve Bölge Planlama</i>	15	1,9
<i>Tarih</i>	8	1,0
<i>Uluslararası İlişkiler</i>	20	2,5
<i>Diğer</i>	33	4,1
Toplam	802	100

Ek 5. Ankete Katılan Lisans Öğrencilerinin Bölümlere Göre Dağılımı

Bölüm	Anketi Yanıtlayan Kişi Sayısı	Yüzde
<i>Bilgisayar Eğitimi ve Teknolojileri Öğretmenliği</i>	11	2,1
<i>Bilgisayar Mühendisliği</i>	10	1,9
<i>Biyoloji</i>	10	1,9
<i>Çevre Mühendisliği</i>	14	2,7
<i>Elektrik ve Elektronik Mühendisliği</i>	37	7,2
<i>Endüstri Mühendisliği</i>	16	3,1
<i>Endüstri Ürünleri Tasarımı</i>	4	0,8
<i>Felsefe</i>	7	1,4
<i>Fizik</i>	18	3,5
<i>Gıda Mühendisliği</i>	20	3,9
<i>Havacılık ve Uzay Mühendisliği</i>	6	1,2
<i>İktisat</i>	20	3,9
<i>İlköğretim Matematik Öğretmenliği</i>	12	2,3
<i>İngilizce Öğretmenliği</i>	11	2,1
<i>İnşaat Mühendisliği</i>	31	6,0
<i>İstatistik</i>	7	1,4
<i>İşletme</i>	20	3,9
<i>Jeoloji Mühendisliği</i>	5	1,0
<i>Kimya</i>	17	3,3
<i>Kimya Mühendisliği</i>	16	3,1
<i>Maden Mühendisliği</i>	10	1,9
<i>Makina Mühendisliği</i>	31	6,0
<i>Matematik</i>	24	4,7
<i>Metaller ve Malzeme Mühendisliği</i>	13	2,5
<i>Mimarlık</i>	14	2,7
<i>Moleküler Biyoloji ve Genetik</i>	7	1,4
<i>Mühendislik Bilimleri</i>	2	0,4
<i>Okul Öncesi Öğretmenliği</i>	23	4,5
<i>Ortaöğretim Fen ve Matematik Alanları Eğitimi</i>	18	3,5
<i>Petrol ve Doğalgaz Mühendisliği</i>	9	1,8
<i>Psikoloji</i>	16	3,1
<i>Siyaset Bilimi Kamu Yönetimi</i>	15	2,9
<i>Sosyoloji</i>	11	2,1
<i>Şehir ve Bölge Planlama</i>	10	1,9
<i>Tarih</i>	5	1,0
<i>Uluslararası İlişkiler</i>	12	2,3
Toplam	512	100,0

Ek 6. Ankete Katılan Lisansüstü Öğrencilerinin Bölümlere Göre Dağılımı

Bölüm	Anketi Yanıtlayan Kişi Sayısı	Yüzde
<i>Beden Eğitimi ve Spor Bölümü</i>	1	0,6
<i>Bilgisayar Eğitimi ve Teknolojileri Öğretmenliği</i>	1	0,6
<i>Bilgisayar Mühendisliği</i>	3	1,8
<i>Biyoloji</i>	5	3,0
<i>Çevre Mühendisliği</i>	1	0,6
<i>Elektrik ve Elektronik Mühendisliği</i>	10	6,0
<i>Endüstri Mühendisliği</i>	4	2,4
<i>Endüstri Ürünleri Tasarımı</i>	2	1,2
<i>Felsefe</i>	1	0,6
<i>Fizik</i>	7	4,2
<i>Gıda Mühendisliği</i>	3	1,8
<i>Havacılık ve Uzay Mühendisliği</i>	3	1,8
<i>İktisat</i>	4	6,0
<i>İlköğretim Matematik Öğretmenliği</i>	3	1,8
<i>İngilizce Öğretmenliği</i>	3	1,8
<i>İnşaat Mühendisliği</i>	6	3,6
<i>İşletme</i>	13	7,7
<i>Jeoloji Mühendisliği</i>	1	0,6
<i>Kimya</i>	5	3,0
<i>Kimya Mühendisliği</i>	6	3,6
<i>Maden Mühendisliği</i>	1	0,6
<i>Makina Mühendisliği</i>	6	3,6
<i>Matematik</i>	7	4,2
<i>Metalurji ve Malzeme Mühendisliği</i>	5	3,0
<i>Mimarlık</i>	5	3,0
<i>Moleküler Biyoloji ve Genetik</i>	4	2,4
<i>Okul Öncesi Öğretmenliği</i>	2	1,2
<i>Ortaöğretim Fen ve Matematik Alanları Eğitimi</i>	4	2,4
<i>Petrol ve Doğalgaz Mühendisliği</i>	1	0,6
<i>Psikoloji</i>	9	5,4
<i>Siyaset Bilimi Kamu Yönetimi</i>	13	7,7
<i>Sosyoloji</i>	12	7,1
<i>Şehir ve Bölge Planlama</i>	4	2,4
<i>Tarih</i>	2	1,2
<i>Uluslararası İlişkiler</i>	6	3,6
<i>Diğer</i>	5	3,0
Toplam	168	100,0

Ek 7. Ankete Katılan Akademik Personelin Bölümlere Göre Dağılımı

Bölüm	Anketi Yanıtlayan Kişi Sayısı	Yüzde
<i>Beden Eğitimi ve Spor Bölümü</i>	1	1,0
<i>Bilgisayar Eğitimi ve Teknolojileri Öğretmenliği</i>	2	2,0
<i>Bilgisayar Mühendisliği</i>	3	3,0
<i>Biyoloji</i>	4	4,0
<i>Elektrik ve Elektronik Mühendisliği</i>	2	2,0
<i>Endüstri Mühendisliği</i>	5	5,0
<i>Endüstri Ürünleri Tasarımı</i>	2	2,0
<i>Felsefe</i>	2	2,0
<i>Fizik</i>	4	4,0
<i>Gıda Mühendisliği</i>	2	2,0
<i>Havacılık ve Uzay Mühendisliği</i>	3	3,0
<i>İktisat</i>	10	9,9
<i>İlköğretim Fen Bilgisi Öğretmenliği</i>	5	5,0
<i>İlköğretim Matematik Öğretmenliği</i>	5	5,0
<i>İngilizce Öğretmenliği</i>	6	5,9
<i>İnşaat Mühendisliği</i>	3	3,0
<i>İstatistik</i>	2	2,0
<i>İşletme</i>	3	3,0
<i>Jeoloji Mühendisliği</i>	3	3,0
<i>Kimya</i>	4	4,0
<i>Kimya Mühendisliği</i>	1	1,0
<i>Makina Mühendisliği</i>	2	2,0
<i>Matematik</i>	7	6,9
<i>Metalurji ve Malzeme Mühendisliği</i>	2	2,0
<i>Mimarlık</i>	2	2,0
<i>Moleküler Biyoloji ve Genetik</i>	1	1,0
<i>Mühendislik Bilimleri</i>	1	1,0
<i>Okul Öncesi Öğretmenliği</i>	2	2,0
<i>Ortaöğretim Fen ve Matematik Alanları Eğitimi</i>	5	5,0
<i>Petrol ve Doğalgaz Mühendisliği</i>	2	2,0
<i>Psikoloji</i>	3	3,0
<i>Sosyoloji</i>	2	2,0
<i>Şehir ve Bölge Planlama</i>	2	2,0
<i>Tarih</i>	2	2,0
<i>Uluslararası İlişkiler</i>	2	2,0
Toplam	101	100,0

Ek 8. Kullanıcı memnuniyeti, bilgiye erişim ve kullanıcıların akademik çalışmalarında kütüphanenin rolünün sorgulandığı sekiz sorunun frekans ve yüzdeleri – Genel

1)	<i>Kütüphane ilgi alanımdaki gelişmeleri takip etmeme yardımcı olur.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	19	22	34	67	125	128	193	112	101	1	802
		<i>Yüzde</i>	2,4	2,7	4,2	8,4	15,6	16,0	24,1	14,0	12,6	0,1	100
2)	<i>Kütüphane akademik kariyerimde ilerlememe yardımcı olur.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	7	11	30	38	75	120	195	156	166	2	802
		<i>Yüzde</i>	0,9	1,4	3,8	4,8	9,4	15,0	24,4	19,5	20,8	0,2	100
3)	<i>Kütüphane akademik çalışmalarında daha verimli olmamı sağlar.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	4	7	17	27	70	108	209	183	175	2	802
		<i>Yüzde</i>	0,5	0,9	2,1	3,4	8,7	13,5	26,1	22,8	21,8	0,2	100
4)	<i>Kütüphane güvenilir ve güvenilir olmayan bilgiyi ayırt etmeme yardımcı olur.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	16	19	47	58	121	128	139	149	122	3	802
		<i>Yüzde</i>	2,0	2,4	5,9	7,2	15,1	16,0	17,3	18,6	15,2	0,4	100
5)	<i>Kütüphane; alanımdaki bilgi ihtiyacımı sağlar.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	8	11	24	29	72	112	210	188	146	2	802
		<i>Yüzde</i>	1,0	1,4	3,0	3,6	9,0	14,0	26,2	23,4	18,2	0,2	100
6)	<i>Genel olarak, kütüphanede gördüğüm ügiden memnunum.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	20	17	42	75	106	141	186	146	69	0	802
		<i>Yüzde</i>	2,5	2,1	5,2	9,4	13,2	17,6	23,2	18,2	8,6	0	100
7)	<i>Genel olarak, kütüphanenin öğrenme, araştırma ve / veya öğretim ihtiyaçlarıma desteğinden memnunum.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	13	13	39	51	102	156	216	158	52	2	802
		<i>Yüzde</i>	1,6	1,6	4,9	6,4	12,7	19,5	26,9	19,7	6,5	0,2	100
8)	<i>Kütüphanenin sunduğu hizmet kalitesini nasıl değerlendirirsiniz?</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	10	8	21	52	92	167	284	123	43	2	802
		<i>Yüzde</i>	1,2	1,0	2,6	6,5	11,5	20,8	35,4	15,3	5,4	0,2	100

Ek 10. Kullanıcı memnuniyeti, bilgiye erişim ve kullanıcıların akademik çalışmalarında kütüphanenin rolünün sorgulandığı sekiz sorunun frekans ve yüzdeleri – Lisansüstü öğrencileri

1)	<i>Kütüphane ilgi alanımdaki gelişmeleri takip etmeme yardımcı olur.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>					Boş	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9			
		1	3	3	8	23	22	43	35	30	0	168	
		0,6	1,8	1,8	4,8	13,7	13,1	25,6	20,8	17,9	0	100	
2)	<i>Kütüphane akademik kariyerimde ilerlememe yardımcı olur.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>					Boş	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9			
		0	1	1	3	3	26	40	37	57	0	168	
		0	0,6	0,6	1,8	1,8	15,5	23,8	22,0	33,9	0	100	
3)	<i>Kütüphane akademik çalışmalarında daha verimli olmamı sağlar.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>					Boş	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9			
		0	1	0	1	8	26	34	39	59	0	168	
		0	0,6	0	0,6	4,8	15,5	20,2	23,2	35,1	0	100	
4)	<i>Kütüphane güvenilir ve güvenilir olmayan bilgiyi ayırt etmeme yardımcı olur.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>					Boş	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9			
		2	2	11	11	23	23	27	36	33	0	168	
		1,2	1,2	6,5	6,5	13,7	13,7	16,1	21,4	19,6	0	100	
5)	<i>Kütüphane; alanımdaki bilgi ihtiyacımı sağlar.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>					Boş	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9			
		2	1	4	4	17	16	43	44	37	0	168	
		1,2	0,6	2,4	2,4	10,1	9,5	25,6	26,2	22,0	0	100	
6)	<i>Genel olarak, kütüphanede gördüğüm ilgiden memnunum.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>					Boş	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9			
		2	6	4	8	14	22	38	53	21	0	168	
		1,2	3,6	2,4	4,8	8,3	13,1	22,6	31,5	12,5	0	100	
7)	<i>Genel olarak, kütüphanenin öğrenme, araştırma ve / veya öğretme ihtiyaçlarıma desteğinden memnunum.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>					Boş	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9			
		1	0	8	8	13	30	39	57	12	0	168	
		0,6	0	4,8	4,8	7,7	17,9	23,2	33,9	7,1	0	100	
8)	<i>Kütüphanenin sunduğu hizmet kalitesini nasıl değerlendirirsiniz?</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>					Boş	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9			
		2	0	2	6	16	29	66	30	17	0	168	
		1,2	0	1,2	3,6	9,5	17,3	39,3	17,9	10,1	0	100	

Ek 11. Kullanıcı memnuniyeti, bilgiye erişim ve kullanıcıların akademik çalışmalarında kütüphanenin rolünün sorgulandığı sekiz sorunun frekans ve yüzdeleri – Akademik personel

1)	<i>Kütüphane ilgi alanımdaki gelişmeleri takip etmeme yardımcı olur.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	1	3	6	8	15	15	12	17	11	0	101
		<i>Yüzde</i>	1,0	3,0	5,9	7,9	14,9	11,9	27,7	16,8	10,9	0	100
2)	<i>Kütüphane akademik kariyerimde ilerlememe yardımcı olur.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	0	4	1	4	5	19	25	21	21	0	101
		<i>Yüzde</i>	0	4,1	1,0	4,0	5,0	18,8	24,8	20,8	20,8	0	100
3)	<i>Kütüphane akademik çalışmalarında daha verimli olmamı sağlar.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	0	1	1	3	4	15	30	26	21	0	101
		<i>Yüzde</i>	0	1,0	1,0	3,0	4,0	14,9	29,7	25,7	20,8	0	100
4)	<i>Kütüphane güvenilir ve güvenilir olmayan bilgiyi ayırt etmeme yardımcı olur.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	0	1	5	4	20	21	18	16	15	1	101
		<i>Yüzde</i>	0	1,0	5,0	4,0	19,8	20,8	17,8	15,8	14,9	1,0	100
5)	<i>Kütüphane; alanımdaki bilgi ihtiyacımı sağlar.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	0	1	6	7	11	14	21	24	16	1	101
		<i>Yüzde</i>	0	1,0	5,9	6,9	10,9	13,9	20,8	23,8	15,8	1,0	100
6)	<i>Genel olarak, kütüphanede gördüğüm ilgiden memnunum.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	2	1	4	6	16	15	25	20	12	0	101
		<i>Yüzde</i>	2,0	1,0	4,0	5,9	15,8	14,9	24,8	19,8	11,9	0	100
7)	<i>Genel olarak, kütüphanenin öğrenme, araştırma ve / veya öğretme ihtiyaçlarıma desteğinden memnunum.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	1	0	3	10	10	22	29	16	9	1	101
		<i>Yüzde</i>	1,0	0	3,0	9,9	9,9	21,8	28,7	15,8	8,9	1,0	100
8)	<i>Kütüphanenin sunduğu hizmet kalitesini nasıl değerlendirirsiniz?</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	1	1	2	4	5	27	34	19	7	1	101
		<i>Yüzde</i>	1,0	1,0	2,0	4,0	5,0	26,7	33,7	18,8	6,9	1,0	100

Ek 12. Kullanıcı memnuniyeti, bilgiye erişim ve kullanıcıların akademik çalışmalarında kütüphanenin rolünün sorgulandığı sekiz sorunun frekans ve yüzdeleri – Kütüphane personeli

1)	<i>Kütüphane ilgi alanımdaki gelişmeleri takip etmeme yardımcı olur.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	0	0	0	1	2	4	11	3	0	0	21
		<i>Yüzde</i>	0	0	0	4,8	9,5	19,0	52,4	14,3	0	0	100
2)	<i>Kütüphane akademik kariyerimde ilerlememe yardımcı olur.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	0	0	0	2	1	4	6	3	4	1	21
		<i>Yüzde</i>	0	0	0	9,5	4,8	19,0	28,6	14,3	19,0	4,8	100
3)	<i>Kütüphane akademik çalışmalarında daha verimli olmamı sağlar.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	0	0	0	0	2	4	7	5	2	1	21
		<i>Yüzde</i>	0	0	0	0	9,5	19,0	33,3	23,8	9,5	4,8	100
4)	<i>Kütüphane güvenilir ve güvenilir olmayan bilgiyi ayırt etmeme yardımcı olur.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	0	0	0	1	2	2	6	8	1	1	21
		<i>Yüzde</i>	0	0	0	4,8	9,5	9,5	28,6	38,1	4,8	4,8	100
5)	<i>Kütüphane; alanımdaki bilgi ihtiyacımı sağlar.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	0	0	0	0	1	4	5	9	2	0	21
		<i>Yüzde</i>	0	0	0	0	4,8	19,0	23,8	42,9	9,5	0	100
6)	<i>Genel olarak, kütüphanede gördüğüm ilgiden memnunum.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	0	0	0	2	2	2	6	8	1	0	21
		<i>Yüzde</i>	0	0	0	9,5	9,5	9,5	28,6	38,1	4,8	0	100
7)	<i>Genel olarak, kütüphanenin öğrenme, araştırma ve veya öğretme ihtiyaçlarıma desteğinden memnunum.</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	0	0	0	2	2	2	6	6	3	0	21
		<i>Yüzde</i>	0	0	0	9,5	9,5	9,5	28,6	28,6	14,3	0	100
8)	<i>Kütüphanenin sunduğu hizmet kalitesini nasıl değerlendirirsiniz?</i>	<i>Hiç katılmıyorum</i>					<i>Tamamen katılıyorum</i>						
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		Boş
		<i>Frekans</i>	0	0	0	0	2	6	6	7	0	0	21
		<i>Yüzde</i>	0	0	0	0	9,5	28,6	28,6	33,3	0	0	100