

**ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİNDE KULLANICI MERKEZLİ YAPILANMA:  
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

Erol YILMAZ

725000

Hacettepe Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü

Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin  
Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı için öngördüğü

**DOKTORA TEZİ**

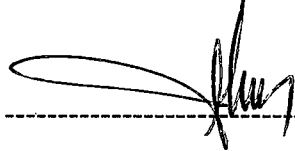
olarak hazırlanmıştır.


725000

Ankara  
Haziran, 2003

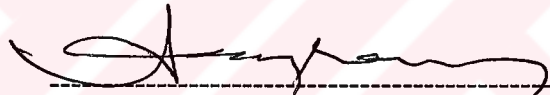
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne

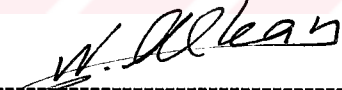
Bu çalışma, jürimiz tarafından Bilgi ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı'nda  
DOKTORA TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan   
Prof. Dr. İrfan ÇAKIN (Danışman)

Üye   
Prof. Dr. Nilüfer TUNCER

Üye   
Prof. Dr. Ahmet ÇELİK

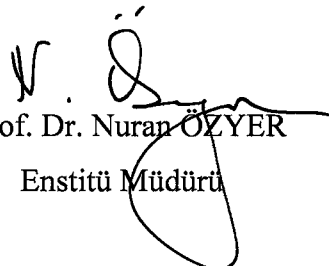
Üye   
Doç. Dr. A. Ata TEZBAŞARAN

Üye   
Doç. Dr. Nazlı ALKAN

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

18/7/2003

  
Prof. Dr. Nuran ÖZYER  
Enstitü Müdürü

*Sevgili Eşime*

*ve*

*Canım Kızlarım*

*Fatma Sümeyye ve Rana Elif'e*



## TEŞEKKÜR

Bu çalışma birçok değerli kişinin katkılarıyla sonuç aşamasına geldi. Bu vesileyle çok kıymetli desteklerini esirgemeyenleri burada anmayı bir vefa borcu kabul ediyor ve;

- Tüm öğrenim hayatım boyunca bana duydukları güven ve verdikleri sonsuz destek için aileme,
- Hayatımızı birleştirdiğimiz günden beri her türlü sıkıntıma katlanan vefakâr eşime ve doğdukları günden bugüne kadar yanımda oldukları halde yoğun çalışmalarım nedeniyle kendilerine adeta baba hasreti yaşattığım canım kızlarım Fatma Sümeyye ve Rana Elif'e,
- Özellikle doktora dönemi olmak üzere, öğrenciliğim boyunca kendisinden mesleğime ve araştırmacılığa ilişkin çok şey öğrendiğim danışman hocam sayın Prof. Dr. İrfan Çakın'a,
- Başta, tez izleme komitemde yer alarak tecrübe ve bilgi birikimleriyle çalışmamdaki zorlukları aşmama yardımcı olan saygıdeğer hocalarım Prof. Dr. Nilüfer Tuncer ve Prof. Dr. Ahmet Çelik olmak üzere, 1988 yılında başlayan lisans öğrenciliğimden bugüne kadar, çalışmalarımda ilgi ve sevgi dolu yardımlarını esirgemeyen değerli bölüm hocalarıma,
- Tezimin istatistiksel değerlendirmesinde çok değerli yardımlarını gördüğüm, İstatistik Bölümü emekli öğretim üyesi sayın Doç. Dr. Aydın Erar'a, Eğitim Bilimleri Bölümü öğretim üyesi sayın Doç. Dr. Selahattin Gelbal'a ve araştırma görevlisi değerli arkadaşım Dr. Nuri Doğan'a, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Bölümü öğretim üyesi değerli arkadaşım Yrd. Doç. Dr. Zekeriya Nartgün'e,
- Taslak oluşturma aşamasındaki katkılarından dolayı, Milli Prodüktivite Merkezi Danışmanlık Bölümü Başkanı sayın Prof. Dr. Nurettin Peşkircioğlu'na,
- Sağladıkları literatür desteğinden dolayı Karadeniz Teknik Üniversitesi Tıp Fakültesi öğretim üyesi, değerli dostum, Doç. Dr. M. Kemal Sayar'a, Milli Prodüktivite Merkezi personeli, değerli ağabeyim, Yalçın Anıl'a ve

Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası Ankara Bölge Temsilciliği personeli sayın Canan Yurdakul'a,

- Çalışmamın değişik aşamalarında yardımlarını gördüğüm değerli meslektaşlarım ve arkadaşlarım, Araş. Gör. Adnan Aldemir'e (Biyoloji Bölümü), Mehmet Boz'a (ULAKBİM), Ömer Büyükçınar'a (ULAKBİM), Sami Çukadar'a (Bilgi Üniversitesi Kütüphanesi), Pınar Erzurumluoğlu'na (Gazi Üniversitesi Emekli Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı), Yrd. Doç. Dr. Muhsin Halis'e (Gaziantep Üniversitesi İşletme Fakültesi), Araş. Gör. Talip Kabadayı'ya (Felsefe Bölümü), Araş. Gör. N. Erol Olcay'a (Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü), Araş. Gör. Coşkun Polat'a ( Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü), Münevver Tonta'ya (Koç Üniversitesi), Dr. Mehmet Toplu'ya (Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Kütüphanesi),
- En sıkışık anımda ABD'den yardım elini uzatan değerli dostum Dr. Özlem Bayram'a ve doktora öğrenimim süresi içerisinde Türk Kütüphaneciliği Dergisi Yayın Kurulu'nda birlikte görev yaptığım değerli arkadaşlarım Yrd. Doç. Dr. Oya Gürdal'a, Dr. Tayfun Güllü'ye ve Ali Can'a,
- Çalışmalarım süresince verdikleri sınırsız destek için Daire Başkanım sayın Zerrin Esensoy'a ve değerli mesai arkadaşlarım Yusuf Kayan ve Emine Göksel'e,
- Sağladığı maddi destekten dolayı, Yönetim Kurulu Üyelerinin şahsında Türk Kütüphaneciler Derneği'ne,
- Araştırma ölçeğini doldurma nezaketini gösteren HÜ kütüphanelerinin tüm çalışanlarına ve kütüphane kullanıcılarına,

ve burada anmayı unutmuş olabileceğim beni destekleyen ve yardımcı olan herkese teşekkür ediyorum.

Son olarak, yaşadığı ekonomik sıkıntılara rağmen, öğrenim hayatımın her döneminde, "sırtımdaki ceketi satar, yine de seni okuturum" diyerek bana sonsuz destek veren ve ne yazık ki tez çalışmama başlayacağım günlerde kaybettiğim canım babamı saygı ve rahmetle anıyorum.

Erol YILMAZ

## ÖZET

Toplam Kalite Yönetimi (TKY), öncelikle müşteri merkezli organizasyon yapısını kurmayı ve son aşamada da müşteri memnuniyetini sağlamayı amaç edinen çağdaş bir yönetim sistemidir.

Araştırmamızda, TKY'nin üniversite kütüphanelerindeki uygulamalarını irdelemek; konunun ülkemizdeki teorik ve pratik yansımalarını incelemek; kütüphane personelinin iş yaşamından, kullanıcıların da verilen hizmetlerden duydukları memnuniyeti araştırmak; ayrıca, ülkemizdeki üniversite kütüphanelerine yönelik bir "kullanıcı merkezli kütüphane" modeli önermek amaçlanmıştır

Betimleme yöntemi kullanılan araştırmada, veriler literatür incelemesi, anket ve görüşme teknikleriyle toplanmıştır. Likert Ölçeği kurallarına göre oluşturulan iki grup anketin birincisi Hacettepe Üniversitesi (HÜ) kütüphanelerinde çalışan 66 kişiye; diğeri ise, HÜ'de araştırma görevlisi olarak görev yapan ve aynı zamanda Sağlık Bilimleri, Fen Bilimleri ve Sosyal Bilimler enstitülerinde doktora öğrenimlerine devam eden 215 kişiye uygulanmıştır. Bulguların değerlendirilmesinde, "t testi" ve "tek yönlü varyans analizi" yöntemleri kullanılmıştır. Ayrıca, HÜ Tıp Merkezi Kütüphanesi ve Beytepe Merkez Kütüphanesi'nin üst yöneticileriyle görüşmeler yapılmıştır.

"Ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinde TKY felsefesi ve ilkeleri çerçevesinde, kullanıcı ve personel merkezli hizmet yapılanması olmadığı için, kütüphane personeli iş yaşamından, kütüphane kullanıcıları da verilmekte olan kütüphane hizmetlerinden memnun değildirlir" şeklindeki hipotezimiz, araştırma sonucunda kanıtlanmıştır.

Araştırma sonunda, HÜ kütüphanelerinde müşteri (personel ve kullanıcı) merkezli bir yapılanmanın olmadığı, iç müşteri olarak kütüphane çalışanlarının iş yaşamlarından, dış müşteri olarak kullanıcıların da almış oldukları bilgi hizmetlerinden dolayı yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları tespit edilmiştir.

## SUMMARY

Total Quality Management (TQM) is a contemporary management system that first aims to create a client-centered organization and than to provide customer satisfaction.

This study reviews the TQM applications in university libraries along with their theoretical and practical reflections in Turkey, and investigates the satisfaction of library personnel from their work lives and that users from the services provided. In addition, it aims to propose a “user-centered library model” for Turkish university libraries.

The survey method was used in this study. Data were gathered through literature search, questionnaires and interviews. Two questionnaires were administered: one to the 66 employees working for the libraries of Hacettepe University (HU), the other to 215 research assistants working towards their Ph.D.’s in the institutes of sciences, social sciences and health sciences. Findings were evaluated using “t test” and “one-way analysis of variance” (ANOVA). In addition, high level administrators of HU Medical Center and HU Beytepe Central libraries were interviewed.

The research hypothesis formulated as “Library personnel are not satisfied from their work lives and users from the library services provided because Turkish university libraries lack user-centered and personnel-centered structuring as is required by TQM philosophy and principles” was proved.

In conclusion, it was found out that HU libraries lack customer-oriented (personnel and users) structuring and that library personnel as internal customers and users as external customers experience high level dissatisfaction with their work lives and with the information services provided, respectively.

## İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
TEŞEKKÜR .....	i
ÖZET .....	iii
SUMMARY .....	iv
İÇİNDEKİLER .....	v
TABLolar VE ŞEKİLLER .....	xii
KISALTMALAR .....	xviii
ÖNSÖZ .....	xix
<b>I. GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
I.1. KONUNUN ÖNEMİ .....	1
I.2. ARAŞTIRMANIN AMACI, PROBLEM VE HİPOTEZ .....	9
I.3. ARAŞTIRMANIN ALANI, KAPSAMI, EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ .....	10
I.4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ .....	14
I.5. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ .....	24
I.6. KAYNAKLAR .....	25
<b>II. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ</b> .....	<b>28</b>
II.1. KALİTE .....	28
II.2. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ .....	29
II.2.1. Tanım .....	29
II.2.2. Tarihçe .....	30
II.2.3. Türkiye’de Kalite Hareketleri .....	35
II.2.4. Toplam Kalite Yönetiminin Amacı ve Yararları .....	38



II.2.5. Temel Unsurlar .....	38
II.2.5.1. Müşteri Merkezilik ve Müşteri Memnuniyeti .....	39
II.2.5.1.1. Müşteri .....	39
II.2.5.1.1.1. İç Müşteri .....	39
II.2.5.1.1.2. Dış Müşteri .....	40
II.2.5.1.2. Müşteri Merkezilik/ Müşteri Odaklılık .....	41
II.2.5.1.3. Müşteri Memnuniyeti .....	43
II.2.5.2. Veriler ve İstatistiki Yöntemlerle Yönetim .....	47
II.2.5.3. Üst Yönetimin Liderliği .....	47
II.2.5.4. Çalışanların Eğitimi .....	50
II.2.5.5. Sürekli İyileştirme/ Kaizen .....	51
II.2.5.6. Organizasyonel Yapı .....	52
II.2.5.7. Örgüt Kültürü .....	53
II.2.5.8. Ekip Çalışması ve Tam Katılım .....	54
II.2.6. Kıyaslama (Benchmarking) .....	54
II.2.7. Kalite Güvence Sistemleri: ISO 9001: 2000 .....	55
II.2.8. Kalite (Kontrol) Çemberleri .....	56
II.2.9. Hizmet Kalitesi ve Hizmet Sektöründe Kalite .....	57

### **III. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİ**

<b>VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ</b> .....	63
III.1. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE KÜTÜPHANELER .....	63
III.1.1. Kısa Tarihçe .....	64
III.1.2. Toplam Kalite Yönetiminin Kütüphanelere Yararları .....	65
III.1.3. Toplam Kalite Yönetiminin Kütüphanelere Uygulanmasında Temel İlkeler .....	66
III.1.4. Toplam Kalite Yönetiminin Kütüphanelere Uygulanmasının Önündeki Engeller .....	70
III.2. KULLANICI MEMNUNİYETİ .....	74
III.2.1. Kullanıcı Memnuniyetini Artırma Yöntemleri .....	76
III.2.2. Kullanıcı İçin Kaliteli Ürün ve Hizmetin Boyutları .....	79

III.3. DEMİNG'İN 14 İLKESİ VE KÜTÜPHANELER .....	81
III.4. DEĞİŞEN ÜNİVERSİTE VE ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANESİ .....	92
III.4.1. Üniversite Kütüphanelerinin Sorunları .....	94
III.4.2. Üniversite Kütüphanesi Kullanıcıları (Dış Müşteri) .....	96
III.4.3. Üniversite Kütüphanesi Personeli (İç Müşteri) .....	99
III.4.4. Üniversite/ Araştırma Kütüphanelerinde Toplam Kalite Yönetimine Geçiş Modeli .....	100
III.5. KULLANICI MERKEZLİ KÜTÜPHANE (KMK).....	104
III.6. TÜRK KÜTÜPHANECİLİĞİ VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ .....	113
<b>IV. ARAŞTIRMA ALANININ ÖZELLİKLERİ .....</b>	<b>123</b>
IV.1. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ .....	123
IV.2. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANELERİ .....	126
IV.3. KÜTÜPHANE PERSONELİNİN BİREYSEL ÖZELLİKLERİ .....	133
IV.3.1. Cinsiyet .....	133
IV.3.2. Yaş .....	134
IV.3.3. Aylık Ortalama Gelir Düzeyi .....	134
IV.3.4. Eğitim Düzeyi .....	135
IV.3.5. Medeni Durum .....	135
IV.3.6. Çalışılan Kütüphaneler .....	136
IV.3.7. Bu Kütüphanede Çalışılan Toplam Süre .....	136
IV.3.8. Kütüphanede Çalışılan Birim/ Bölüm .....	137
IV.3.9. Toplam İş Tecrübesi .....	137
IV.3.10. Kütüphanedeki Görev Pozisyonları .....	138
IV.4. KÜTÜPHANE KULLANICILARININ BİREYSEL ÖZELLİKLERİ .....	139
IV.4.1. Cinsiyet .....	139
IV.4.2. Yaş .....	139
IV.4.3. Yararlanılan Kütüphane .....	140
IV.4.4. Bağlı Bulunulan Enstitü .....	140
IV.4.5. Çalıştıkları Fakülteler ve Yüksekokullar .....	141
IV.4.6. Kütüphaneden Yararlanma Sıklığı .....	141

<b>V. ARAŞTIRMA BULGULARININ ANALİZİ</b> .....	143
<b>V.1. PERSONEL MEMNUNİYETİYLE İLGİLİ BULGULAR</b> .....	143
<b>V.1.1. GENEL ÖLÇEK VE ALT FAKTÖRLER BAZINDA</b> <b>BETİMSEL İSTATİSTİKLER VE t TESTİ</b> .....	143
<b>V.1.2. PERSONELİN ÖLÇEK MADDELERİNDE VERİLEN</b> <b>İFADELERE KATILMA DÜZEYLERİ</b> .....	145
<b>V.1.2.1. Yöneticilerle İlişkiler</b> .....	145
<b>V.1.2.2. Özlük Hakları</b> .....	149
<b>V.1.2.3. Çalışma Ortamı/ Fiziksel Ortam</b> .....	151
<b>V.1.2.4. İşle İlgili Durum</b> .....	152
<b>V.1.2.5. Personelle İlişkiler</b> .....	157
<b>V.1.2.6. Örgütsel Bağlılık</b> .....	158
<b>V.1.3. FARKLI DEĞİŞKENLER İÇİN GENEL ÖLÇEK VE</b> <b>ALT FAKTÖRLER BAZINDA MEMNUNİYET DÜZEYLERİ</b> .....	159
<b>V.1.3.1. Cinsiyet İçin Faktörel Bazda Betimsel İstatistikler ve t Testi</b> .....	159
<b>V.1.3.2. Yaş İçin Faktörel Bazda Betimsel İstatistikler ve</b> <b>Varyans Analizi</b> .....	160
<b>V.1.3.3. Aylık Ortalama Gelir İçin Betimsel İstatistikler ve</b> <b>Varyans Analizi</b> .....	161
<b>V.1.3.4. Eğitim Düzeyi İçin Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi</b> .....	163
<b>V.1.3.5. Medeni Durum İçin Betimsel İstatistikler ve t Testi</b> .....	165
<b>V.1.3.6. Kütüphane Türleri İçin Betimsel İstatistikler ve t Testi</b> .....	165
<b>V.1.3.7. Bu Kütüphanede Çalışılan Toplam Süre Betimsel İstatistikler</b> <b>ve Varyans Analizi</b> .....	166
<b>V.1.3.8. Kütüphanede Çalışılan Bölüm/ Birim İçin Betimsel İstatistikler</b> <b>ve Varyans Analizi</b> .....	168
<b>V.1.3.9. Toplam İş Tecrübesi İçin Betimsel İstatistikler</b> <b>ve Varyans Analizi</b> .....	169
<b>V.1.3.10. Kütüphanedeki Pozisyon/ Statü İçin Betimsel İstatistikler</b> <b>ve Varyans Analizi</b> .....	171

V.1.4. FARKLI DEĞİŞKENLER İÇİN PERSONEL MERKEZLİLİK MADDELERİ BAĞLAMINDA MEMNUNİYET DÜZEYLERİ .....	174
V.1.4.1. Cinsiyet İçin Personel Merkezlik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve t Testi .....	174
V.1.4.2. Yaş İçin Personel Merkezlik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi .....	175
V.1.4.3. Gelir Düzeyleri İçin Personel Merkezlik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi .....	176
V.1.4.4. Eğitim Düzeyleri İçin Personel Merkezlik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi .....	179
V.1.4.5. Medeni Durum İçin Personel Merkezlik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve t Testi .....	181
V.1.4.6. Kütüphane Türleri İçin Personel Merkezlik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve t Testi .....	182
V.1.4.7. Bu Kütüphanedeki Çalışma Süresi İçin Personel Merkezlik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi .....	183
V.1.4.8. Çalışılan Bölüm İçin Personel Merkezlik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi .....	185
V.1.4.9. Toplam Çalışma Süresi/ İş Tecrübesi İçin Personel Merkezlik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi .....	188
V.1.4.10. Kütüphanedeki Pozisyon/ Statü İçin Personel Merkezlik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi .....	190
V.2. KULLANICI MEMNUNİYETİYLE İLGİLİ BULGULAR .....	193
V.2.1. GENEL ÖLÇEK VE ALT FAKTÖRLER BAZINDA BETİMSSEL İSTATİSTİKLER VE t TESTİ .....	193
V.2.2. KULLANICILARIN ÖLÇEK MADDELERİNDE VERİLEN İFADELERE KATILMA DÜZEYLERİ .....	195
V.2.2.1. Kütüphanenin Fiziksel Ortamı .....	195

V.2.2.2. Kütüphane Personeli .....	197
V.2.2.3. Hizmetin Sunulmasıyla İlgili Durum .....	200
V.2.2.4. Kütüphane Koleksiyonu .....	208
<b>V.2.3. FARKLI DEĞİŞKENLER İÇİN GENEL ÖLÇEK VE ALT</b>	
<b>FAKTÖRLER BAZINDA MEMNUNİYET DÜZEYLERİ .....</b>	<b>212</b>
V.2.3.1. Cinsiyet İçin Faktörel Bazda Betimsel İstatistikler ve t Testi .....	212
V.2.3.2. Yaş İçin Faktörel Bazda Betimsel İstatistikler ve	
Varyans Analizi .....	212
V.2.3.3. En Çok Yararlanılan Kütüphane İçin Faktörel Bazda	
Betimsel İstatistikler ve t Testi .....	213
V.2.3.4. Enstitüler İçin Faktörel Bazda Betimsel İstatistikler ve	
Varyans Analizi .....	214
V.2.3.5. Fakülteler ve Yüksekokullar İçin Faktörel Bazda Betimsel	
İstatistikler ve Varyans Analizi .....	216
V.2.3.6. Kullanım Sıklıkları İçin Faktörel Bazda Betimsel	
İstatistikler ve Varyans Analizi .....	218
<b>V.2.4. FARKLI DEĞİŞKENLER İÇİN KULLANICI</b>	
<b>MERKEZLİLİK MADDELERİ BAĞLAMINDA</b>	
<b>MEMNUNİYET DÜZEYLERİ .....</b>	<b>219</b>
V.2.4.1. Cinsiyet İçin Kullanıcı Merkezlik Maddeleri Bazında	
Betimsel İstatistikler ve t Testi .....	219
V.2.4.2. Yaş İçin Kullanıcı Merkezlik Maddeleri Bazında	
Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi .....	220
V.2.4.3. Kütüphane Türleri İçin Kullanıcı Merkezlik Maddeleri	
Bazında Betimsel İstatistikler ve t Testi .....	222
V.2.4.4. Enstitüler İçin Kullanıcı Merkezlik Maddeleri Bazında	
Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi .....	224
V.2.4.5. Fakülteler ve Yüksekokullar İçin Kullanıcı Merkezlik	
Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi .....	226
V.2.4.6. Kullanım Sıklığı İçin Kullanıcı Merkezlik Maddeleri	
Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi .....	229

<b>VI. DEĞERLENDİRME VE YORUM</b> .....	231
<b>VI.1. PERSONELİN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ</b> .....	231
<b>VI.1.1. Ölçek Geneli ve Alt Faktörler</b> .....	231
<b>VI.1.1.1. Yöneticilerle İlişkiler (Faktör 1)</b> .....	231
<b>VI.1.1.2. Özlük Hakları (Faktör 2)</b> .....	235
<b>VI.1.1.3. Çalışma Ortamı/ Fiziksel Ortam (Faktör 3)</b> .....	239
<b>VI.1.1.4. İşle İlgili Durum (Faktör 4)</b> .....	241
<b>VI.1.1.5. Personelle İlişkiler (Faktör 5)</b> .....	247
<b>VI.1.1.6. Örgütsel Bağlılık (Faktör 6)</b> .....	250
<b>VI.1.1.7. Genel Değerlendirme (Ölçek Geneli)</b> .....	253
<b>VI.1.2. Personel Merkezilik Maddelerinin Değerlendirilmesi</b> .....	256
<b>VI.2. KULLANICILARIN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ</b> .....	267
<b>VI.2.1 Ölçek Geneli ve Alt Faktörler</b> .....	267
<b>VI.2.1.1. Kütüphanenin Fiziksel Ortamı (Faktör 1)</b> .....	267
<b>VI.2.1.2. Kütüphane Personeli (Faktör 2)</b> .....	273
<b>VI.2.1.3. Hizmetin Sunulmasıyla İlgili Durum (Faktör 3)</b> .....	275
<b>VI.2.1.4. Kütüphane Koleksiyonu (Faktör 4)</b> .....	282
<b>VI.2.1.5. Genel Değerlendirme (Ölçek Geneli)</b> .....	286
<b>VI.2.2. Kullanıcı Merkezilik Maddelerinin Değerlendirilmesi</b> .....	288
<b>VII. SONUÇ VE ÖNERİLER</b> .....	298
<b>VII.1. SONUÇ</b> .....	298
<b>VII.2. ÖNERİLER</b> .....	313
<b>KAYNAKÇA</b> .....	323
<b>EKLER</b>	

## TABLOLAR VE ŞEKİLLER

### TABLOLAR

	<u>Sayfa</u>
<b>Tablo 1.</b> Kütüphane Personeli Memnuniyet Ölçeği'ne İlişkin Betimsel İstatistikler .....	22
<b>Tablo 2.</b> Genel Ölçek Ortalaması İçin t Tablosu (Personel) .....	22
<b>Tablo 3.</b> Kütüphane Kullanıcısı Memnuniyet Ölçeği'ne İlişkin Betimsel İstatistikler .....	23
<b>Tablo 4.</b> Genel Ölçek Ortalaması İçin t Tablosu (Kullanıcı) .....	23
<b>Tablo 5.</b> TMK Akademik Dönem Çalışma Saatleri .....	132
<b>Tablo 6.</b> Personelin Cinsiyeti .....	133
<b>Tablo 7.</b> Personelin Yaşı .....	134
<b>Tablo 8.</b> Personelin Gelir Düzeyi (Milyon TL) .....	134
<b>Tablo 9.</b> Personelin Eğitim Düzeyi .....	135
<b>Tablo 10.</b> Personelin Medeni Durumu .....	135
<b>Tablo 11.</b> Personelin Çalıştığı Kütüphaneler .....	136
<b>Tablo 12.</b> Çalışılan Kütüphanedeki Hizmet Süresi .....	136
<b>Tablo 13.</b> Personelin Kütüphanede Çalıştığı Birimler/ Bölümler.....	137
<b>Tablo 14.</b> Personelin Toplam Çalışma/ Hizmet Süresi .....	138
<b>Tablo 15.</b> Personelin Görev Pozisyonları .....	138
<b>Tablo 16.</b> Kullanıcıların Cinsiyetleri .....	139
<b>Tablo 17.</b> Kullanıcıların Yaşları .....	140
<b>Tablo 18.</b> Kullanıcıların Yararlandıkları Kütüphaneler.....	140
<b>Tablo 19.</b> Kullanıcıların Bağlı Buldukları Enstitüler.....	140
<b>Tablo 20.</b> Kullanıcıların Çalıştıkları Fakülte ve Yüksekokullar.....	141
<b>Tablo 21.</b> Kullanıcıların Kütüphane Kullanım Sıklıkları .....	142
<b>Tablo 22.</b> Genel Ölçek ve Alt Faktörler İçin t Tablosu (Personel .....	144

<b>Tablo 23.</b> Personelin F1 Maddelerine Katılım Düzeyleri .....	146
<b>Tablo 24.</b> Personelin F2 Maddelerine Katılım Düzeyleri .....	149
<b>Tablo 25.</b> Personelin F3 Maddelerine Katılım Düzeyleri .....	151
<b>Tablo 26.</b> Personelin F4 Maddelerine Katılım Düzeyleri .....	153
<b>Tablo 27.</b> Personelin F5 Maddelerine Katılım Düzeyleri .....	157
<b>Tablo 28.</b> Personelin F6 Maddelerine Katılım Düzeyleri .....	158
<b>Tablo 29.</b> Cinsiyet İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler ve t Tablosu .....	160
<b>Tablo 30.</b> Yaş İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler .....	160
<b>Tablo 31.</b> Yaş İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu.....	161
<b>Tablo 32.</b> Gelir İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler .....	161
<b>Tablo 33.</b> Gelir İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu.....	162
<b>Tablo 34.</b> Genel Ölçek İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	162
<b>Tablo 35.</b> Faktör 2 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	163
<b>Tablo 36.</b> Faktör 4 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	163
<b>Tablo 37.</b> Faktör 5 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	163
<b>Tablo 38.</b> Faktör 6 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	163
<b>Tablo 39.</b> Eğitim Düzeyi İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler .....	164
<b>Tablo 40.</b> Eğitim Düzeyleri İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu .....	164
<b>Tablo 41.</b> Medeni Durum Grupları İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler ve t Tablosu .....	165
<b>Tablo 42.</b> Çalışılan Kütüphane Türleri İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler ve t Tablosu .....	166
<b>Tablo 43.</b> Bu Kütüphanede Çalışılan Süre İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler .....	167
<b>Tablo 44.</b> Bu Kütüphanede Çalışılan Süre İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu .....	167



<b>Tablo 45.</b> Kütüphanede Çalışılan Bölüm İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler .....	168
<b>Tablo 46.</b> Kütüphanede Çalışılan Bölüm İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu .....	169
<b>Tablo 47.</b> Toplam Çalışma Süresi/ İş Tecrübesi İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler .....	170
<b>Tablo 48.</b> Toplam Çalışma Süresi/ İş Tecrübesi İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu .....	170
<b>Tablo 49.</b> Kütüphanedeki Pozisyon/ Statü İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler .....	171
<b>Tablo 50.</b> Kütüphanedeki Pozisyon/ Statü İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu .....	171
<b>Tablo 51.</b> Genel Ölçek İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	172
<b>Tablo 52.</b> Faktör 1 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	173
<b>Tablo 53.</b> Faktör 2 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	173
<b>Tablo 54.</b> Faktör 5 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	173
<b>Tablo 55.</b> Cinsiyet İçin Personel Merkezlilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve t Tablosu .....	174
<b>Tablo 56.</b> Yaş İçin Personel Merkezlilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler .....	175
<b>Tablo 57.</b> Yaş İçin Personel Merkezlilik Maddelerine Ait ANOVA Tablosu .....	176
<b>Tablo 58.</b> Gelir İçin Personel Merkezlilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler .....	177
<b>Tablo 59.</b> Gelir İçin Personel Merkezlilik Maddelerine Ait ANOVA Tablosu .....	177
<b>Tablo 60.</b> Madde 1 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	178
<b>Tablo 61.</b> Madde 2 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	178
<b>Tablo 62.</b> Madde 13 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	178
<b>Tablo 63.</b> Madde 14 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	178
<b>Tablo 64.</b> Madde 37 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	179
<b>Tablo 65.</b> Madde 50 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	179

<b>Tablo 66. Eğitim İçin Personel Merkezlilik Maddeleri Bazında</b>	
Betimsel İstatistikler .....	180
<b>Tablo 67. Eğitim İçin Personel Merkezlilik Maddelerine Ait</b>	
ANOVA Tablosu .....	181
<b>Tablo 68. Medeni Durum İçin Personel Merkezlilik Maddeleri Bazında</b>	
Betimsel İstatistikler ve t Tablosu .....	182
<b>Tablo 69. Kütüphane Türleri İçin Personel Merkezlilik Maddeleri Bazında</b>	
Betimsel İstatistikler ve t Tablosu .....	183
<b>Tablo 70. Bu Kütüphanedeki Çalışma Süresi İçin Personel Merkezlilik</b>	
Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler .....	184
<b>Tablo 71. Bu Kütüphanedeki Çalışma Süresi İçin Personel Merkezlilik</b>	
Maddelerine Ait ANOVA Tablosu .....	185
<b>Tablo 72. Kütüphanede Çalışılan Bölüm İçin Personel Merkezlilik</b>	
Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler .....	186
<b>Tablo 73. Kütüphanede Çalışılan Bölüm İçin Personel Merkezlilik</b>	
Maddelerine Ait ANOVA Tablosu .....	187
<b>Tablo 74. Toplam Çalışma Süresi/ İş Tecrübesi İçin Personel Merkezlilik</b>	
Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler .....	188
<b>Tablo 75. Toplam Çalışma Süresi/ İş Tecrübesi İçin Personel</b>	
Merkezlilik Maddelerine Ait ANOVA Tablosu .....	189
<b>Tablo 76. Madde 14 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....</b>	190
<b>Tablo 77. Kütüphanedeki Pozisyon/ Statü İçin Personel Merkezlilik</b>	
Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler .....	190
<b>Tablo 78. Kütüphanedeki Pozisyon/ Statü İçin Personel Merkezlilik</b>	
Maddelerine Ait ANOVA Tablosu .....	191
<b>Tablo 79. Madde 13 İçin Scheffe Tablosu .....</b>	192
<b>Tablo 80. Madde 50 İçin Scheffe Tablosu .....</b>	192
<b>Tablo 81. Genel Ölçek ve Alt Faktörler İçin t Tablosu (Kullanıcı).....</b>	193
<b>Tablo 82. Kullanıcıların F1 Maddelerine Katılım Düzeyleri.....</b>	195
<b>Tablo 83. Kullanıcıların F2 Maddelerine Katılım Düzeyleri.....</b>	198
<b>Tablo 84. Kullanıcıların F3 Maddelerine Katılım Düzeyleri.....</b>	201
<b>Tablo 85. Kullanıcıların F4 Maddelerine Katılım Düzeyleri.....</b>	209

<b>Tablo 86.</b> Cinsiyet İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler ve t Tablosu .....	212
<b>Tablo 87.</b> Yaş İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler .....	213
<b>Tablo 88.</b> Yaş İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu.....	213
<b>Tablo 89.</b> En Çok Yararlanılan Kütüphane İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler ve t Tablosu .....	214
<b>Tablo 90.</b> Enstitüler İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler .....	214
<b>Tablo 91.</b> Enstitüler İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu .....	215
<b>Tablo 92.</b> Faktör 1 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	215
<b>Tablo 93.</b> Faktör 3 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	215
<b>Tablo 94.</b> Faktör 4 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	216
<b>Tablo 95.</b> Genel Ölçek İçin Scheffe Testi Sonuçları .....	216
<b>Tablo 96.</b> Fakülteler ve Yüksekokullar İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler .....	217
<b>Tablo 97.</b> Fakülteler ve Yüksekokullar İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu .....	217
<b>Tablo 98.</b> Kullanım Sıklıkları İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler .....	218
<b>Tablo 99.</b> Kullanım Sıklıkları İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu .....	219
<b>Tablo 100.</b> Cinsiyet İçin Kullanıcı Merkezlilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve t Tablosu .....	220
<b>Tablo 101.</b> Yaş İçin Kullanıcı Merkezlilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler .....	221
<b>Tablo 102.</b> Yaş İçin Kullanıcı Merkezlilik Maddelerine Ait ANOVA Tablosu .....	222
<b>Tablo 103.</b> Kütüphane Türleri İçin Kullanıcı Merkezlilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve t Testi .....	223

<b>Tablo 104. Enstitüler İçin Kullanıcı Merkezlilik Maddeleri Bazında</b>	
Betimsel İstatistikler .....	224
<b>Tablo 105. Enstitü İçin Kullanıcı Merkezlilik Maddelerine Ait</b>	
ANOVA Tablosu .....	225
<b>Tablo 106. Madde 34 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....</b>	225
<b>Tablo 107. Madde 44 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....</b>	226
<b>Tablo 108. Madde 45 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....</b>	226
<b>Tablo 109. Madde 49 İçin Scheffe Testi Sonuçları .....</b>	226
<b>Tablo 110. Fakülteler ve Yüksekokullar İçin Kullanıcı Merkezlilik</b>	
Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler .....	227
<b>Tablo 111. Fakülteler ve Yüksekokullar İçin Kullanıcı Merkezlilik</b>	
Maddelerine Ait ANOVA Tablosu .....	228
<b>Tablo 112. Kullanım Sıklığı İçin Kullanıcı Merkezlilik Maddeleri Bazında</b>	
Betimsel İstatistikler .....	229
<b>Tablo 113. Kullanım Sıklığı İçin Kullanıcı Merkezlilik Maddelerine Ait</b>	
ANOVA Tablosu .....	230

## ŞEKİLLER

<b>Şekil 1. Sorunsuz Bir Referans İşlemi Yapabilmek İçin Akış Çizelgesi .....</b>	83
<b>Şekil 2. Kütüphanelerde Toplam Kalite Yönetimine Geçiş Modeli .....</b>	103
<b>Şekil 3. Kalite Yönetimi ve Kullanıcı Memnuniyeti Geribildirim Yolları.....</b>	112
<b>Şekil 4. Hacettepe Üniversitesi Kurumsal Gelişim Evreleri .....</b>	124

## KISALTMALAR

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
ANOVA	Analysis of Varyans
AÜ	Ankara Üniversitesi
BMK	Beytepe Merkez Kütüphanesi
DTCF	Dil ve Tarih Coğrafya Fakültesi
F	Faktör
HÜ	Hacettepe Üniversitesi
İBÜ	İstanbul Bilgi Üniversitesi
İKK	İstatistiki Kalite Kontrol
ISO	International Organization for Standardization
JUSE	Japanese Union of Scientists and Engineers
KalDer	Kalite Derneği
KÇ	Kalite Çemberleri
KKÇ	Kalite Kontrol Çemberleri
KDDB	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı
KDDBY	Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkan Yardımcısı
KMK	Kullanıcı Merkezli Kütüphane
MBNQA	Malcolm Baldrige National Quality Award
Md	Madde
MPM	Milli Produktivite Merkezi
SERVPERF	Service Performance
SERVQUAL	Service Quality
SPSS	Statistical Package for Social Sciences
TKY	Toplam Kalite Yönetimi
TMK	Tıp Merkezi Kütüphanesi
TSE	Türk Standartları Enstitüsü
TÜSİAD	Türk Sanayici ve İşadamları Derneği
ULAKBİM	Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi
YÖK	Yükseköğretim Kurulu

## ÖNSÖZ

Üniversite kütüphaneleri, üretmiş oldukları bilgi hizmetleriyle üniversitelerin eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini destekleyen ve bağlı buldukları üniversitelerin, ulusal ve uluslararası bilim dünyasındaki başarılarını doğrudan etkileyen akademik birimlerdir. Bu nedendir ki, gelişmiş ülkelerde yıllardır “üniversitenin kalbi” olarak tanımlanmakta ve kabul edilmektedirler.

Bir üniversite kütüphanesinin, “üniversitenin kalbi” unvanını hak edebilecek düzeyde başarılı olabilmesi ise, kütüphane çalışanlarına, memnuniyet duyacakları ve buna bağlı olarak kullanıcılarına zevkle hizmet verebilecekleri bir iş yaşamı hazırlaması; kullanıcılarına da en üst düzeyde memnuniyet duyabilecekleri kaliteli bilgi hizmetlerini vermesine bağlıdır.

Özellikle 2. Dünya Savaşı'nın ardından Japonya'da yaşanan kalite devrimi sonrasında alt yapısı hazırlanan ve hızla uygulamaya konulan Toplam Kalite Yönetimi, müşteriye (iç ve dış) merkeze yerleştirme ilkesinin doğal sonucu olarak, hem personelin hem de müşterinin memnuniyetini sağlamayı temel öncelik kabul eden bir yönetim modelidir.

Ülkemizde, özellikle mal üreten kâr amaçlı kuruluşlar başta olmak üzere, hemen her sektörde, Toplam Kalite Yönetimi'ne ilişkin olarak, çok sayıda ve uluslararası ödül alacak düzeyde başarılı uygulama örnekleri görmek ve literatürde bu konuda hazırlanmış telif ve/veya çeviri pek çok kitap ve bilimsel makaleye erişmek olanaklıdır. Buna karşın, genelde Türk kütüphaneciliği, özel olarak da üniversite kütüphaneleri kapsamında bu konudaki çalışmalar, hem kuram hem de uygulama bağlamında yok denecek kadar azdır. Bu durum ve yıllardır uygulama içerisinde gördüğüm, kullanıcı merkezli değil sistem merkezli kütüphanecilik anlayışı ve bunun doğal sonucu olarak bilgi merkezlerinde memnuniyet düzeyleri son derece düşük personel ve kullanıcılarla karşılaşmış olmam, mesleğimin insan boyutuna daha fazla ilgi duymamda ve bu konuyu araştırmamda etkili olmuştur.

## I. BÖLÜM

### GİRİŞ

#### I. 1. KONUNUN ÖNEMİ

Dünya büyük bir hızla değişirken, değişimin vazgeçilmez ve alışılması zorunlu bir durum olduğu sıklıkla vurgulanmaktadır. Bu büyük değişimin ana nedenleri olarak da, teknolojik gelişme, küreselleşme ve bunun sonucu olan rekabet (Karakoyunlu 1999: 23) sıralanmaktadır.

Business Week tarafından yönetim dünyasının dört “guru”sundan biri olarak adlandırılan Michael Hammer, değişim konusunda hazırladığı başucu kitabında, günümüz şirketlerini, korkutucu derecede yabancı bir ortama sürükleyen “üç güç”ten söz etmektedir (Hammer ve Champy 1997: 15); “Müşteri”, “rekabet” ve “değişim”.

Bu duruma bağlı olarak mal ve/ veya hizmet üreten işletmeler, mevcut ve potansiyel müşterilerindeki en küçük değişikliği yakalayıp, bu değişime uygun yeni bir yapı oluşturmanın mücadelesini vermektedirler. Bu durum kısaca, “yapılan mücadelenin ana hedefi müşteridir ve müşterinin beğenisini kazanan, onu tatmin eden ve elinde tutan şirket pazarda kalıcı olmaktadır” (Muter 1999; 18) şeklinde özetlenebilir.

Özellikle gelişmiş ülkelerde, pazarda satıcı-müşteri dengesi müşteri lehine değiştiği için, günümüzde her müşteri kendi eşsiz isteklerini tatmin edecek firmaları özgürce arayabilmekte ve seçebilmektedir. Pazarda güçlü olan ve dengeleri belirleyici olan müşteridir. Hizmet sektöründe müşteri beklentileri daha büyük bir hızla yükselmektedir (Budak 1999: 51). Çünkü müşteri pazarda her “satıcı”nın çok sayıda alternatifi olduğunu bilmektedir.

Görüldüğü gibi, önceleri çok fazla önemsenmeyen ve üretilen mal ve/ veya hizmeti almak zorunda olduğu düşünülen müşteri, bugün belirleyici konumdadır. Bu konumunun avantajlarının farkında olan müşteri, içinde bulunduğumuz zaman dilimindeki rekabetçi ortamda işletmeleri kaçınılmaz bir şekilde yeni düzenlemeler yapmakla karşı karşıya bırakmaktadır.

Bugün klasik örgüt yapılarının, yönetim düşüncelerinin, üretim sistemlerinin ve iş süreçlerinin değişime engel oldukları (Budak 1999: 52) tartışmasız bir biçimde kabul görmektedir.

Buraya kadar üzerinde durulan dinamik pazarlar, değişim, rekabet, müşteri gibi unsurların zorunluluk olarak ortaya çıkardığı yeni bir yapı kurma gereksinimine cevap olarak değerlendirilen yönetim tekniklerinden biri, hemen her sektörde uygulama alanı bulan Toplam Kalite Yönetimi (TKY)'dir.

Kısaca, "tüketici tatminini amaçlayan, stratejik ve tümleşik bir yönetim sistemi" (Gözlü 1995: 43) olarak tanımlanan TKY'nin tarihine bakıldığında, bugünkü anlamda olmasa bile, çok eski dönemlerden başlayarak insanoğlunun kalite ile ilgilendiği görülmektedir.

Kondo (1999: 47)'ya göre, yeryüzünde tarihin başladığı yaklaşık 1.7 milyon yıldan beri insanlar kaliteye, özellikle de kullandıkları araçların kalitesine büyük ilgi göstermiştir. Çünkü bu çok eski zamanlarda bile, kırık bir toprak testi ile su taşınmayacağı ve depolanamayacağından ya da uçları mükemmel yapılmış oklar olmadıkça av yakalanamayacağı için atalarımız, en azından, kullandıkları aletlerin kalitesine büyük önem vermişlerdir.

Daha yakın zamanlara gelindiğinde, yönetim alanında, 20. yüzyılın başlarında bilimsel yönetim modeli, 1930 ve 1940'lı yıllarda insan ilişkileri modeli, 1960'lı yıllarda ise yapısal analiz modelinin ağırlıklı olarak uygulandığı görülmektedir.



1980'li ve 1990'lı yıllar eklektik bir yaklaşım olarak TKY'nin işletme yönetimlerinde tercih edilmeye başladığı bir dönem olmuştur (Guillen 1996).

TKY'nin üzerine bina edildiği temel olan Toplam Kalite Kontrol'ün doğduğu yer Amerika Birleşik Devletleri (ABD)'dir. Ancak bu kavramın kalite kontrolünü de aşarak, bir yönetim kontrol sistemi haline gelmesi ve kalitede mükemmelliğe gidişin tek yolu olarak kabul edilmesi Japonya'nın eseridir (Yenersoy 1997: 19).

Kısaca belirtilecek olursa, çağdaş kalite felsefesinin düşünce ustaları olarak bilinen W. Edward Deming, Joseph Juran ve Philip Crosby, TKY anlayışının temellerini kurmuşlar, Armand V. Feigenbaum ve Kaouru Ishikawa da yaptıkları katkılarla binanın gövdesini, çatısını inşa etmişlerdir (Gözlü 1994: 54).

TKY'nin birçok özelliği olmakla birlikte, tüm özellikleri genel anlamda insana yönelme, özelde ise “müşteriye odaklanma” ile özetlenebilir. Çünkü Imai (1986: 207)'nin de dediği gibi, “kalitenin son ve en büyük hakimi müşteridir.”

Özetle söylemek gerekirse, “müşteriye odaklanma”, “müşteri yönelimli yapılanma”, “müşteri merkezlilik” ya da “müşteri odaklılık” hangi terimle tanımlanırsa tanımlansın müşterinin merkezi ve belirleyici konumu TKY'de en üst düzeyde öneme sahiptir (Mullen 1993: 99-101). Çünkü müşteri merkezlilik bu disiplinin temel felsefelerinden biri olarak evrensel bir kabul görmüştür (Kondo 1999: 27). Ancak bu şekilde bir yapılanma ile müşterilerin kimler olduğu, özellikleri, istekleri, öncelikleri, gereksinimleri ve beklentileri verimli bir şekilde öğrenilebilir.

Müşterinin istek ve beklentilerini bilmeden, kalite konusundaki beklentilerini araştırmadan, en önemlisi onları kalite sürecine dahil etmeden yapılacak çalışmalar, zarar olarak işletmeye geri dönecektir (Yüksel 1998: 74). Şu halde, acımasız ve yok edici bir rekabetin yaşandığı piyasada var olmak isteyen hiçbir işletme, kurum ya da organizasyonun müşterilerinin memnuniyetini gözardı etmemesi gerekmektedir.

Müşteri memnuniyetine verilen önem 1988'de ihdas edilen ABD Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü'nün başvuru kılavuzunda da ortaya konuldu. Bu kılavuzda sınanacak kategoriler ve alt kategorilerin her biri ve bunlara kaç puan verileceği liste halinde gösterilmiş olup, yedi esas kategori içinde en büyük önem müşteri memnuniyetine verilmiş ve bu toplam puanların yüzde otuzuyla (% 30) değerlendirilmiştir (Kondo 1999: 147).

Müşteri memnuniyetine bu denli önem verilen TKY'de iç müşteri olarak kabul edilen çalışanların memnuniyetleri de son derece önemsenerek, dış müşterinin memnuniyetine açılan bir kapı pozisyonunda görülmekte ve hedefler arasında gösterilmektedir. Diğer bir deyişle, "herhangi bir organizasyonun müşterilerini tatmin etmesinin ön koşulu, müşteri için çalışan personelini tatmin etmesidir" (Bozkurt 1999: 50-51) ve dış müşterinin tatmini "ona varana dek oluşan zincirdeki tüm iç müşterilerin her birinin ayrı ayrı tatmininin toplamına eşittir" (Sidi 1994: 69).

Dünyada modern anlamda bir yönetim biçimi olarak geçen yüzyılın özellikle son çeyreğinde uygulama alanına giren TKY ve ana hedef olan müşteri memnuniyeti felsefesi, günümüzde daha geniş ve farklı çalışma alanlarına girmekte ve bütün bu çalışmalar Türkiye'de de giderek artan bir yoğunlukta kabul görmektedir.

Girdisi ve çıktısı olan bir işletme olarak düşünüldüğünde, türleri ne olursa olsun kütüphaneler de son dönemlerin temel özelliği olan değişimden etkilenmekte ve bu değişime karşı rasyonel bir yanıt vermeye çalışmaktadırlar. Dünyada her alanda yaşanan büyük değişim toplumu çok yönlü olarak etkilemekte ve oluşan yeni toplum her alanda sorguladığı "kalite"yi bilgi ve kütüphane alanında da aramaktadır.

Kalite konusunun kütüphanelerde ve genel olarak bilgi hizmetleri alanında ne zaman gündeme geldiğine bakıldığında, 1969 yılına kadar inilmektedir. Bu yılda kalite konusu F. W. Lancaster tarafından ele alınmış ve Index Medicus veri tabanındaki taramaların başarısı ve kalitesi incelenmiştir (Whitehall 1994: 100).

Daha yakın dönemlere gelindiğinde de bu konuda çeşitli çalışmaların yapıldığı görülmektedir.

1980'lerde Amerika'da, yüksek öğretimde kütüphanelerin yükümlülükleri konusu hem üniversite yöneticileri hem de kütüphanecileri tarafından ayrıntılı olarak sorgulanmaya ve araştırılmaya başlanmıştır. Aynı zamanda üniversite kütüphanecileri, kütüphanelerini daha etkin duruma getirmek ve kullanıcı tatmini için neler yapılması gerektiğini araştırarak bu konu ile ilgili verileri toplamaya ve bunları planlama ve karar verme süreçlerinde kullanmaya başlamışlardır (Kank 1999: 150).

Bu çalışmalar, içinde bulunduğumuz dönemde çeşitlenerek yapılmaya devam etmektedir. Çünkü müşterinin kalite konusundaki belirleyiciliği bugünün modern işletme yönetimlerinde artık tartışılmazken, kütüphanelerin de bu doğrultuda kullanıcıyı çalışmaların odağına yerleştirmeleri kaçınılmaz bir durumdur. Bununla birlikte, bir hizmet kuruluşu olarak kütüphanelerin en büyük sıkıntısı da burada ortaya çıkmakta; özellikle üniversite kütüphaneleri hizmetlerin standardizasyonunda teknoloji kullanımı konusunda liderlik rolünü oynamalarına karşın, teknolojik inisiyatiflerini kullanırken kullanıcıyı ve hizmet öğelerini dikkate almakta biraz zorlanmaktadırlar (Karakaş 1999a: 11). Bilgi uzmanları kimi zaman, teknik işlere çok fazla gömülmede ve bilginin yayılmasından ve kullanılmasından çok depolanmasına ve saklanmasına önem vermekte ve buna bağlı olarak da kullanıcıların gerçek ihtiyaçlarını görmezlikten gelmektedirler (Guinchat ve Menou 1990: 291). Bu durum, doğal olarak, hizmet kalitesine ilişkin değerlendirmelerin de kütüphane yöneticilerinin bakışıyla yapılması gibi bir sonucu doğurmaktadır. Bunun nedeni ise, henüz tam anlamıyla kütüphanelerin işletme, kullanıcıların ise müşteri olarak algılanmıyor olmasıdır.

Literatüre bakıldığında da, kullanıcılarla ve verilen bilgi hizmetleriyle ilgili çalışmaların daha çok sistem merkezli yaklaşımla ele alındığı görülmektedir. Bu geleneksel yaklaşıma göre, kullanıcının bu sistem içindeki rolü, kendisine sağlanan olanaklardan, kendisi için gerekli olan bilgiyi var olan kaynak ve kurallar dışına

çıkmadan sağlayabilmektir (Uçak 1997a: 243). Oysa kalite konusunda son karar vericinin müşteri olduğu kuralı kütüphaneler için de geçerlidir ve ancak kullanıcı tarafından kaliteli olarak değerlendirilen kütüphane hizmetinin kalitesinden söz etmek mümkün olacaktır. Çünkü “müşteri odaklı yapılanma”nın kuralı kesindir; “*Kalitenin tek hakim ve değerlendircisi müşteridir*” (Imai 1999: 207).

Bu bağlamda bir kütüphane türü olarak üniversite kütüphanelerinin de, değişen kullanıcıya bağlı olarak değişime uygun yanıt verebilmek amacıyla TKY'nin temel felsefesi gereği, kullanıcı merkezli olarak yapılanmaları ve kullanıcılarının memnuniyetini birinci amaç olarak kabul etmeleri gerekmektedir.

Buraya kadar yapılan tüm açıklamalar, dünyada hızlı bir değişimin ve yok edici bir rekabetin yaşandığını ve işletmelerin bu ortama uyum sağlayarak piyasada kalabilmek için mevcut koşullara göre yeni bir yapı kurmalarının zorunlu olduğunu; bunu yaparken de müşterilerini çalışmaların merkezine/ odağına yerleştirmek dışında bir seçeneklerinin bulunmadığını göstermektedir. Bütün bu oluşum ise, TKY felsefesi ve ilkelerinde yer almaktadır.

Diğer işletmeler gibi üniversite kütüphaneleri de, hızla değişen kendi piyasalarına uyum sağlayarak “müşterilerini” tatmin edebilmek için TKY'yi benimsemek ve kullanıcı merkezli olarak yapılanmak durumundadırlar. Bu bağlamda üniversite kütüphaneleri, hedeflerine “toplam kullanıcı memnuniyeti”ni koymaları durumunda, değişen toplum ve değişen kullanıcının beklentilerine uygun, çağdaş ve nitelikli hizmetleri sunabileceklerdir. Ancak kullanıcılarına bu şekilde hizmet verebilen bir üniversite kütüphanesi, bağlı bulunduğu üniversitenin ülke kalkınması ve gelişmesindeki önemli rolünü gerektiği gibi oynayabilmesine yardımcı olabilecektir. Böyle bir üniversite kütüphanesinin de, değişimi yakından takip ederek, hizmet verdiği kullanıcı kitlesinin tüm bilgi gereksinimini, koşullar elverdiğince, hızlı, eksiksiz ve doğru olarak karşılayabilmesi gerekmektedir. Bunu yapabilmek ise, kullanıcının çok iyi tanınmasını, gereksinimlerinin ve beklentilerinin doğru olarak belirlenerek analiz edilmesini, kısacası *kullanıcı merkezli yapılanmayı* zorunlu kılmaktadır.

Ülkemizdeki kütüphanelere, genel olarak baktığımızda, “*teknoloji, koleksiyon ya da teknik hizmet merkezli bir yapı*” içerisinde hizmet vermeye çalışan, kullanıcı merkezli olmak bir yana, kullanıcıyı kütüphaneyi oluşturan unsurlardan herhangi biri olarak algılayan ve bu durumun doğal bir sonucu olarak da, kullanıcı memnuniyetinin hedef noktasında olmadığı bir yapı ile karşılaşmaktadır. Kütüphanelerimizde hizmet veren pek çok kütüphane yöneticisi ve kütüphaneciye göre, asıl olan koleksiyon ve bu koleksiyona erişimi sağlayacak birtakım teknikler ve teknolojik araçlardır. Uçak (1997a: 243) bu durumu şu ifadelerle somutlaştırmaktadır:

Literatüre baktığımızda kullanıcı ve hizmetlerle ilgili çalışmaların daha çok sistem merkezli yaklaşımla ele alındığını görmekteyiz. Bu geleneksel yaklaşıma göre, kütüphaneci bilgiyi toplayan, organize eden, kullanıma sunan bir araçtır. Kullanıcının bu sistem içindeki rolü, kendisine sağlanan ortam ve olanaklardan, kendisi için gerekli olan bilgiyi var olan kaynak ve kurallar dışına çıkmadan sağlayabilmektir.

Bu bakış açısının devamı olan düşünceye göre, Türkiye’deki kütüphaneler, koşullar son derece olumsuz olduğu halde, oldukça başarılıdırlar ve ideal hizmet vermekte, en azından bunun için çok büyük gayret göstermektedirler. Oysa gözden kaçırılan bir gerçek vardır ki, modern işletme yönetimlerindeki altın kurala göre, mal veya hizmeti sunan kurumun tanımladığı “kalite” ve “başarı” değil, alıcı konumundaki “müşteri”nin tanımladığı kalite ve başarı bir anlam ifade etmektedir.

Bu gerçekten hareketle kütüphanelerin hizmet felsefeleri oluşturulurken, yer değiştirerek konuya kullanıcının pozisyonundan bakmak ve “kullanıcıya bina, derme, bütçe gibi, oluşumun herhangi bir parçası olarak değil; oluşumun varlık nedeni, ortaya çıkış noktası olarak yaklaşmak gerekmektedir” (Uçak 1997a: 242). Çünkü,

kullanıcı bilgi merkezlerini oluşturan bir unsur olarak kalmamakta, bu merkezlerin kurulmasındaki tek neden, bilgi merkezlerinin hizmet vermekle yükümlü olduğu, bilgi gereksinimlerinin en iyi şekilde karşılanması gereken kitledir (Uçak 1997a: 242).

Diğer bir ifadeyle, kullanıcıların kütüphanemize mecbur kalmış kişiler olduğu anlayışı, çok eski dönemlerde kalmıştır. Bugün kullanıcı, beklentileri ve gereksinimleri hatasız ve eksiksiz olarak karşılanması gereken ve böylelikle tam olarak memnun edilmesi zorunluluk arz eden bir “müşteri”dir. Ancak böyle bir bakış açısına sahip olunabilirse, kütüphanelerin “kullanıcı merkezli yapılanma” zorunlulukları anlaşılabilir ve yine ancak bu anlayışın oluşmasıyla “kaliteli hizmet”in “kullanıcı memnuniyeti” ile eş anlamlı olduğunun farkına varılabilir. Doğal olarak, böyle bir yapılanma sonrasında, kütüphanelerin kaliteli hizmet sunmaları ve kullanıcılarının (dış müşteri) ve personelinin (iç müşteri) memnuniyetini sağlayabilmeleri mümkün olabilecektir.

Konuya ülkemizdeki üniversite kütüphaneleri bağlamında bakıldığında olumlu şeyler söyleyebilmek olası değildir.

Üniversite kütüphanelerinde çalışanların, çoğunlukla, kütüphane hizmetlerinin verilmesi amacıyla teknolojik ürünlerden ve birtakım tekniklerden yararlanma ile, bu unsurlara birincilik/ öncelik konumunun verilmesi arasındaki ince ayırımın farkında olmadıkları, bu durumun ise, verilen hizmetlerden memnun olmayan kullanıcı sayısını artırdığı görülmektedir.

Bununla birlikte, bugünlerde, dünyadaki gelişmelere paralel olarak, biraz yavaş da olsa, ülkemizde de önemli değişimler yaşanmakta ve hem kamu sektöründe hem de özel sektör kurumlarında bu değişime en uygun yanıtı verebilmenin çareleri aranmaktadır. Çalışmaların ulaştığı nokta ise, uygun bir iş ortamının oluşturulabilmesi için topyekün bir değişim ve yeni bir yapı kurma kararı olmaktadır. Hemen tüm alanlarda “müşteri” merkezli bir değişimin yaşandığı bu ortamda, kütüphanecilik alanının da konuya duyarsız kalması düşünülemeyecektir.

Bu bağlamda ülkemiz kütüphanecilik literatürüne bakıldığında, bu konuya yakın çalışmalar yapılmış olmakla birlikte, tam anlamıyla “*üniversite kütüphanelerinde kullanıcı merkezli yapılanma ve kullanıcı memnuniyeti*” konusunda herhangi bir lisansüstü tez çalışmasına rastlanılamamıştır.

Araştırma konumuzla ilgili olarak, üniversitelerimizde hazırlanan yüksek lisans ve doktora tezlerini hizmete sunan YÖK Yayın ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı tez veri tabanında yapılan bilgi taraması sonucunda işletmelerde toplam kalite yönetimi, müşteri merkezlik, müşteri memnuniyeti ve iç müşteri memnuniyeti konularında çok sayıda lisansüstü tez çalışmasının yer aldığı saptanmış ancak, “üniversite kütüphanelerinde kullanıcı merkezli yapılanma ve kullanıcı memnuniyeti” konusunda herhangi bir tez çalışması bulunamamıştır.

## **I.2. ARAŞTIRMANIN AMACI, PROBLEM VE HİPOTEZ**

Çalışmamızın amacı ana hatlarıyla üç madde halinde sunulabilir;

1. Bir işletme terimi ve uygulaması olan ve öncelikle özel sektörde kâr amaçlı kuruluşlarda uygulama alanı bulan TKY'nin üniversite kütüphanelerine ne oranda yansıdığını, uluslararası literatürü de inceleyerek belirlemeye çalışmak,
2. Ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinin teknolojik gelişmeler gibi dış etkenler sonucunda değişen kullanıcının gereksinim ve beklentilerine en kaliteli yanıtı verebilmek için, iş süreçlerinde ve yönetim biçimlerinde yeni bir yapılanmaya gidip gitmediklerini; eğer herhangi bir değişiklik söz konusu ise, bunun TKY ilkeleri uyarınca kullanıcı merkezli bir yapılanma biçiminde gerçekleşip gerçekleşmediğini; ayrıca verilmekte olan hizmetlerden kullanıcıların ne oranda memnun kaldıklarını ve bu oranı etkileyen faktörleri araştırmak,
3. Yukarıda çerçevesi çizilen ve araştırmamızın temel konusu olan, “kullanıcı merkezli yapılanma ve kullanıcı memnuniyeti” konusunda ülkemiz üniversite

kütüphanelerine yönelik olarak somut ve uygulanabilir bir “kullanıcı merkezli kütüphane” modeli geliştirmek/ önermek.

Buraya kadar verilen bilgiler ışığında araştırmamızın hareket noktasını (problem cümlesi), “ülkemizdeki üniversite kütüphanesi kullanıcılarının verilmekte olan kütüphane hizmetlerinden, kütüphane personelinin de çalışma yaşamından, memnun olup olmadıklarını belirleyerek, memnuniyetsizliğin nedenlerini somut verilere dayanarak açıklamak” şeklinde ifade edilebilecek olan temel düşünce oluşturmuştur.

Bu probleme bağlı olarak çalışmamız; “Ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinde TKY felsefesi ve ilkeleri çerçevesinde, kullanıcı ve personel merkezli hizmet yapılanması olmadığı için, kütüphane personeli iş yaşamından, kütüphane kullanıcıları da verilmekte olan kütüphane hizmetlerinden memnun değildirler” şeklindeki hipotez doğrultusunda yürütülecektir.

Bir başka deyişle, ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinde ‘dış müşterinin (kullanıcı) memnuniyeti için öncelikle iç müşterinin (personel) memnun edilmesi gerekir’ düşüncesine sahip olunmadığı için, iç müşterilerin çok yönlü olarak çalışma yaşamından, dış müşterilerin ise verilmekte olan hizmetlerden yeterince memnun olmadıkları sonucuna karşılık, bu kurumlarda TKY felsefesi ve ilkeleri uyarınca ‘müşteri (kullanıcı ve personel) merkezli yapılanma’ modelinin uygulanması durumunda, kütüphane personeli ile kullanıcılarının memnuniyet düzeylerinin artış göstereceği söylenilebilir.

### **I.3. ARAŞTIRMANIN ALANI, KAPSAMI, EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ**

Araştırma alanı olarak Türkiye’deki üniversite kütüphaneleri düşünülmele birlikte, bu kapsamda çalışmanın uygulamada getireceği zorluklar nedeniyle araştırmamız daha dar bir alanda yürütülmüştür. Bu bağlamda araştırma kapsamında,



bir devlet üniversitesi olan Hacettepe Üniversitesi (HÜ)'nin kütüphaneleri yer almış, bununla birlikte çalışma sonunda tüm üniversite kütüphanelerinde uygulanabilir bir “kullanıcı merkezli kütüphane modeli” önerilmiştir.

Araştırmada, HÜ kütüphanelerinin mevcut yapısı derinlemesine incelenerek, iç müşteriler (personel) ve dış müşterilerin (kullanıcılar) memnuniyet düzeyleri irdelenmiştir. Bu bağlamda belirtilmelidir ki, TKY konusunda, başta işletme ve yönetim ana bilim dalları olmak üzere çeşitli disiplinlerde ve farklı sektörler (sağlık, turizm vb.) kapsamında yapılan yüksek lisans ve doktora tezlerinde, çoğunlukla, sadece dış müşteri veya iç müşteri incelenmiş olmasına rağmen, konunun bütünlüğü açısından önemli görüldüğü için, araştırmamızda hem kütüphane personeli, hem de kütüphane kullanıcıları yer almıştır.

Araştırmamızın kullanıcı evrenini, HÜ'ye bağlı Sosyal Bilimler, Fen Bilimleri ve Sağlık Bilimleri enstitülerinde doktora öğrenimlerine devam eden ve aynı zamanda HÜ içerisinde yer alan fakülte ve yüksekokullarda görev yapan 625 araştırma görevlisi (35. madde ile gelenler dahil) oluşturmaktadır.

Araştırmanın personel evreni ise, HÜ'ye bağlı Tıp Merkezi Kütüphanesi (TMK) ile Beytepe Merkez Kütüphanesi (BMK)'nde çalışmakta olan ve Daire Başkanı ve Daire Başkan Yardımcısı<sup>1</sup> ile TMK Müdürü dışında kalan toplam 66 kişilik personelden oluşmaktadır. Bunun yanı sıra, Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanı (TMK) ve Daire Başkan Yardımcısı (BMK) ile de ayrı ayrı görüşmeler yapılmıştır.

Araştırmanın anket ve görüşmeleriyle ilgili çalışmalar 1 Ağustos 2001 - 15 Kasım 2001 tarihleri arasındaki dönemde gerçekleştirilmiştir.

<sup>1</sup> İlgili mevzuatta, “Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkan Yardımcısı” biçiminde bir görev tanımı olmamakla birlikte, uygulamada bu durum söz konusu olduğundan, tez içerisinde BMK'nin üst yöneticisi bu şekilde tanımlanmıştır.

Araştırmanın kullanıcı evrenini belirlemek amacıyla, resmi yazışma kanalıyla HÜ'ye bağlı Sosyal Bilimler, Fen Bilimleri ve Sağlık Bilimleri enstitülerinden, doktora programlarına kayıtlı ve aynı zamanda Üniversite bünyesinde araştırma görevlisi olarak görev yapan kişilerin isim listeleri sağlanmıştır.

Bu kullanıcı evreninin enstitü bazında dağılımı şu şekildedir;

- Sosyal Bilimler Enstitüsü; 160 kişi
- Fen Bilimleri Enstitüsü; 197 kişi
- Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 268 kişi

Toplam 625 kişiden oluşan bu evrenden seçilecek örneklem, “basit rastgele örnekleme” (simple random sampling) yöntemiyle belirlenmiştir.

“Herbir örneklem birimine eşit seçilme olasılığı vererek (seçilen birim yerine konularak) ve seçilen birimin bir kez daha örnekleme alınmadığı yöntem” (Çıngı 1990: 14-15) şeklinde tanımlanan basit rastgele örnekleme yönteminde, “herbir örneklem birimine eşit seçilme olasılığı verilmesinin anlamı, örneklem uzayından herbir örneklemin eşit olasılıkla seçilmesi anlamına gelir” (Çıngı 1990: 15).

Araştırmanın 625 kişilik evreninden örneklem seçme işlemi için aşağıdaki formülden yararlanılmıştır<sup>1</sup> (Çıngı 1994: 61);

$$n_0 = \frac{t^2 pq}{d^2} (1)$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} (2)$$

<sup>1</sup> Araştırmanın örnekleme, Hacettepe Üniversitesi Fen Fakültesi İstatistik Bölümü Öğretim Üyesi Doç. Dr. Aydın Erar ile 11.10.2001 tarihinde yapılan görüşmede belirlenmiştir.

$t$  = Belli alfa düzeyindeki t tablo değeri (2.0) ( $\alpha = 0.05$  yanılma olasılığına karşılık gelen standart normal değer)

$p$  = İlgilenilen olayın evrendeki oranı (0.25) (İlgilenilen herhangi bir olayın varsayılan oranı)

$q = 1 - p$

$n_0$  = Başlangıç denek sayısı (300 = Formülden elde edilen denek sayısı)

$N$  = Evrendeki denek sayısı

$n$  = Örneklem büyüklüğü ( $\cong 203$ ) (Evren toplamının % 32.5'i)

$d = 0.05$  (Hoşgörülebilir sapma miktarı)

Buna göre, enstitü bazında aşağıdaki örneklem grubu belirlenmiştir;

	<u>Evren</u>	<u>(%)</u>	<u>Örneklem</u>	<u>Alınan Örneklem</u>
• Sosyal Bilimler Enstitüsü	160	32.5	$\cong 52$	$\cong 60$
• Fen Bilimleri Enstitüsü	197	32.5	$\cong 64$	$\cong 70$
• Sağlık Bilimleri Enstitüsü	268	32.5	$\cong 88$	$\cong 90$

Görüldüğü gibi, yapılan hesaplama sonucunda değerlendirilecek örneklem sayıları sırasıyla ve yaklaşık olarak, 52, 64 ve 88 olmasına karşın, farklı nedenlerle erişilemeyecek ve dolayısıyla ölçüğü cevaplayamayacak denek sayısını en aza indirebilmek amacıyla bu sayılar, Sosyal Bilimler için 60, Fen Bilimleri için 70, Sağlık Bilimleri için 90 olarak belirlenmiştir.

Sonuç olarak da, Sosyal Bilimler'den 59, Fen Bilimleri'nden 66, Sağlık Bilimleri'nden 90 olmak üzere, toplam 215 deneğe ölçek uygulanmıştır.

Araştırmanın personel boyutunda örneklem seçimi yapılmamış ve ölçek, BMK'de farklı statülerde (uzman kütüphaneci, memur, fotokopici vs.) çalışmakta olan 34 kişi ile TMK'de farklı statülerde çalışan 32 kişi olmak üzere, toplam 66 kişilik personele uygulanmıştır.

#### I.4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE VERİ TOPLAMA TEKNİKLERİ

Araştırmada problem cümlemize ve çalışma amacımıza bağlı olarak hem kütüphane kullanıcılarıyla hem de kütüphane personeliyle ilgili olarak mevcut durumun ne olduğunu ortaya koyabilmek amacıyla “betimleme yöntemi” kullanılmıştır.

Betimleme yöntemi ile, “olayların, objelerin, varlıkların, kurumların, grupların ve çeşitli alanların ne olduğu betimlenmeye, açıklanmaya çalışılmaktadır” (Kaptan 1989: 34).

Betimleme araştırmaları, mevcut olayların daha önceki olay ve koşullarla ilişkilerini de dikkate alarak, durumlar arasındaki etkileşimi açıklamayı hedef alır. Bu yöntemle dayanan araştırmalarla, durum nedir? neredeyiz? ne yapmak istiyoruz?, nereye, hangi yöne gitmeliyiz? oraya nasıl gideriz? gibi sorulara, mevcut zaman kesiti içinde olduğu düşünülen verilere dayanılarak cevap bulunmak istenir (Kaptan 1989: 34).

Araştırmamızda veri toplama tekniği olarak, “kalem-kağıt yoluyla objenin, bireyin ya da grubun kendisi hakkında bilgi vermesi” (Kaptan 1989: 75) şeklinde tanımlanan anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket, iç müşterilere (kütüphaneciler ve diğer personel) ve üniversite kütüphanelerinde verilmekte olan her tür hizmetten en yoğun biçimde yararlanan dış müşteri (kullanıcı) grubu olan doktora öğrencilerine uygulanmıştır.

Araştırmada ayrıca, “sözlü iletişim yoluyla veri toplama tekniği” (Karasar 1991: 165) olarak tanımlanan görüşme tekniğinden de yararlanılmış ve kütüphane yöneticileriyle görüşmeler yapılmıştır.

Anket sorularının hazırlanmasında birçok avantajından dolayı, Likert Ölçeği model alınmıştır. Bu bağlamda belirtilmelidir ki, tutumların ölçülmesinde bugüne

kadar izlenen en popüler yaklaşım, söz konusu tutuma ilişkin bir ölçeğin hazırlanarak uygulanması (Tezbaşaran 1997: 5) olarak kabul edilmektedir.

Günümüze dek tek boyutlu ölçeklemeden başlayarak çok boyutlu ölçeklemeye kadar çeşitli ve daha karmaşık işlemlere dayanan teknikler geliştirilmiş bulunmaktadır. Bu tekniklerden en yaygın olarak kullanılanı Rensis Likert'in (1932) "dereceleme toplamlarıyla ölçekleme" modelidir (Judd, Eliot ve Kidder 1991'den aktaran Tezbaşaran 1997: 5).

Likert ölçekleme modeli, diğer modellere oranla sezgilere daha çok dayanır. Likert tipi ya da "dereceleme toplamları" tekniğine uygun bir ölçekten alınan puan, genel olarak, kapsamındaki maddelere gösterilen tepkilere verilen ağırlıkların toplamından ya da teknik deyişle puanların toplamından oluşur (Tezbaşaran 1997: 5-6).

Likert tarafından geliştirilen dereceleme toplamlarıyla ölçekleme yaklaşımında, ölçülmek istenen söz konusu tutumla ilgili çok sayıda olumlu ve olumsuz ifade, çok sayıda cevaplayıcıya uygulanır. Cevaplayıcılar her ifade için "Tamamen katılıyorum", "Katılıyorum", "Kararsızım", "Katılmıyorum" ve "Kesinlikle katılmıyorum" biçiminde tepkide bulunurlar. Böylece her cevaplayıcı, ölçekteki her ifadenin kapsadığı tutum ögesine katılma/katılmama derecesini bildirmiş olur (Tezbaşaran 1997: 9).

Araştırmamızın temel amaçlarından biri, kütüphane kullanıcılarının kütüphane hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeyi ile kütüphane personelinin çalışma yaşamından duydukları memnuniyetin düzeyini ve her iki grup için memnuniyetsizliğin ana nedenlerini belirlemektir. Bu nedenle HÜ TMK ve BMK personeline yönelik olarak "*Kütüphane Personeli Memnuniyet Ölçeği*" (EK-1), bu kütüphanelerden hizmet alan kullanıcılara yönelik olarak da "*Kütüphane Kullanıcısı Memnuniyet Ölçeği*" (EK-2) geliştirilmiştir.

Ölçeklerin geliştirilmesinde aşağıdaki aşamalar izlenmiştir;

1. Araştırmacı tarafından bir kullanıcı gözüyle söz konusu kütüphanelerde verilen bilgi hizmetleri değerlendirilmeye ve memnuniyetsizlik noktaları

belirlenmeye çalışılarak, bu alanlarla ilgili olabildiğince çok sayıda ifade (madde) oluşturulmuştur.

Aynı şekilde, bir kütüphane personeli gözüyle, aynı kütüphanelerdeki çalışma yaşamı değerlendirilerek, kütüphane personelinin memnuniyetsizlik alanlarına ilişkin olabildiğince çok sayıda ifade oluşturulmuştur.

Ayrıca bu ilk ifadelerin oluşumu aşamasında, bir yandan çalışma alanı olan kütüphanelerde değişik gün ve saatlerde gözlem yapılırken, diğer yandan da, her iki denek grubundan (kullanıcı ve personel) bireylerle görüşmeler yapılmıştır. Öte yandan, çalışmanın kütüphanecilik boyutuyla ilgili olarak yurtdışında hazırlanmış olan iki doktora tezinin (Younger 1990; Hu 1997) anketlerinden, genel işletmecilik boyutunda ise, Türkiye’de farklı sektörler bazında hazırlanmış olan doktora tezlerinden (Kılıç 1992; Dündar 1993; Kızıllırmak 1996; Kuşuoğlu 1998; Halis 1998; Ardıç 1998) yararlanılmıştır.

2. Daha sonra, Likert tipi ölçek geliştirmede kullanılan yöntemlerden biri olarak (Tezbaşaran 1997) çalışmanın kullanıcı boyutunda tanımlanan özelliklere sahip bireylerden, BMK ile TMK’den aldıkları hizmetlerden duydukları memnuniyet ve/ veya memnuniyetsizliklerine ilişkin bir kompozisyon yazmaları istenmiştir.

Aynı şekilde, araştırma alanında çalışan bireylerden, çalıştıkları kütüphanelerdeki yöneticilerle ilişkiler, personelle ilişkiler, özlük hakları, çalışma ortamı gibi durumlardan duydukları memnuniyet ve/ veya memnuniyetsizlik düzeylerini belirten bir kompozisyon yazmaları istenmiştir.

Sonuç olarak, farklı bölümlerin araştırma görevlileri olmak üzere 14 kullanıcıdan ve yine farklı görev ve statülerden olmak üzere 18 personelden kompozisyon alınmıştır.

3. Bu kompozisyonlardaki memnuniyetsizlik alanlarıyla ilgili düşünceler analiz edilerek, ilk aşamada araştırmacının belirlediği ifadelerin içinde yer almayan

görüşlerden gerekli görülenler, ölçek maddesine dönüştürülerek ölçeğe dahil edilmiştir.

4. Belirlenen ifadeler, araştırmanın amacına hizmet edebilme düzeylerini saptamak amacıyla ilgili alan uzmanlarına (kütüphanecilik, ölçme ve değerlendirme) ve ayrıca kütüphane kullanıcılarına ve farklı statülerdeki kütüphane personeline inceletirilmiş ve görüş alınmıştır.

5. Yapılan incelemeler sonucunda araştırma amacına hizmet edeceği düşünülen ifadeler seçilmiş ve *'pilot uygulama olarak'*, ön sorular hariç, biri açık uçlu 72 maddelik "Kütüphane Personeli Memnuniyet Ölçeği" ile, yine ön sorular hariç, biri açık uçlu 96 maddelik "Kütüphane Kullanıcısı Memnuniyet Ölçeği" oluşturulmuştur.

Personel ölçeğinde, memnuniyeti etkileyen durumlar; *"Yöneticilerle İlişkiler"*, *"Özlük Hakları"*, *"Çalışma Ortamı/ Fiziksel Ortam"*, *"İşle İlgili Durum"*, *"Personelle İlişkiler"* ve *"Örgütsel Bağlılık"* alt faktörleri içerisinde gruplandırılırken; Kullanıcı ölçeğinde ise, ifadeler, *"Kütüphanenin Fiziksel Ortamı"*, *"Kütüphane Personeli"*, *"Hizmetin Sunulmasıyla İlgili Durum"* ve *"Kütüphane Koleksiyonu"* alt faktörleri içerisinde gruplandırılmıştır.

Bireylerin herbir ölçek maddesine verecekleri tepkileri (cevapları) almak için aşağıdaki beşli dereceleme ölçeği kullanılmıştır:

- Tamamen Katılıyorum
- Katılıyorum
- Kararsızım
- Katılmıyorum
- Kesinlikle Katılmıyorum

6. Pilot uygulama ölçekleri, araştırma alanıyla benzer özellikler taşıyan Gazi Üniversitesi kapsamında uygulanarak denenmiştir.

Kütüphane kullanıcılarına yönelik olan ölçek, Gazi Üniversitesi araştırma görevlilerinden, Sağlık Bilimleri, Fen Bilimleri ve Sosyal Bilimler enstitülerinde doktora öğrenimine devam eden 30 kişiye, 10-13 Temmuz 2001 tarihleri arasında uygulanmıştır.

Kütüphane personeline yönelik ölçek ise, Gazi Üniversitesi Merkez Kütüphanesi ile Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Kütüphanesi'nde çalışan 33 kişiye, 10-11 Temmuz 2001 tarihleri arasında uygulanmıştır.

7. Uygulama sonucunda bireylerin ölçek maddelerine vermiş oldukları tepkiler (cevaplar) aşağıdaki puanlama tablosuna göre puanlanmıştır:

	<u>Olumlu ifadeler</u>	<u>Olumsuz ifadeler</u>
• Tamamen Katılıyorum	5	1
• Katılıyorum	4	2
• Kararsızım	3	3
• Katılmıyorum	2	4
• Kesinlikle Katılmıyorum	1	5

8. Puanlama sonuçları gerekli değerlendirmeleri ve hesaplamaları yapabilmek amacıyla Microsoft Excel 2000 isimli bilgisayar programına aktarılmıştır.

9. Daha sonra ölçek, ortalama varyans, geçerlilik ve güvenilirlik testleri ve “madde ayırıcılık güçleri” (bir maddenin ölçtüğü memnuniyet düzeyi) bakımından analiz edilmiştir. Değerlendirme işlemi, HÜ Eğitim Fakültesi Ölçme ve Değerlendirme Ana Bilim Dalı'nda görevli bir öğretim üyesi ile iki araştırma görevlisinin desteğiyle ve SPSS paket programı kullanılarak yapılmıştır.



10. Herbir maddenin ayırıcılık gücünü belirlemek amacıyla “Korelasyonlara Dayalı Madde Analizi” (Tezbaşaran 1997) yönteminden yararlanılmıştır.

Her madde ile ölçek puanı arasındaki korelasyonların hesaplanması Likert tarafından önerilen ilk nesnel denetimdir. Bir madde için bu yolla hesaplanan korelasyon katsayısının işareti eksi, değeri sıfır veya sıfıra yakın ise, bu, maddenin diğer maddelerle ölçülmek istenen tutumu ölçmede yetersiz kaldığını gösterir (Tezbaşaran 1997: 29).

Araştırmada geliştirilen ölçeğin herbir maddesinin testin bütünü ile olan korelasyonları “Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı” aşağıdaki formülden yararlanılarak ayırıcılık bakımından analiz edilmiştir (Tezbaşaran 1997: 30):

$$r_{XY} = \frac{\sum_{i=1}^N XY - \frac{\left(\sum_{i=1}^N X\right)\left(\sum_{i=1}^N Y\right)}{N}}{\sqrt{\left[\sum_{i=1}^N X^2 - \frac{\left(\sum_{i=1}^N X\right)^2}{N}\right] \left[\sum_{i=1}^N Y^2 - \frac{\left(\sum_{i=1}^N Y\right)^2}{N}\right]}}$$

X= Birinci değişken değeri

Y= İkinci değişken değeri

N = Değer sayısı (Ölçüm yapılan kişi sayısı)

11. Analiz sonucunda madde-ölçek korelasyonları yüksek olan maddeler ile yüksek olmamakla birlikte araştırmanın amacına yönelik olarak gerekli oldukları düşünülen bazı maddeler uzman görüşüne dayanılarak seçilmiş ve asıl (nihâi) ölçeğe alınmıştır.

Ölçek iç tutarlığının sınanması için, en uygun yol olan “Cronbach  $\alpha$  güvenilirlik katsayısı” aşağıdaki formülden yararlanılarak (Tezbaşaran 1997: 47) hesaplanmıştır:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{j=1}^K S_j^2}{S_x^2} \right]$$

K = Madde sayısı

$S_j^2$  = j. maddenin madde puanları varyansı

$S_x^2$  = Ölçek puanları varyansı (Testin varyansı)

Yapılan hesaplama sonunda güvenilirlik değeri; kullanıcı grubu için  $\alpha = .97$ , personel grubu için  $\alpha = .92$  olarak bulunmuştur.

Likert tipi bir ölçekte yeterli sayılabilecek güvenilirlik katsayısının olabildiğince 1'e yakın olması gerektiğinden (Tezbaşaran 1997: 47) ve ayrıca literatürde güvenilirliğin .70-.80 olması durumu ölçme aracının araştırmalarda kullanılması için birçok kaynakta yeterli olduğu ifade edildiğinden (Özguven 1998: 95), hazırlanan ölçeklerin duyarlı olduğu, birbiriyle tutarlı maddeleri içerdiği ve kısacası yeterli güvenilirlik düzeyine sahip olduğu kabul edilmiştir.

Testlerin geçerliliği konusunda ise, uzman görüşüne dayanılarak karar verilmiştir.

12. Seçilen maddelerle asıl (nihâi) ölçekler oluşturularak uygulamaya hazır duruma getirilmiştir. Buna göre, araştırma alanı olan HÜ'ye yönelik olarak, ön sorular hariç, biri açık uçlu 60 maddelik “*Kütüphane Personeli Memnuniyet Ölçeği*” (EK-1) ile, yine ön sorular hariç, biri açık uçlu 76 maddelik “*Kütüphane Kullanıcısı Memnuniyet Ölçeği*” (EK-2) oluşturulmuştur.

13. “*Kütüphane Personeli Memnuniyet Ölçeği*” (EK-1), HÜ BMK ile TMK’de çalışmakta olan Daire Başkanı ve Daire Başkan Yardımcısı ile TMK Müdürü dışında kalan toplam 66 kişiye 1 Ağustos - 8 Ekim 2001 tarihleri arasında uygulanmıştır.

“*Kütüphane Kullanıcısı Memnuniyet Ölçeği*” (EK-2) ise, 15 Eylül - 15 Kasım 2001 tarihleri arasında uygulanmıştır. Uygulama sonunda Sosyal Bilimler Enstitüsü’nden 59, Fen Bilimleri Enstitüsü’nden 66 ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü’nden 90 olmak üzere toplam 215 kişiye ölçek uygulandığı anlaşılmıştır.

14. Değerlendirme işlemi, SPSS paket programı kullanılarak yapılmıştır. Araştırmanın temelini oluşturan genel ölçek ortalamaları, alt faktör ortalamaları, kullanıcı merkezlilik/ personel merkezlilik maddelerinin bağımsız değerlendirmeleri ve gruplar arası farkların manidar olup olmadığının sınanması için, %1 olarak belirtilenlerin dışındaki tüm değerlendirmelerde %5 güvenirlikle “tek örneklem t testi” ile “tek yönlü varyans analizi” yöntemleri kullanılmıştır.

15. Kütüphane personeline uygulanan “*Kütüphane Personeli Memnuniyet Ölçeği*”nin beklenen ortalaması 177 (59x3), elde edilen ortalaması ise, 162.62 olarak bulunmuştur.

Kütüphane kullanıcılarına uygulanan “*Kütüphane Kullanıcısı Memnuniyet Ölçeği*”nin beklenen ortalaması 225 (75x3), elde edilen ortalaması ise, 190.26 olarak bulunmuştur.

Her iki ölçekteki beklenen ve gözlenen ortalama farklarının manidar olup olmadığı  $\alpha = 0.01$  düzeyinde “tek örneklem t testi” ile test edilerek çıkan sonuçlar manidarlık açısından yorumlanmıştır.

Personel için bakıldığında, Tablo 1 ve Tablo 2’de de görüldüğü gibi, beklenen ortalama ile gözlenen ortalama arasındaki fark (-14.38), “tek örneklem t testi” ile test

edildiğinde bulunan t değeri (-3.28),  $\alpha = 0.01$  düzeyinde (%99 güvenlilikle) manidar/ anlamlı bulunmuştur.

Bu sonuç, ölçeği cevaplayan personelin memnuniyet düzeyinin beklenen ortalamadan bile düşük olduğunu göstermektedir. Başka bir ifadeyle, elde edilen bulgulara göre, personel genel anlamda çalışma ortamından (yönetim, fiziksel ortam, özlük hakları vs.) memnun değildir ve hem ölçeğin genelinde, hem de alt faktörler bağlamında memnuniyetsizlikleri oldukça üst düzeydedir.

Kullanıcılar için bakılacak olursa, Tablo 3 ve Tablo 4 incelendiğinde görülecektir ki, beklenen ortalama ile gözlenen ortalama arasındaki fark (-34.74), “tek örneklem t testi” ile test edildiğinde bulunan t değeri (-17.28),  $\alpha = 0.01$  düzeyinde (%99 güvenlilikle) manidardır/ anlamlıdır.

Elde edilen bulgular, kullanıcıların memnuniyet düzeylerinin beklenen ortalamadan bile düşük olduğunu; hizmetin sunulmuş biçimi, kütüphane personeli, kütüphane koleksiyonu ve hizmet sunulan mekan/ bina bağlamında memnun olmadıklarını ve hem ölçek genelinde hem de alt faktörler bağlamında memnuniyetsizliklerinin üst düzeyde olduğunu göstermektedir.

**Tablo 1: Kütüphane Personeli Memnuniyet Ölçeği'ne İlişkin Betimsel İstatistikler**

$\bar{X}$	S	s	K	N	Cronbach $\alpha$
162.62	1271.16	35.65	59	66	0.94

**Tablo 2: Genel Ölçek Ortalaması İçin t Tablosu (Personel)**

N	$\bar{X}$	Sh	$\mu_b$	$\bar{X} - \mu_b$	Sd	t
66	162.62	4.388	177	-14.38	65	-3.28**

\*\* p<0.01

**Tablo 3: Kütüphane Kullanıcısı Memnuniyet Ölçeği'ne İlişkin Betimsel İstatistikler**

$\bar{X}$	S	s	K	N	Cronbach $\alpha$
190.26	868.79	29.48	75	215	0.91

**Tablo 4: Genel Ölçek Ortalaması İçin t Tablosu (Kullanıcı)**

N	$\bar{X}$	Sh	$\mu_b$	$\bar{X} - \mu_b$	Sd	t
215	190.26	2.102	225	-34.74	214	-17.28**

\*\* p&lt;0.01

$\bar{X}$ : Ortalama. Ölçeğin elde edilen genel ortalaması. (Ölçekteki toplam sorulara verilebilecek ortalama puan)

S: Varyans

s: Standart Sapma

K: Madde Sayısı

N: Kişi Sayısı

Cronbach  $\alpha$ : Ölçeğin güvenilirlik derecesi/ katsayısı

Sd: Serbestlik derecesi

Sh: Standart hata

$\mu_b$ : (Mü) Beklenen ortalama

p<0.05: Yapılan değerlendirmenin/ işlemin güvenilirlik düzeyinde hata payı

p<0.01: Yapılan değerlendirmenin/ işlemin güvenilirlik düzeyinde hata payı

## I.5. ARAŞTIRMANIN DÜZENİ

Araştırma yedi bölümden oluşmaktadır.

Birinci Bölüm, konunun önemi, araştırmanın amacı ve hipotezi, kapsamı, evreni, örnekleme, yöntemi, veri toplama teknikleri, verilerin toplanma süreci, değerlendirilmesinde kullanılan istatistikler ve araştırmada kullanılan bibliyografik bilgi kaynakları ile temel kaynakların yer aldığı “Giriş” bölümüdür.

İkinci Bölüm, TKY'nin tarihçesi, tanımı ve temel unsurları bağlamında ele alındığı bölümdür.

Üçüncü Bölüm'de, özellikle üniversite kütüphaneleri merkezli olmak üzere, TKY konusu, kütüphanecilik bağlamında irdelenmektedir.

Dördüncü Bölüm, araştırma alanı olan HÜ ve kütüphanelerinin temel bilgiler bazında ele alındığı, ayrıca memnuniyet ölçeklerinin uygulandığı personel ve kullanıcılara ilişkin bireysel bilgilerin verildiği bölümdür.

Beşinci Bölüm'de, kütüphane kullanıcıları ve kütüphane personeline uygulanan memnuniyet ölçeklerinden elde edilen bulgular ile, kütüphane yöneticileri ile yapılan görüşmelerden elde edilen veriler sunulmaktadır.

Altıncı Bölüm, bir önceki bölümde yer alan verilerin araştırmanın hipotezi doğrultusunda yorumlandığı bölümdür.

Yedinci Bölüm'de ise, araştırmada elde edilen genel sonuçlar ile bu sonuçlardan hareketle genel anlamdaki öneriler ve ayrıca kullanıcı merkezli kütüphane modeli önerisi yer almaktadır.

## I.6. KAYNAKLAR

Araştırma kapsamında, çalışmanın temel konuları olan, “toplam kalite yönetimi”, “müşteri odaklılık/ müşteri merkezlilik”, “müşteri memnuniyeti/ müşteri tatmini”, “kullanıcı odaklılık/ kullanıcı merkezlilik” ve “kullanıcı memnuniyeti/ kullanıcı tatmini” gibi konularla ilgili olarak yurt içi ve yurt dışında yayımlanmış basılı ve elektronik bilgi kaynakları değerlendirilmiştir.

Söz konusu alanlarda varolan bilgi kaynaklarının belirlenebilmesi ve temel verilerin elde edilebilmesi için aşağıdaki bibliyografik eserler ve temel kaynaklar kapsamında bilgi taraması yapılmıştır:

ABI Inform (1985-1999)

Business and Management Practices (1995-1999)

Dissertation Abstracts on CD-ROM (1969 - )

Econlit (1969-1999)

Education Abstracts (1983-1999)

ERIC (1966-1999)

Kalkınmada Anahtar (1989 - )

Library and Information Science Abstracts on CD-ROM (1969 - )

Library Literature (1970 - )

Social Sciences Abstracts (1996-1999)

Türkiye Bibliyografyası (1935 - )

Türkiye Makaleler Bibliyografyası (1952 - )

Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni (1952-1986)

Türk Kütüphaneciliği (1987 - )

Verimlilik Dergisi (1967 - )

Wilson Business Abstracts (1982- 1999)

Araştırmamızla ilgili olarak yararlanılan diğer temel kaynaklar şunlardır;

Editörlüğü Rosanna M. O'Neil tarafından yapılan Total Quality Management in Libraries: A Sourcebook (1994) adlı kaynak,

Guy St Clair'in, Total Quality Management in Information Services (1997) adlı çalışması,

İsmail Efil'in, Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi (1999) adlı eseri,

Michael Hammer ve James Champy'nin, Değişim Mühendisliği: İş İdaresinde Devrim İçin Bir Manifesto (1997) adlı çalışmaları,

A. Zeynep Düren'in, 2000'li Yıllarda Yönetim: Sürekli Değişim ve Belirsizlik Ortamında Gelişen Yönetimsel Yaklaşımlar (2000) adlı eseri,

Mina Özevren'in, Toplam Kalite Yönetimi: Temel Kavramlar ve Uygulamalar (2000) adlı çalışması ve



Terry G. Vavra'nın, Müşteri Tatmini Ölçümlerinizi Geliştirmenin Yolları: Müşteri Tatmini Ölçüm Programları Oluşturma, Uygulama, İnceleme ve Raporlama Rehberi (1999) adlı eser.

Araştırma raporunun yazımında Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tarafından hazırlanan Yüksek Lisans Tezi, Doktora / Sanatta Yeterlik Tezi, Sanat Eseri Raporu ve Sanatta Yeterlik Eseri Çalışması Raporu Yazım ve Basım Yönergesi (2000) kullanılmıştır.



## II. BÖLÜM

### TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

#### II.1. KALİTE

Kalite nedir? sorusuna yanıt olarak çok sayıda tanımla karşılaşmaktadır.<sup>1</sup>

Imai (1999; 9) bu duruma ilişkin olarak, “kalitenin tanımları, onu tanımlayan insan sayısına eşittir; kalitenin ne olduğu veya ne olması gerektiği konusunda bir anlaşma sağlanamamıştır” şeklinde görüş belirtmektedir.

Birkaç kısa tanımla belirtilecek olursa, kalite öncülerinden Deming (“kalitenin babası” olarak bilinmektedir) (1998), kaliteyi “müşterinin şimdiki ve gelecekteki gereksinimlerinin hedefi” olarak tanımlarken; Juran (1974: 2-2), “kalite kullanıma ve amaca uygunluktur” şeklinde bir tanım vermekte; Crosby (1986) ise, “kalite gereksinimlere uygunluktur” biçiminde bir tanımlama yapmaktadır.

Kalite öncülerinin yaptığı bu kısa tanımlardan da anlaşıldığı gibi, “kalite, bir ürün veya hizmetin, taşıdığı farklı özellikler itibariyle müşterinin gereksinimini karşılayarak, onda memnuniyet duygusunun oluşmasını sağlayan unsurların bileşkesidir.”

---

<sup>1</sup> “Kalite”nin değişik tanımları için bakınız: Juran 1974; Crosby 1986; Feigenbaum 1991; Juran and Gryna 1993; Ishikawa 1997; Deming 1998; Akal 2000; Kovancı 2001; Şimşek 2001.

## II.2. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

### II.2.1. Tanım

Kalitenin tanımlamasında olduğu gibi, TKY'ye ilişkin olarak da çok sayıda tanımla karşılaşılmaktadır. Tanımlarından bazıları ise şunlardır;

- TKY, bir kurumdaki tüm çalışanların katılımı ile süreçlerin, ürünlerin ve hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi suretiyle iç ve dış müşteri gereksinimlerinin karşılanması ve müşteri tarafından tanımlanan kalitenin ürün ve hizmet yapısında oluşturulmasına çalışan bir yönetim biçimidir (Toplam Kalite Yönetimi ... 1998: 197).
- Toplam kalite, 'Kalite Kontrol' kavramı değildir; bunun çok ötesinde, bir yönetim felsefesi, hatta bir düşünce ve yaşam tarzıdır (Kavrakoğlu 1996: 57).
- Toplam Kalite Yönetimi, %100 müşteri tatminini sağlamayı hedefleyen bir sistemdir (Şimşek 2001: 4).
- TKY mükemmelliği sağlamaya yönelik bir yönetim sanatıdır (Total Quality Management 1995: 1).
- TKY bir kuruluş içerisinde kaliteyi odak alan, kurumun tüm üyelerinin katılımına dayanan, müşteri memnuniyeti yoluyla uzun vadeli başarıyı amaçlayan ve hem kurumun tüm üyelerine hem de topluma yarar sağlayan yönetim yaklaşımıdır (Miyauchi 1999: 12).

Yukarıda da vurgulandığı gibi, burada yer alan tanımların dışında da çok farklı boyutlarda TKY tanımları söz konusudur. Ancak bu tanımların hemen tamamında, temelde belli unsurlara işaret edilmektedir. Bu unsurlardan yola çıkılarak kısaca belirtilebilir ki, "TKY, odağında/ hareket noktasında müşterilerin gereksinimleri ve beklentileri yer alan; üretim süreci içerisinde personelin (iç müşteri), sonuç noktasında ise, ürünü (mal veya hizmet) tüketecek kişilerin (dış müşteri) memnuniyetlerini sağlamayı amaçlayan bir yönetim modelidir."

## II.2.2. Tarihçe

TKY tarihini incelemeye geçmeden önce, konunun anlaşılabilirliği açısından, TKY öncesi yönetim konusunun ana hatlarına bakmak yararlı olacaktır.

Oldukça eski bir kavram olan yönetime ilişkin uygulamalar, yöneten ile yönetilenin ortaya çıktığı ilk çağlardan beri görülmekle birlikte, yönetim bilimi 19. yüzyılın sonlarında ortaya çıkmıştır. Bu anlamda yönetim bilimi oluşturma çabalarını üç ana devrede incelemek mümkündür (Can, Tuncer ve Ayhan 1999: 134-143);

### 1. Yönetimde Klasikler:

- Bilimsel Yönetim Akımı (Frederick V. Taylor)
- Genel Yönetim Akımı (Henry Fayol)
- Sosyolojik Yaklaşımlar (Max Weber)

### 2. Neoklasik Akım:

- Davranışsal Yaklaşım (İnsan İlişkileri Okulu)
- Çevresel-Davranışsal Yaklaşım

### 3. Modern Yönetim Kuramları

20. yüzyılın başından, 2. Dünya Savaşı'na kadarki dönemde, mühendis Frederick W. Taylor'un 'Bilimsel Yönetim' yaklaşımı çerçevesinde, işletmelerin içe dönük rasyonellik arayışları söz konusu olmuştur (Peker 1995b: 87-90; Düren 2000: 8).

Taylor'un yönetim konusundaki görüşleri (Taylorizm) uzun yıllar özel sektörde ve kamu sektöründe uygulama alanı bulmuş, ancak görüşlerine büyük değer verilen Taylor, çalışanları bir makine gibi değerlendirdiği, insana değer vermediği, ücreti tek motivasyon kaynağı olarak gördüğü ve sadece üretimi ve sonucu düşünen bir kimse olduğu iddialarıyla eleştirilere uğramıştır. Çünkü Taylorizm, bir organizasyonda mühendis ve uzmanların teknik standartları ve iş standartlarını

formüle etmesini önerir. İşçilerin yapması gereken sadece kendilerine verilen görevleri yapmak ve konulan teknik ve iş standartlarını izlemektir (Aktan 1997: 21).

Taylorizm'nden sonra, ekonomik etkinlik ve ussallık fikrini esas aldığı için Taylor modelinin bir devamı/ tamamlayıcısı niteliğinde görülen “Yönetim Süreci Yaklaşımı”, Henri Fayol öncülüğünde ortaya çıkmış; ardından da klasik kuramın üçüncü yaklaşımı olan ve bürokratik bir yapıyı etkinlik açısından ideal bir örgüt yapısı olarak kabul eden “bürokrasi modeli” Alman sosyolog Max Weber tarafından geliştirilmiştir (Peker 1995b: 88-90).

Klasik kuramlara karşı antitez olarak ortaya çıkmış olan “Davranışsal (Neo-Klasik) Örgüt Kuramı” bir yandan 1929 Dünya Ekonomik Krizi'nin etkisi ile, bir yandan da işletmelerde çeşitli örgüt ve işleyiş, üretim ve verim sorunlarının artması sonucu, klasik kuramın eksik bıraktığı yön olan insan unsurunu inceleme konusu yaparak ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte, neo-klasik yaklaşımın kendine özgü ve kendi içinde yeterli ayrı bir modeli yoktur. Klasik düşüncenin geliştirdiği bütün ilkeler benimsenmekte, ancak bu düşüncelere insan boyutunun eklenmesi gerektiği ileri sürülmektedir (Peker 1995b: 89-93).

Taylor sistemi uygulamaya konulduktan ve yığınsal üretim yaygınlaştıktan sonra müşteriler giderek daha yüksek kalite taleplerinde bulunmaya başladıkları için imalatçılar arasındaki kalite rekabeti de giderek keskinleşmiş (Kondo 1999: 48); 1950'li yıllardan itibaren de işletme yönetimi alanında ortaya çıkan yeni görüşler neticesinde Taylorizm ve Fordizm giderek önemini kaybetmeye başlamıştır (Aktan 2000a: 13).

Bu ortamda ortaya çıkan ve çok kısa bir süre içerisinde hemen her sektörde uygulamaları görülmeye başlayan TKY'nin, bugünkü anlamıyla olmasa da, kalite arayışları bağlamında çok eski dönemlerle bağlantısı kurulmaktadır.

Buna göre, kaliteye ilişkin ilk kayıtlar olarak, M.Ö. 2150 tarihli Hammurabi Yasaları'nın 229. Maddesinde “bir inşaat ustasının inşa ettiği bir ev, ustanın

yetersizliği nedeniyle yıkılır ve ev sahibi ölürse o usta da öldürülecektir” şeklinde bir ifadenin yer aldığı belirtilmektedir (Bozkurt 1998: 18; Şimşek 2001: 15).

Kalite kontrolünün en gerekli önceliği olan ölçme işleminin ne zaman başladığı bilinmemekte, ancak yapılan bazı arkeolojik çalışmalar Taş Devri sonlarında insanların karşılaştırmaya dayalı olarak ölçme yaptıklarını ve bu amaçla standart olarak kabul edilen bir birimle karşılaştırarak, ölçüsü bilinmeyen bir nesneyi ölçümlendirdiklerini göstermektedir (Peşkircioğlu 1999: 11; Şimşek 2001: 15-16). M.Ö. 1450 yılında ise, Eski Mısır’daki muayene elemanları, taş blokların yüzeylerinin dikliğini telden oluşturdukları bir araç ile kontrol etmekteydiler (Şimşek 2000: 2).

Daha yakın dönemlere gelindiğinde, 13. yüzyılda Avrupa’da zanaatkarlıkta usta-çırak ilişkisinin gelişmesiyle, imalat yerlerinde ustaların bir yandan yapılan işlerin kalitesine nezaret ederken, bir yandan da çıraklar için eğitici görevini üstlendikleri ve her iki iş ustanın zanaatkarlık ve ahlaki sorumluluğu olarak kabul edildiğinden bunun toplum nezdinde onursal bir payesi bulunduğu belirtilmektedir (Peşkircioğlu 1999: 11).

19. yüzyılın ikinci yarısından itibaren endüstriyel sistemin doğması (Sanayi Devrimi), üretimde büyük artışlar meydana gelmesi ve işletmelerin daha da büyümesi, kalite kavramının önemini bir anda ön plana çıkarmış, belirli spesifikasyonlar ve testler geliştirilmiş, laboratuvarlar kurulmuş ve kalite kontrol birimleri oluşturularak sorumluluk bu birime verilmiş, görevliler bitmiş mamullerin hatalılarını ayırarak kalite kontrolü yapmaya başlamışlardır (Şimşek 2001: 16).

Bu dönemde TKY konusundaki ilk çalışma olan İstatistik Kalite Kontrol (İKK), 1930’larda Amerika’da Bell Laboratuvarları’nda istatistikçi olarak görev yapan Dr. W. A. Shewhart’ın bulmuş olduğu kontrol çizelgelerinin endüstriyel kullanıma girmesiyle başladı (Ishikawa 1997: 18; Aktan 2000a: 13). Böylelikle süreçler üzerinde kontrol kurulmaya, üretim sırasında ortaya çıkan uygunsuzluklar istatistiksel yöntemler aracılığı ile belirlenmeye ve son kontrolde ayıklanarak

piyasaya sürülemeyecek ürünler üretilmemeye çalışılıyordu (Peşkircioğlu 1999: 13). Aynı dönemlerde İngiltere’de Duding, elektrik endüstrisinde istatistiksel metotları uygulamaya koydu. Ayrıca, 1930’lu yıllarda Amerika ve İngiltere, ilk kalite kontrol kitaplarını yayınladılar (Şimşek 2001: 16-17).

Normal üretim sistemleri içerisinde kalite teknolojisinin ve anlayışının ilerlemesi Amerika’da 2. Dünya Savaşı sırasında olmuştur. Savaş sırasında askeri malzemelerde %100 kontrol yönetiminin çözüm getirmedeği görülerek numune alma istatistiği geliştirilmiştir. 1950’li yıllarda kalite maliyetleri ile ilgili çalışmalar geliştirilirken Juran, 1951 yılında Kalite Kontrol Elkitabı’nı yayınlamış; Deming, İstatistik Kalite Kontrol konusunda çalışmalar yapmıştır (Şimşek 2001: 2).

2. Dünya Savaşı sonrasında iki güç, kalitenin gelişiminde etkili oldu. Birincisi Japonya’daki kalite devrimidir. O döneme kadar, savaş süresi de dahil olmak üzere, Japon malları kalite konusunda son derece geriydi ve kamuoyunda da böyle bilinmekteydi. İkinci güç ise, halkın zihninde kalite konusunda bir bilinçlenmenin meydana gelmesidir (Juran and Gryna 1993: 2).

Japonlar, savaş sonrası yıkıntı haline gelen ekonomilerine çare arayışları çerçevesinde, W. E. Deming, J. Juran ve A. Feigenbaum’u davet ederek, adeta bir kalite seferberliği ilan etmişlerdir. Hükümet, medya kuruluşları ve bütün sivil toplum örgütleri tarafından desteklenen ‘kalite seferberliği’ sayesinde, kalite, Japonya’da herkesin işi, amacı ve yaşam felsefesi haline gelmiştir (Düren 2000: 19). 1950 Mart’ında JUSE (Japon Bilim Adamları ve Mühendisleri Birliği), editörlüğünü K. Ishikawa’nın yaptığı İstatistiksel Kalite Kontrol adlı derginin yayınına başladı. Deming Japonya gezilerinin birinde, Japonların kısa sürede dünya pazarını kaliteli ürünlerle dolduracağı yolundaki ünlü kehanetinde bulundu (Imai 1999; 10-11).

Bu dönemde 400’ün üzerinde mühendis, 1950 yazında Deming tarafından verilen 8 günlük kurslarda, Shewhart’ın metot ve felsefesi konusunda eğitildiler. (Şimşek 2001: 87) Japonların yeni üst düzey yöneticileri, Amerikan Yönetim Seminerleri’ne sekiz hafta boyunca katıldılar. Eğitimi ilk başlarda Amerikalılardan

alan Japonlar, giderek kendi seminerlerini vermeye başladılar ve yönetenleri eğitilmiş endüstride, artık ustabaşı ve işçilerin de kalite kontrol konusunda bir şeyler yapma zamanının geldiği gerekçesiyle Kalite Kontrol Çemberleri (KKÇ) çalışmalarına başladılar (Şimşek 2001: 18). 1962'de, JUSE "Ustabaşı için Kalite Kontrol" adlı derginin yayımına başladı ve aynı yıl ilk KK çemberi kuruldu (Imai 1999; 11). 1950-1970 arasında JUSE, 14.700 mühendise ve binlerce uzmana istatistik yöntemler konusunda eğitim verdi (Deming 1998: 408).

Öte yandan 2. Dünya Savaşı'nın hemen ardından dünya ülkelerinin yıkılan ekonomik sistemlerinin toparlanma döneminde Amerikan ürünlerine tüm dünyada bir talep artışı meydana gelmiş ve bu talebi karşılamak için arz artışı önem kazanmış, fakat talebin arzın önünde olduğu bu dönemde uluslararası piyasalarda rekabet stratejisinin 'daha çok üretim' sloganına dayalı olması kalitenin göz ardı edilmesine yol açmış ancak, talebin doyurulması ve tüketicinin bilinçlenmesi sonucu, endüstriyel yaşam yeniden şekillenmiş, bu şekilleniş TKY kavramının doğuşuna neden olmuş ve ayrıca bu gelişmeler 1970'li yıllardan itibaren Amerikan endüstrisinin belli başlı alanlarda Avrupalı ve Japon rakipleri karşısında önemli pazar kayıplarına uğramasına sebep olmuştur (Özevren 2000: 15; Peşkircioğlu 1999: 14).

1960'lı yılların sonlarına doğru Amerika'da otellerde, bankalarda, hastanelerde ve kamu kuruluşlarında 'Hizmet Sektöründe Kalite Güvencesi' uygulamaları başlatılmıştır (Bozkurt 2001: 49).

1980'li yıllara gelindiğinde, kalite üstünlüğü rekabette ön plana geçmiş; gerek 'tasarım kalitesi', gerekse 'uygunluk kalitesi' belirleyici olmuş ve her zevke ve her keseye uygun zengin ürün çeşidiyle sıfır hatalı üretim kalite devrimini başlatmıştır (Efil 1999: 35).

TKY tarihi özetlenecek olursa, Feigenbaum'a göre (1991: 15-20), birinci aşamada çalışanın/ üretenin bizzat kendisinin kalite kontrol yaptığı dönem bulunmaktadır. Daha sonra, 1900'lerin ilk dönemlerinde kalite kontrol işiyle ustabaşlarının görevlendirildiği görülür. Üçüncü aşamada, 1. Dünya Savaşı süresince



karmaşık üretim sistemlerinin oluşması ve daha fazla üretim ve çalışan söz konusu olduğunda bizzat kontrol işiyle ilgili görevlilerin görev almaya başladığı döneme girilir. Ardından 1920-1930 yılları arasındaki gelişmelere bağlı olarak istatistiksel kalite kontrol şeklinde tanımlanan çalışmaların yapıldığı dönem söz konusu olur. Bir sonraki adımda, daha düşük ücretle daha yüksek kalite sağlayabilmek için karar alma süreçlerinden, üretim anına kadar kontrolün uygulamaya başlandığı toplam kalite kontrol aşamasıdır ve nihayet son dönemde ise, kalitenin çok yönlü olarak ve tüm organizasyon çapında ele alındığı ve sahiplenildiği bugünkü anlamıyla TKY aşamasına geçilir.

### II.2.3. Türkiye’de Kalite Hareketleri

Türkiye’deki kalite çalışmalarına geriye gidilerek bakıldığında, Osmanlı’da kalite olgusunun loncalarda başladığı söylenilebilir.

Lonca sisteminde usta-çırak ilişkileri dolaysız bir nitelik taşımaktaydı. Çırak, belirli safhalardan geçtikten sonra kalfa ve ustalığa yükselmekteydi ve her yükselişte kendine özgü merasimler yapılmaktaydı. Bu merasimler hem güdüleme, hem de kimin ne seviyede olduğunu gösterme açısından önemliydi. Böylece konunun uzmanlarına iş yaptırılmış olmaktadır. Ayrıca usta, yerine adam yetiştirmek zorundaydı (Özevren 2000: 11).

İleriki yıllarda ise, kasaba gibi yerlerde belirli pazar yerleri oluşmaya başlayınca, müşteri tarafından ustanın hünerine ve şöhretine göre seçim yapılmaya başlanmış, bir anlamda marka seçimi usulüyle kalite kontrol yapılmıştır. Daha sonraki yıllarda loncalar tarafından (Ahilik teşkilatı) hammaddeler, işlemler ve ürünler için spesifikasyonlar geliştirilerek, lonca üyelerinin bunlara uymaları istenmiş, bu konuda cezai ve özendirici tedbirler geliştirilmiş ve uygulanmıştır (Şimşek 2001: 16).

Modern anlamda TKY bağlamında ülkemize bakıldığında, ileri ülkelere oranla çok fazla geri kalınmadığı ve 90'lı yıllara yaklaşırken ülkemizde de TKY'nin tartışılmaya ve uygulanmaya başlandığı (Bozkurt 2001: 49) görülmektedir.

Türkiye'de kalite kavramındaki gelişimin, üretim sektöründeki gelişmelere paralel olarak kurumsallaştığını belirten Danacıoğlu, Burcu ve Muluk (1999: 235-236) bu kavramın Türkiye bağlamındaki gelişimini Türk sanayi sektöründeki gelişmeleri dikkate alarak beş ana dönemde ele almışlardır;

- Cumhuriyet öncesi dönem
- Türkiye Cumhuriyeti'nin kuruluşundan 1932'ye kadar olan dönem
- Sanayileşmede Devletçilik dönemi (1933-1950)
- 1950'den TSE'nin kuruluşuna kadar olan dönem (1960)
- 1960 ve sonrası: Planlı kalkınma dönemi

Modern anlamda kalite faaliyetlerine Cumhuriyet'in kurulması ile başlanan Türkiye'de, kalite tarihinde kurumsal anlamda atılan en önemli adım ise, 1964 yılında 132 sayılı Kanun ile TSE'nin kurulması olmuştur (Kuş 1999: 81).

Türkiye'de kalite konusunda önemli bir olgu, serbest ekonomiye geçilmesiyle büyük sanayi kuruluşlarının yabancı kuruluşlarla yaptıkları ortaklıklar sonucu, ortak üretim yoluyla kaliteli üretimin gündeme gelmesi ve bu ürünler tanındıkça yerli ürünlerde de aynı özelliklerin istenmeye başlamasıdır (Şimşek 2000: 2).

Bir başka önemli gelişme olarak, çağdaş kalite felsefesinin ülkemizde etkinlik kazanması ve yaygınlaştırılması amacıyla 1991 yılında Kalite Derneği'nin (KalDer) kuruluşundan söz edilebilir (Kalite Derneği 2000).

KalDer'in kuruluşundan iki yıl sonra, toplam kaliteyi başarı ile uygulayan kuruluşların örnek modeller olarak ortaya çıkartılması ve TKY'nin daha yaygın bir biçimde Türkiye'de uygulanmasının teşvik edilmesi için KalDer ve TÜSİAD

tarafından her yıl verilmek üzere “TÜSİAD-KalDer Kalite Ödülü” düzenlenmiş; ayrıca kalite bilincinin daha geniş kitlelere ve alanlara ulaştırılabilmesi amacıyla, 1992 yılından itibaren her yıl Kasım ayında KalDer ve TÜSİAD tarafından yerli ve yabancı uzmanların katılımı ile bir “Ulusal Kalite Kongresi” düzenlenmeye başlanmıştır (Kalite Derneği 2000).

TKY konusunda kurumsal yapılanmalar incelendiğinde, TÜSİAD, KalDer ve TSE dışında, Milli Prodüktivite Merkezi'nin (MPM) de önemli bir kurum olarak öne çıktığı ve kalite ve TKY konularında ulusal düzeyde önemli çalışmalar (yayın, konferans, sempozyum, danışmanlık,...) yaptığı dikkat çekmektedir.

Ülkemizde bu tür kurumsal faaliyetlerin yanı sıra, 1992'de Avrupa Topluluğu ile gümrük birliği uygulaması başlayacağını açıklanmasıyla yerli üretim yapan firmalarımızda bir hareketlilik yaşanmaya başlamış, özellikle bu dönemde özel sektör ve sivil örgütler TKY konusunda hızlı bir gelişim sürecine girmişlerdir (Danacıoğlu, Burcu ve Muluk 1999 ). Çünkü bu gelişme o güne kadar sadece yurt içinde geçerli olan rekabeti, uluslararası alana taşımış ve Türk şirketlerini dünya şirketleri ile karşı karşıya getirmiştir (Şimşek 2000: 2).

Kalite ve TKY konusunda bu hareketlenme, bilinçlenme ve uygulamaların olumlu sonuçları ise, çok geçmeden görülmeye başlamıştır.

1996 yılında BRİSA “Avrupa Kalite Ödülü”nü, Netaş ise “Başarı Ödülü”nü kazanırken; 1997 yılında Beksa, KOBİ kategorisinde “Avrupa Kalite Büyük Ödülü”nü, Netaş da büyükler kategorisinde “Büyük Ödülü” almışlardır (Kuş 1999: 89; Aktan 1999a: 94).

Kalite ve TKY konusundaki bu kısa tarihçe, dünyada modern anlamda bir yönetim biçimi olarak geçen yüzyılın özellikle son çeyreğinde uygulama alanına giren TKY ve bunun ana hedefi olan “müşteri tatmini felsefesi”nin, günümüzde daha geniş ve farklı çalışma alanlarına girmekte olduğunu ve bütün bu çalışmaların

Türkiye’de de giderek artan bir yoğunlukta benimsendiğini açıkça ortaya koymaktadır.

#### **II.2.4. Toplam Kalite Yönetiminin Amacı ve Yararları**

TKY’nin temel amacı, müşteri memnuniyetini gerçekleştirmektir. Bu nedendir ki, TKY aynı zamanda “müşteri odaklı yönetim” anlayışı olarak da bilinmektedir (Aktan 1999b: 74).

TKY’nin yararları ise, en önemli başlıklarıyla şu şekilde sıralanabilir (Aktan 2000a: 39-40);

- Çalışanların tatmininin gerçekleşmesi,
- Çalışanların daha yüksek düzeyde motive edilmesi; demotive edici unsurların ortadan kaldırılması,
- İşgücü verimliliğinin artması,
- İsraf ve savurganlıkların azalması,
- Problemlerin nedenlerinin ve kaynaklarının daha süratle teşhis edilmesi ve problemlerin daha süratle tedavi edilmesi,
- Organizasyonda insan ve sistemden kaynaklanan hata ve yanlışların azalması,
- Katma değer yaratmayan işlemlerin ortadan kaldırılması,
- Müşteri şikayetlerinin azalması,
- Genel işletme maliyetlerinin azalması,
- Organizasyonun pazar payının artması, vb.

#### **II.2.5. Temel Unsurlar**

TKY öğeleri birbirini tamamlayarak bir bütün oluşturmaktadır. Bunları ayrı ayrı düşünmek ve uygulamak mümkün olmadığından, işletmeler bu

öğelerin bazılarını uygulamazlarsa tam bir başarı elde edemezler. Bunun için bu öğeleri bütün olarak ele almak ve uygulamak gerekmektedir (Şimşek 2001: 134-135).

### **II.2.5.1. Müşteri Merkezlilik ve Müşteri Memnuniyeti**

#### **II.2.5.1.1. Müşteri**

“Müşteri” denildiğinde, “işletmeler tarafından sunulan mal ve/ veya hizmetleri satın alarak, o işletmelerin pazarda var olmalarına izin veren kişiler” aklı gelmekle birlikte, Juran’ın (1992: 8) belirttiği gibi, kuruluşun ürün ve hizmetlerini satın alan tüketicilerin yanı sıra, kuruluş içinde birbirine hizmet veren bölümler ve kişiler de bugünün işletme ortamında müşteri olarak tanımlanmaktadır.

##### **II.2.5.1.1.1. İç Müşteri**

Sözlük anlamıyla, iç müşteri, “kuruluş içindeki bir bölümün veya sürecin çıktılarını girdi olarak kullanan kişi ya da bölümdür” (Toplam Kalite Yönetimi ... 1998: 100). Diğer bir ifadeyle, iç müşteri, kurum içerisinde mal ve/ veya hizmet üretim sürecinde birbirini izleyen aşamalardaki personel ve/ veya birimlerdir.

Deming (1998: 71) bu ilişkiyi, “her aşamanın müşterisi bir sonraki aşamadır” şeklinde açıklamakta ve bu aşamaların birleşerek üretim sürecini oluşturduğunu belirtmektedir. Bu anlayışa göre, firma içinde bir işlem kendinden bir önceki işlemin müşterisi, bir sonraki işlem ise kendisinin müşterisi konumundadır (Şimşek 2001: 512). Örneğin, kolayca bilineceği gibi, bir otomobil fabrikasında tek tek parçaların bir araya getirilmesinde ve son aşamada müşteriye sunulmasına kadar her bir bölüm ya da birim arasında bir zincirleme çalışma yapılmakta ve bu zincirin her bir halkasında görev yapan kişilerin katkıları sonrasında otomobil oluşmaktadır (Evans and Lindsay 1996: 15).

Kısaca söylenecek olursa, “iç müşteri, bir organizasyonda mal ve/ veya ürün üretim sürecinin herhangi bir noktasında yer alan personeldir.”

#### **II.2.5.1.1.2. Dış Müşteri**

Dış müşteri ile ilgili çok önemli iki tanım şu şekildedir;

- Müşteri ürün veya süreçleri etkileyen kişidir (Juran 1992: 8).
- Dış müşteriler, ürünlerinizi ve hizmetlerinizi satın alan kişilerdir. Onlar şirketinizin dışındadırlar ve şirketinizin iş yapmaya devam etmesi için gerekli kaynakları onlar sağlarlar. Onlar olmadan şirketiniz fazla yaşamaz (Anderson ve Zemke 1998: 48).

En genel anlamıyla, “bir organizasyonda üretilen mal ve/ veya ürünü satın alarak, o işletmenin piyasada var olmasını sağlayan kişi” şeklinde tanımlanabilecek olan dış müşterinin şirket yapısındaki yeri ve önemi ise, üzerinde çok fazla durulan bir konudur.

Müşteriye verilen öneme ilişkin olarak, Freefort şirketinin başkanı L. L. Bean’in ifadeleri son derece net ve açıklayıcıdır (Şimşek 2001: 136; Yeni Kimliğiyle Toplam ... 1994: 14-15);

Müşteri bu ofiste en önemli kişidir. Müşteri çalışmaya engel olan bir unsur değildir. İşin ana hedefi müşteridir. Biz ona hizmet ederek bir iyilik yapmış olmayız. O, bize, kendisine hizmet verme imkanı tanıdığı için iyilik yapar. Müşteri ile kesinlikle tartışılmaz. Müşteri bize isteklerini sunar. Bizim görevimiz, bu istekleri hem ona hem de kendimize kazançlı olacak biçimde karşılamaktır.

Görüldüğü gibi bu ifadeler, gerek bir kişi ve gerekse bir başka kurum olsun, dış müşterinin bir kurumun varlığı konusunda ne denli yaşamsal öneme sahip olduğunu açık bir şekilde ortaya koymaktadır. Bu nedenledir ki, bugün modern örgüt

yönetimlerinde, herhangi bir işletmenin, üretim hattının en önemli unsuru olarak kabul edilen dış müşteriyi, öncelikle üretim sürecinin başlangıcında olmak üzere, göz ardı etmesi mümkün değildir.

#### **II.2.5.1.2. Müşteri Merkezilik/ Müşteri Odaklılık**

TKY'nin temel ilkelerinden biri olan müşteri merkezilik, birçok TKY tanımında öne çıkarılan en önemli ilke olarak görünmektedir. Çünkü, bu yeni yönetim modelinde, işlemler müşteri merkezilikle başlayıp müşteri memnuniyeti ile sona ermektedir (George and Weimerskirch 1994: 46).

Bugünün hızla değişen ekonomi dünyasında giderek artan rekabet baskısı, şirketleri yaptığını satan olmaktan çıkarıp, satılabileni yapan haline getirmekte, bu nedenle de, rekabetçi avantaj yakalamayı amaçlamış olan şirketler bu amaçlarını elde ederek başarılı olabilmek için, kendilerini müşteri merkezli olarak yapılanmak zorunda hissetmektedirler (Sadler 1994: 59).

Bu denli önemli olan ve TKY uygulamalarının özünü oluşturan “müşteri merkezilik, en başta düşünce olarak, müşterilerin organizasyonun varlık nedeni olduğunu benimsemek ve dolayısıyla onların gereksinim, beklenti ve isteklerini çeşitli yollarla öğrenmek ve elde edilen verileri ürün (mal ve hizmet) tasarımına yansıtma” şeklinde tanımlanabilecektir.

“Müşteri ihtiyaçları ile beklentilerinin ürün tasarımına yansıtılmasını sağlamak” (Efil 1999: 170) şeklinde de kısaca tanımlanabilecek olan müşteri odaklılık içerisinde yapılacak temel çalışmalar, tanımlardan da anlaşılacağı gibi, bir yandan tüketici araştırmaları yapmak öte yandan da çeşitli yollarla geribildirim toplamak şeklinde ortaya çıkmaktadır.

Söz konusu geribildirim ve tüketici araştırmaları sayesinde şirketler nerelerde hatalarının ya da yanlışlarının bulunduğunu, nerelerde de başarılı olduklarını belirleyebilmektedirler.

Müşterilerden geribildirim almak ve tüketici araştırmaları yapmak TKY uygulaması içerisinde olan şirketler için o denli önemlidir ki, tüm stratejik kararların müşteri merkezli olarak alındığı bu şirketlerde, müşteri ve pazar gereksinimlerine sürekli olarak duyarlı davranılır ve böylece bu şirketler müşterilerinin ne istediğini, ürünlerini nasıl kullandığını bilir ve müşterileri açıklamasa bile bunları sezinler ve tahminler yürüterek sonuçlara ulaşmaya çalışır.

Müşterilerden geribildirim almanın ve dolayısıyla onların gereksinimlerini, şikayetlerini ve önerilerini belirlemenin çeşitli yöntemleri vardır. Müşterileri dinlemek ve onlarla konuşmak, onların gerçek gereksinimlerini belirleyebilme konusunda çok önemlidir ve bunu başarabilmek için çeşitli yollar bulunmaktadır (Dale 1999: 317-318; Bozkurt 1996: 185-190; Odabaşı 2000; George and Weimerskirch 1994: 144; Total Quality Management ..... 1995: 43);

*-Müşteri ile doğrudan ilişki kurmak:*

- Müşteri anketleri
- Müşterilerle yüz yüze görüşmeler
- Hatalı alanlarla ilgili temaslar
- Telefonla görüşme yapılması
- İnsan davranışları ile ilgili olarak gözlem yapılması
- Odak grup (focus group) görüşmeleri
- Danışma panelleri
- Elektronik posta adresi

*-Başarısızlıklarla ilgili enformasyondan yararlanmak:*

- Müşterinin haklı olduğu ürün iadeleri
- Müşteri şikayetleri
- Müşteri / Tüketici derneklerinin raporları



*-Araştırmalar (Surveys):*

- Pazar araştırmaları
- Bayi bilgileri
- Ticari göstergeler
- Test olarak yapılan pazarlama çalışmaları (Test marketing)
- Ticari dergilerde tipik olarak yayınlanan ürün raporları
- Rekabet verileri
- Oranlama
- Kritik olay tekniği
- Kıyaslama (Benchmarking)

Söz konusu yapının kurulmasıyla oluşacak “müşteri odaklı örgüt” yapısında kurum çalışanları yüksek moral, çeşitli ödüller ve iş güvencesi gibi kazanımlar elde edebilmekte; müşteriler daha iyi ürünleri daha etkin bir hizmetle elde ederek tatmin olmakta; işletme yönetimi de, bu sürecin son noktasında, artan satışlara bağlı olarak hem gelirini artırmakta, hem de daha az şikayetin yapıldığı ve daha fazla sayıda müşterinin sadık olduğu bir işletmeye sahip olabilmektedir.

#### **II.2.5.1.3. Müşteri Memnuniyeti**

Müşteri memnuniyetinin uzun vadeli kârlar getireceğini, buna karşılık kâra öncelik vermenin ancak kısa vadede kazandıracağını savunan TKY, bu düşüncenin doğal sonucu olarak müşteri memnuniyetini kârdan önce gören bir sistem olarak gelişmiştir (Şimşek 2001: 89).

TKY anlayışına göre, dış müşteri memnuniyetinin sağlanması için öncelikle iç müşteri yani personel memnuniyetinin sağlanması gerekmektedir. Bu nedenle, TKY'nin bu temel görüşü doğrultusunda öncelikle iç müşteri memnuniyeti konusunu ele almak gerekmektedir.

Ardıç (1998: 95), Akal (2000: 38), Kovancı (2001: 211) ve Şimşek (2001: 68-69)'in çalışmalarında çalışanları tatmine/ tatminsizliğe sürükleyen faktörler olarak; İşin kendisi, yeterli ve adil ücret sistemi, iş güvenliği, mesleki eğitim, geliştirme eğitimi, yükselme olanakları, çalışma ortamı ve koşulları, yönetim biçimi/ demokratik liderler, bilgi ve beceri kullanımı, amir ile olan ilişkiler, iş arkadaşları ile olan ilişkiler, ödüllendirme ve takdir, şirket imajı, sorumluluk verme, yapılmaya değer bir işi olduğuna inandırma, kendini gösterme ve yeteneklerini kullanabilme olanakları, örgütün amaç ve ilkelerinin belirginliği, örgüt politikasının açıklığı, örgüt içi birimler arasındaki uyum, birimin kendine yeterliği, yeni işe başlayanlara gösterilen ilgi; hakça, özenli ve sürekli gözetim; hakça, sürekli disiplin düzeni; kişiliğe saygı, sendikalaşma olanağı, çalışma saatlerini seçme özgürlüğü, konut ve ulaşım imkanları, öneri sistemleri, grup çalışmaları, kalite kontrol çemberleri, vb. unsurlar sıralanmaktadır.

Bu faktörler içerisinde belki de en önemlisi, çalışanların özellikle yöneticilerinden saygı, ilgi ve anlayış beklemekte olduklarıdır. Çünkü, Deming (1998: 63-64)'in belirttiği gibi, bugün birçok işletmede insanlar ister yönetimde, ister üretimde olsun, yönetime göre, birer mal haline gelmiştir.

Deming (1998: 63-64), işleri iyi giden bir şirketin 40 yetenekli ticari elemanıya konuştuğunu; bu elemanların başlıca şikayetlerinin, bir sonraki hafta çalışıp çalışmayacaklarını perşembe gününden önce öğrenememeleri olduğunu ve bu kişilerden birinin '*biz bir malız*' dediğini; kendisinin aradığı sözcüğün de bu sözcük (mal) olduğunu belirttikten sonra, bu tür yapılarda, yönetimin çalışanları tıpkı bir mal gibi belli bir fiyattan satın alabildiğini ya da ihtiyacı yoksa almadığını; bir sonraki hafta onlara ihtiyaç yoksa bu kişilerin yeniden iş aramaya koyulduklarını belirtmektedir.

Ayrıca burada anlaşılması gereken odur ki, çalışanları bir mal gibi görme konusu, sadece iş garantisi ile ilgili olmayıp, yönetimin çalışanlara bakış açısının da açık bir göstergesi durumundadır.

Çalışanların memnuniyeti/ memnuniyetsizliği konusunda yukarıda sıralanan unsurların memnuniyet sağlayacak şekilde düzenlenmesi durumunda, öncelikle memnun/ mutlu çalışanlardan bir üretim ekibi kurulmuş olacak, böylece işletmenin varlık nedeni olan dış müşterinin de en üst düzeyde memnuniyetinin sağlanmasının ilk aşaması geçilmiş olacaktır.

Bu aşamada, dış müşteri memnuniyetine bakılacak olursa, öncelikle kavramsal bir çerçeve çizmekte yarar vardır.

Bilindiği gibi, müşteri memnuniyeti, sunulan ürün ve hizmet müşterilerin gereksinimlerine cevap verdiği zaman meydana gelir ve bu, kalitenin temel ilkesi olmasının yanı sıra, müşteri beklentilerini karşılamak ve hatta bunun ötesine geçebilmekle eş anlamlıdır (Evans and Lindsay 1996: 148).

Müşteri memnuniyetine bu denli önem verilmesinin nedeni de son derece açık, net ve anlaşılabiliridir.

En başta belirtmek gerekir ki, tatmin düzeyi yüksek müşteriler, bir kuruluşun kaliteye yönelik çalıştığının kanıtıdır (Vavra 1999: 17).

Müşteriler olmadan ne kazanç, ne pazar payı, ne yatırımların geri dönüşü ve ne de kârdan bahsedilebilir. TKY'nin gayesi, müşteri kazanmak ve müşterileri memnun ederek firmaya bağlamaktır. Maliyetlerin de, kazançların da kaynağı budur. Çeşitli araştırmalar, yeni müşteri kazanma maliyetinin, eski müşterilerin firmaya bağlı tutulmasının maliyetinden dört veya beş kat daha fazla olduğunu göstermektedir (Şimşek 2001: 238).

Çünkü, memnun kalmayan bir müşteri, bunu 10 kişiye anlatırken, bunların yüzde 13'ü de problemi 20 kişiye aktarmaktadır. Bu aşamadan sonra ağızdan çıkan bu olumsuz sözleri düzeltmek için hiçbir reklam çabası da işe yaramayacaktır (Gerson 1997: 21). Buna karşılık, memnun bir müşterinin satışlara getirdiği katlanan artış etkisi, memnun olmayan bir müşterinin yaptığının tam tersine bir etki sağlar. Memnun olan ve daha fazlası için geri gelen müşteri, 10 olası müşteriye bedeldir.

Reklam ya da ikna gerektirmeden gelir, gelirken de bir arkadaşını bile getirebilir (Deming 1998: 101).

Bu durumun tartışmasız bir şekilde kabul edilmesinin yakın zamanlardaki göstergelerinden biri, 1990'ların sonlarında Amerikan işyerlerinin çoğunun, müşteri tatmininin ölçülmesini öncelikli bir konu olarak görmeye başlamalarıdır (Vavra 1999: 17).

Connecticut'lı çiftlik ürünleri mağazaları sahibi Stew Leonard (kendisi Tom Peters tarafından Amerikan işyerlerine örnek gösterilmektedir), ABD genelindeki perakendecilere, mağazalarının duvarlarında bulunan ve sık sık alıntı yapılan şu cümleleri ile müşteri tatmininin önemini hatırlatmaktadır (Vavra 1999: 25);

1. Kural: Müşteri her zaman haklıdır.
2. Kural: Müşterinin haksız olduğu durumlarda 1. Kural geçerlidir.

Üstelik bu durum sadece ABD ile sınırlı değildir. Bugün dünyanın birçok gelişmiş ülkesinde gittikçe artan oranda, hem imalat hem de hizmet sektörlerinde kalite ölçütü olarak müşteri memnuniyeti kullanılmaya başlamış durumdadır (Total Quality Management ... 1995: 37). Çünkü işletme yönetimleri ne yaparlarsa yapsınlar, sonuçta müşteri tatminini artıramamaları halinde, çabalarının boşuna olduğunu tartışmasız bir şekilde kabul etmektedirler (Imai 1999; 207).

Aynı şekilde, müşteri memnuniyeti, küresel rekabet konusunda da vazgeçilmez şart olarak kabul edilmektedir.

Bu durum 1988'de ihdas edilen ABD Malcolm Baldrige Ulusal Kalite Ödülü (MBNQA) kriterleri arasında, yedi esas kategori içinde "en büyük puan olarak", toplam puanın %30'nun müşteri memnuniyetine verilmesiyle de kendisini göstermektedir (Total Quality Management..... 1995: 37; Evans and Lindsay 1996: 105; Kondo 1999: 147).

### II.2.5.2. Veriler ve İstatistikî Yöntemlerle Yönetim

TKY uygulamalarının en önemli unsurlardan biri, işletmelerdeki üretim, satış ve satış sonrası aşamalarda, her türlü verinin sistematik olarak toplanması ve bu verilerin yeni süreçlerde kullanılmasıdır.

Başka bir ifadeyle, müşterileri tatmin edecek bir ürünü geliştirmek için önce, satış, pazarlama ve şikayet değerlendirme bölümleri tarafından müşteri istekleriyle ilgili bilgi toplanmalı, daha sonra bu bilgi, tasarım, mühendislik ve üretim bölümlerine aktarılmalıdır (Imai 1999; 47).

Kaoru Ishikawa, “Japon Kalite Kontrolü” adlı kitabında; ‘Gerçekler ve veriler ile konuşmalıyız’ dedikten sonra, ölçümlerde çok dikkatli olunulması ve verilere kuşku ile yaklaşılması gerektiği, verilerin yanlış ya da hatalı olabileceği, ayrıca her şeyin ölçülemeyeceği konusunda da uyarıda bulunmaktadır (Imai 1999; 46).

Konunun bu denli önemli olmasına karşın, kısa vadeli kârdan başka bir şey düşünmeyen pek çok yönetici, müşterilerle ilgilenmekten kaçınmakta; müşteri şikayetlerini baş ağrısı olarak görmekte ve sonuç olarak da bilgi toplayıp kullanarak uygulamalara yansıtma yerine bu önemli fırsatı kaçırmaktadırlar (Imai 1999; 47).

Verilerle yönetimin göz ardı edilmesi ise, bu şekilde davranan işletmelere kısa veya uzun vadede zarar olarak dönecek ve belki de söz konusu işletmelerin kendi pazarlarından silinmelerine yol açabilecektir.

### II.2.5.3. Üst Yönetimin Liderliği

Her işletme belli amaçla ve belli görevleri gerçekleştirmek için kurulur. İşletme yönetimini üstlenenlerin temel görevi, örgütün amaçlarını ve görevlerini mümkün olabilecek en iyi ve en başarılı düzeyde gerçekleştirmektir (Akal 2000: 5).

İşletmelerde uzun vadeli planlar yapmak üst yönetimin görevi olduğu için, TKY uygulamalarında da üst yönetimin rolü büyüktür. Bunun için işletmelerde ilk olarak eğitilmesi ve TKY felsefesinin benimsetilmesi gereken üst yönetimdir (Şimşek 2001: 135).

Bu konuda Juran, daha 1954 yılındayken, 'kalite, yönetimin sorumluluğundadır' ifadesini kullanmış (Şimşek 2001: 133); Deming (1998: 100) ise, üst yönetimi kalite ve üretkenliğe adanmış olan köklü bir şirketin belirsizlik ve şaşkınlığa düşmeyeceğini belirtmiştir.

Bu nedenle, üst yönetim, kendisini TKY çalışmalarından soyutlamak bir yana, bilakis bu çalışmalara katılarak firmadaki çalışanlara örnek olmak ve onları bu çalışmalara katılma konusunda motive etmek durumundadır. Çünkü üst yönetimin çalışanlara olan yaklaşımı başarı üzerinde önemli rol oynamakta; çalışanların kendilerini aileden biri olarak görmelerini sağlayacak yaklaşımlar ve onların fikir ve kişiliklerine önem verme, sistemin alt yapısını oluşturmaktadır (Şimşek 2001: 135).

Ishikawa (1997: 124-127), TKY çalışmalarında üst yönetimin rolünün bu denli önemli olmasına rağmen, üst yöneticilerin çoğu zaman TKY konusunu ya hiç anlamadıklarını, ya da çok az anladıklarını belirtirken, bu konuda yöneticilerin genellikle; "biz kalite kontrolünü tamamladık", "kaliteyle fazla ilgilenmiyoruz", "kalite kontrolüne ihtiyacımız yok", "kalite kontrolü ile ilgilenen uzmanlarımız var ve mükemmel yaptığımızdan eminim", "eğitime önem veriyoruz; çalışanlarımız şirket içinde ve dışında seminerlere gönderiliyor", "kalite kontrolüne on yıldan fazla bir süre önce başladık ve şimdi mükemmel yapıyoruz", "benim ürünlerim en iyi kaliteye sahiptir" şeklinde çeşitli düşünceler ortaya koyduklarını belirtmektedir.

Bu şekildeki yanlış düşüncelere karşın Aktan (1999b: 76), TKY'de liderlik görev ve sorumluluğunu Couper ve Labitz'den (1991: 48) aktararak şu şekilde özetlemektedir;

- Grup çalışmasına inanılmalı ve bu yöndeki çabalar desteklenmelidir.

- Problem çözme konusunda kararlı olunmalı; problem çözme konusunda duygularla değil, bu konuda geliştirilmiş yöntemler kullanılarak hareket edilmelidir.
- Önemli kararlar almadan önce çalışanlara danışılmalıdır.
- Çalışanlar arasında saygı ve güven tesis edilmelidir.
- Organizasyonda müşteri üzerinde odaklanan ve ona kaliteli hizmet sunmayı amaçlayan bir görev üstlenilmelidir.
- Organizasyonda probleme neden olan yüzde 5'lik grup ile değil, bunun dışında kalan yüzde 95'lik çalışma grubunun davranışı ve yöntemi ile ilgilenmeli; yüzde 5'inin geliştirilmesi için de uygun ve adil kararlar alınmalı ve uygulanmalıdır.
- Çalışanları suçlamadan önce sistemleri geliştirmeli ve süreçleri analiz etmelidir.
- Güç odaklı karar alma uygulamasından kaçınılmalı; yukarıdan emir-talimata dayalı uygulama yapılmamalıdır.
- Risk alma ve riske katlanma yaklaşımını geliştirerek yaratıcılık teşvik edilmeli, dürüstçe yapılan hatalara karşı hoşgörülü olunmalıdır.
- Çalışanlara yardımcı olan bir lider olunmalı; elde edilen sonuçların değerlendirilmesi ve buna göre hareket edilmesini sağlayan açık iletişim atmosferi organizasyonda geliştirilmelidir.

Öte yandan TKY bağlamında yönetici verimliliğini olumsuz yönde etkileyen faktörler arasında; bir yandan ayrıntılarla uğraşırken diğer yandan astların görevini bizzat yapmak, ast konumundaki yöneticilerin ve görevli personelin inisiyatif sahibi olmamaları, vb. uygulamalar da dikkat çekicidir. Görüldüğü gibi, bu olumsuz faktörler genellikle yetki devretmemekten kaynaklanmaktadır.

Bununla beraber yetki devrinin yöneticilere pek de kolay gelmediği; yöneticilerin yetki devrinde kışkıncı davrandıkları ve yetkilerini başkalarına devretmek istemedikleri; genellikle herşeyi kendileri yapma eğiliminde oldukları ve

bu tutumları ile de işlerin yığılmasına neden oldukları (Tortop, İsbir ve Aykaç 1999: 94) görülmektedir.

Kısaca belirtilecek olursa, TKY uygulamalarında ve dolayısıyla örgütsel başarıda üst yönetimin liderliği son derece önemlidir. Diğer bir ifadeyle, TKY felsefesini tam olarak benimsemeyen ve çalışmalara liderlik yapmayan yöneticiler, bir anlamda, kurumsal başarı önünde en büyük engel konumuna gelmektedirler.

#### **II.2.5.4. Çalışanların Eğitimi**

TKY sürecinin etkinliği için eğitim ön koşuldur (Şimşek 2001: 208). Bu konuda Japonların kalite üstadı Kaoru Ishikawa, bu konuya bakışını, 'TKY eğitimle başlar, eğitimle devam eder' şeklinde ifade etmiştir (Peşkirioğlu 1999: 68). Bu nedenle, işletme yönetimleri personelin, veri toplayıp analiz edebilmesi, gelişmelerde inisiyatif alabilmesi, müşterileri memnun edebilmesi ve diğer sorumluluklarını en iyi şekilde yerine getirebilmesi için gereksinimleri olan eğitimi sağlamak durumundadırlar (George and Weimerskirch 1994: 105-106).

Bu eğitimde amaç, hizmeti verenlere istenilen kalitenin en ekonomik şekilde üretilmesini sağlayacak bilinç, bilgi ve becerinin kazandırılmasıdır (Şimşek 2001: 208).

TKY uygulamalarında eğitimin bu derece önemli görülmesi nedeniyledir ki, zaman içerisinde "öğrenen organizasyon" adıyla eğitime değer veren yeni yapılar tanımlanmaya başlamıştır.

Bu tür organizasyonları,

"organizasyonların değişen çevre koşullarına uyumunu ve sürekli gelişimini sağlamak amacıyla, organizasyon içerisinde yer alan tüm alt sistemlerin, takımların ve bireylerin bilgi düzeylerini organizasyonun çıkarları lehinde geliştirerek organizasyonel çapta



öğrenmeyi ve gelişimi yakalamaya çalışan organizasyonlar” (Dalay 2001: 405)

şeklinde tanımlamak mümkündür.

### II.2.5.5. Sürekli İyileştirme/ Kaizen

Kaizen'in özü basit ve açıktır. Kaizen iyileştirme demektir. Kaizen yöneticilerden işçilere herkesi içeren sürekli iyileştirmedir. Kaizen felsefesi işyerinde olsun, sosyal ilişkilerde veya aile yaşantısında olsun, mevcut tarzın sürekli iyileştirilmesi gerektiğini söylemektedir (Imai 1999; 3).

Japon yönetiminde başlı başına en önemli kavram ve aynı zamanda Japonya'nın rekabetteki başarısının anahtarı olan Kaizen, bu ülkede en sık kullanılan sözcüklerden biridir. Gazetelerde, televizyonlarda, radyoda hükümet yetkilileri ve politikacıların hergün ABD ile olan ticaret dengesinin Kaizen'i, herhangi bir devletle olan diplomatik ilişkilerin Kaizen'i, sosyal refah sisteminin Kaizen'inden bahsettikleri duyulmaktadır. Çalışanlar da, yöneticiler de endüstriyel ilişkilerin Kaizen'inden söz etmektedirler. İş alanında Kaizen kavramı çalışanlar ve yöneticilerin zihnine öylesine yerleşmiştir ki, çoğu kez Kaizen'i düşündüklerinin farkında bile olamamaktadırlar (Imai 1999).

Bu durum aslında çok da anlaşılmaz ve açıklanamaz da değildir.

2. Dünya Savaşı'ndan sonra birçok Japon şirketi işe en başından başlamak durumunda kaldı. İşçiler ve yöneticiler hergün yeni zorluklarla karşılaştı; hergün ileriye doğru bir adım atıldı ve sonuçta, ayakta kalabilmek için sürekli ilerlemenin şart olduğu iş dünyasında, bir yaşam tarzı olan Kaizen stratejisinin, *“şirketin herhangi bir biriminde herhangi bir gelişmenin olmadığı tek bir gün bile geçirilmemeli”* şeklindeki mesajı ortaya çıktı (Imai 1999; 5).

TKY'nin en temel faaliyeti olan (Efil 1999: 177) Kaizen, bir problemin varlığı ile, daha doğrusu var olan bir problemin fark edilmesiyle başlar. Herhangi bir sorunun olmadığı yerde, iyileştirme için potansiyel de yoktur. İşletmede bir sonraki işlemi ya da sonunda müşteriyi hoşnutsuz eden her durumun bir problem olduğu düşünülürse, iyileştirme için de potansiyel var demektir ve bunun ilk halkası, problemi doğru tanımlamaktır (Imai 1999; 163).

Kaizen'de bütün faaliyetlerin er geç müşteri tatminini artıracığı kabul edilir (Imai, 1999) ve yapılan araştırmalar da müşteri memnuniyetinin sürekli iyileştirme sonunda arttığını doğrulamaktadır (Şimşek 2001: 138).

#### **II.2.5.6. Organizasyonel Yapı**

TKY'nin gerekli kıldığı dönüşüm, kendisini organizasyonel yapılanma biçiminde de hissettirmektedir (Peşkirioğlu, 1999: 60).

İşletmelerin büyümeye başladığı dönemlerde organizasyon yapılarını kurarken, kendilerine örnek alabilecekleri tek model olarak ordu vardı; hiyerarşi, emir-komuta, ön cephedekiler ve onları yönetenler (Kovancı 2001: 159). Ancak bu statükocu yapı verimlilik artışının olduğu kadar, genel olarak gelişmenin de önünde bir engel oluşturmaya başladığı için, 1990'lı yıllardan itibaren, değişime açık ve hızlı reaksiyon verebilen, esnek, yatay ve ekip çalışmalarına izin veren organizasyonel yapılanmalar gerekli hale gelmiştir (Peşkirioğlu 1999: 59-60).

Son zamanlarda bu konularda birçok araştırma yapılmış, bu çalışmalarda değişen şartlara uygun çeşitli örgüt yapıları anlatılmış ve ayrıca TKY'ye uygun birçok örgüt yapısı önerilmiştir. Proje örgüt yapısı, matriks örgüt yapısı, sınırsız şirket, işlemsel örgüt yapısı, yuvarlak örgüt yapısı ve yalın örgüt yapısı bunlardan bazılarıdır (Özevren 2000: 157-167).

Bunlardan yalın örgüt; seri üretim sistemine karşı geliştirilmiş olan ve esnekliği, sadeliği, ekip çalışmasını, eş zamanlı çalışmayı, toplam kaliteyi ve müşteri odaklılığı birleştiren yalın üretim sisteminin 1990'larda gördüğü ilgi sonucunda yönetimde yalınlık arayışlarıyla birlikte ortaya çıkmıştır. Bu çerçevede, katılımcı karar sistemleri geliştirilerek ast ve yönetici sayıları azaltılmış, bilgi işçisi kavramı ön plana çıkartılmış, geleneksel piramidal örgüt yapıları yerini, yatay örgütlenmeye bırakmış, astla üst arasındaki mesafe daralmış ve örgütler böylece daha şeffaf hale gelmeye başlamıştır (Düren 2000: 83-84).

Bu bilgilerden de açıkça anlaşılmaktadır ki, 21. yüzyıl işletmeleri tarafından, “çok kademeli”, “hantal”, “organizasyon odaklı” ve “önce teknoloji” anlayışındaki geleneksel yönetim değil; “yatay”, “müşteri odaklı” ve “önce insan” anlayışının tüm örgüte hakim olduğu TKY modeli daha fazla benimsenecektir.

#### **II.2.5.7. Örgüt Kültürü**

Bir organizasyonda çalışan tüm personelin kalite konusundaki düşünceleri, inançları, alışkanlıkları, gelenekleri ve uygulamaları, o işletmenin kalite kültürü olarak adlandırılmaktadır (Juran and Gryna 1993: 31).

Bu bağlamda, eski/ geleneksel organizasyon kültürü ile TKY kültürü arasında son derece önemli değişikliklerin olduğu görülmektedir.

Geleneksel örgüt kültürleri içerisinde yer alan, ürün merkezlilik, kısa dönemli düşünme, hataları üretimden sonra bulup ayıklama, problemleri sadece yöneticilerin çözmesi, yöneticilerin planlayan, atayan, kontrol eden ve uygulatan rolü vb. özelliklere karşı; TKY modelinde, müşteri merkezlilik, uzun dönemli düşünme, hataları en başta önleme, problemlerin takımlar (tüm çalışanlar) tarafından çözülmesi, yöneticilerin çalışanlara kolaylık sağlayarak, danışmanlık yaparak ve yetki devrederek yol göstericilik yaptığı örgüt kültürü yer almakta ve daha fazla tercih edilmektedir (Total Quality Mangement ... 1995: 4).

### II.2.5.8. Ekip Çalışması ve Tam Katılım

TKY, müşterilerin mal ve hizmette kalite beklentilerini karşılamak amacıyla, kalitenin kontrolü ve iyileştirilmesi çalışmalarına, bir örgütte üst yönetimden en alt kademedeki çalışanlarına kadar ilgili herkesin, iş süreçlerine en geniş ölçüde katılımını temel almaktadır (Peker 1995a: 61).

TKY uygulayan kuruluşlarda, kendini yöneten ekipler, katılımcı yönetim, kalite çemberleri, işgörenlerin katılımcılığı ya da çalışma hayatının kalitesinin iyileştirilmesi konularında çalışan ekiplerin yaygınlaşması, ekip çalışmasına verilen önemin ve değerin göstergesidir. Kısaca söylenecek olursa, ekip çalışması, toplam kalite kültürünün önemli bir parçasıdır (Bozkurt 2001: 59).

Ayrıca, TKY'deki takım çalışmasının hedefi, üst'ün düşünmesi ast'ın da bu düşünceleri uygulaması değil, aksine, her kademedeki birey için hem düşünmenin, hem de uygulamanın birleştirilmesidir (Şimşek 2001: 137).

Takım çalışması ve tam katılım sayesinde, bir çalışan kendi kuvvetli yönüyle başka bir çalışanın zayıf yönünü kapatmakta ve herkes sorularla diğerinin kafasının daha iyi çalışmasına yardım etmektedir (Deming 1998: 53).

### II.2.6. Kıyaslama (Benchmarking)

International Benchmarking Clearinghouse (IBC) kıyaslamayı, uygulamanın psikolojisini de içerir biçimde,

“başka birinin, bir yönde sizden daha iyi olabileceği gerçeğini kabul etme alçak gönüllüğünü gösterip, onu nasıl yakalayıp, geçebileceğimizi öğrenme ve deneme ustalığına sahip olmak”  
(Şimşek 2001: 329)

şeklinde tanımlamaktadır.

Düren'e göre (2000: 275) ise, kıyaslama;

... bir iyileştirme yöntemi olarak, işletmelere rekabet avantajı, pazarlamada kalıcı liderlik konumu ve her şeyden önemlisi de müşteri memnuniyeti sağlayan bir araçtır. Bu çerçevede kıyaslama, firmaların birlikte bilgi paylaşarak, öğrenme, uyarılma ve geliştirme çalışmaları yaptıkları ve böylece, başkalarının hatalarına düşmelerini önleyen bir değişim yöntemidir.

1970'li yılların sonlarına doğru, Amerikalı Robert C. Camp'in öncülüğünde ortaya konulan kıyaslama tekniği ilk kez Xerox firmasında bilimsel olarak uygulama alanı bulmuş (Aktan 2000b: 12), 1990'lı yılların başında ise, sürekli iyileştirmeyi öngören TKY'nin ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir (Düren 2000: 282).

Kıyaslama yöntemi, uluslararası kabul gören saygın kalite ödülleri, 'Malcolm Baldrige Kalite Ödülü' ve 'Avrupa Kalite Ödülü' (European Quality Award) için de bir değerlendirme kriteridir (Şimşek 2001: 323).

Açıklamalardan da anlaşılacağı gibi, bugünün rekabetçi değişim ortamında kıyaslama, modern bir yönetsel teknik olarak TKY uygulamalarının gözardı edilemez zorunlu bir unsuru olarak dikkat çekmektedir.

### **II.2.7. Kalite Güvence Sistemleri: ISO 9001: 2000**

Kalite güvencesi, bir ürün ya da hizmetin müşteri ihtiyaçlarını tam ve doğru olarak karşılmasını sağlamak için, tüm işletme fonksiyonlarının aynı amaç doğrultusunda biraraya getirilmesidir ve kısaca, "kalitenin, müşterinin güvenle satın alabileceği ve uzun süre güven ve tatminle kullanabileceği şekilde sağlanması demektir" (Şimşek 2001: 349).

Yaklaşık yarım yüzyıl önce savunma sanayiinde ortaya çıkmış ve ardından uçak sanayi, tıbbi cihaz ve ürünler, nükleer tesisler, vb. doğrudan insan hayatını etkileyen aşamalarda zorunlu tutulmuştur (Şimşek 2001: 357).

Uluslararası ticari ilişkilerin giderek artması ve karmaşıklaşması, ISO tarafından 1987 yılında ISO 9000 Kalite Yönetimi ve Kalite Güvencesi Standartları'nın yayınlanmasına yol açmıştır (Şimşek 2001: 358).

Halen kullanılmakta olan ISO 9000 serisinin 21 adet dokümanı bulunmaktadır ve yapılan yeni düzenlemeye göre; ISO 9001: 1994, ISO 9002: 1994, ISO 9003: 1994, standartları ISO 9001: 2000 olarak tek standart haline getirilmiştir (Akın Acuner 2001: 12).

2000 yılı standart yenilemesinin ana sebepleri, başlıca, müşteri memnuniyetinin gösterilmesindeki ihtiyaç, müşteriye daha yakın dokümanların bulunması, kalite yönetim sistemindeki ihtiyaç ve rehberlerin bulunması, organizasyonlar tarafından kalite yönetim prensiplerinin tanıtılmasıdır (Şimşek 2001: 453).

TS-ISO 9000 Kalite Güvencesi ve Sistem Standartları, yayımlandıktan bir yıl sonra Türk Standartları olarak kabul edilmiştir. Bu standartların tanıtımı ve uygulanması konusunda TSE çok büyük çaba göstermiştir (Efil 1999: 268).

### **II.2.8. Kalite (Kontrol) Çemberleri**

Kalite çemberleri (KÇ), yaptıkları işin, sağladıkları ürün ve hizmetlerin kalitesini sürekli kontrol edip iyileştiren öncü çalışanların oluşturduğu küçük gruplardır (Miyachi 1999: 143). Belirli aralıklarla toplantılar yaparak, problemlerin kaynaklarını ve nedenlerini araştıran, bulan, çözen ve üst yönetime sunan KÇ'nin temel düşüncesi; iş yaşamını, işletmenin hareketlerini, uygulamalarını ve kalite yaratma işlevini çalışanların üstlenmesini sağlamaktır (Şimşek 2001: 169).

1960 yılında Kaoru Ishikawa tarafından gerçekleştirilen KÇ, Japonların birlikte çalışmalarının ortaya çıkardığı doğal bir oluşumdur (Şimşek 2001: 178). Üye sayısı 3-15 arasında değişen (Şimşek 2000: 17) ve kalite kontrol etkinliklerini gönüllü olarak aynı iş yerinde yürüten KÇ, sürekli olarak firma çapında kalite kontrolün bir parçası olarak bütün üyelerin katılımıyla, kendini geliştirme ve karşılıklı gelişme, atölye içinde denetim ve ilerleme, kalite kontrol tekniklerinden yararlanma işlerini yürütmektedir (Ishikawa 1997: 142).

Japonya'nın kalite konusundaki hızlı başarısının arkasındaki nedenlerden birinin, çalışma gruplarının yaratıcı fikirlerine değer verilmesi olduğunu belirten Juran'a göre, yöneticiler çalışanların düşüncelerine değer verdiklerini göstererek, yaptıkları işler konusunda onların görüşlerine de başvurduklarında, üretilen ürünün kalitesini de garanti altına almış olmaktadır (Evans and Lindsay 1996: 106).

KÇ'lerin Japonya'nın başarısındaki rolünü gören pekçok ülke, hiç zaman geçirmeden KÇ uygulamalarına başlamış ve çalışmalarını bugüne kadar sürdürmüştür.

### **II.2.9. Hizmet Kalitesi ve Hizmet Sektöründe Kalite**

Hızlı bir değişim içindeki bugünün ekonomisinde, şirketlerin başarısında müşteriye kusursuz hizmet vermek çok önemli bir rol oynamaktadır. Bugün sunulan ürünün kalitesi, müşteri hizmetlerinin önemli bir parçası kabul edilmekle birlikte, yeterli görülmemekte ve hizmetin sunuluş biçimine yani hizmet kalitesine bağlı başına önem verilmektedir.

Giderek daha çok önem kazanan hizmet kalitesi, Odabaşı (2000: 93) tarafından, kısaca "*bir kuruluşun müşteri beklentilerini karşılayabilme ya da geçebilme yeteneği*" şeklinde tanımlanmaktadır.

1990’larda hizmet kalitesine daha fazla dikkat göstermeye başlayan işletmeler, müşteri sadakatinin hayatta kalabilmelerinde anahtar rolünde olduğunu ve sadık müşterinin hizmet kalitesine çok önem verdiğini keşfettiler. Bu nedendir ki, müşteri sadakatini geliştirebilmek için yeni yollar açıkladılar ve hizmette sıfır hata terimini düşünmeye başladılar (Evans and Lindsay 1996: 31). Bununla birlikte, hizmet kalitesinin özellikle ön planda olduğu hizmet sektörünün, TKY hareketine üretim sektöründen birkaç yıl sonra katılabildiği görülmekte ve bu geç kalış için; üretim sektöründeki acımasız rekabet ile hizmet sektörünün yüz yüze gelmemesi; üretim sektöründeki dönen sermaye ve para hareketlerinin hizmet sektöründe daha az olması ve üretim sektöründe müşterinin ürünlerden memnun olması konusuna daha fazla dikkat edilmesi vb. nedenler sıralanmaktadır (Evans and Lindsay 1996: 124).

Hizmet kalitesinin, başta hizmet sektörü olmak üzere, tüm işletmelerdeki artan önemine bağlı olarak da, konuyla ilgili kuramsal ve uygulamaya dönük çalışmalar yoğunlaşmaktadır.

Bu çalışmaların en önemlilerinden biri olarak, Berry, Zeithaml ve Parasuraman (1985: 45), perakende bankacılık (retail banking), kredi kartı hizmetleri (credit card), güvenlik (securities brokerage), ürün onarım ve bakım (product repair and maintenance) gruplarıyla yaptıkları odak grup görüşmelerinden elde ettikleri bulguları değerlendirerek araştırma sonucunda, hizmet kalitesinin on boyutunu/ bileşenini tanımlamışlardır. Bu çalışmada ayrıca müşterilerin hizmet konusundaki beklentileri, öncelikleri ve bu on kategoriyle ilgili deneyimleri de belirlenmiştir (Parasuraman, Berry and Zeithaml 1985: 47; Berry, Zeithaml and Parasuraman 1985: 45-46);

**1. Güvenilirlik (Reliability):** Performanstaki istikrarı ve güvenilirliği kapsar.

Firmanın sunduğu hizmeti ilk defasında doğru yapması ve ayrıca taahhüt ettiklerini yerine getirmesini içerir. Özel olarak da aşağıdaki unsurları kapsar;

- Faturalama konusunda doğruluk ve kesinlik
- Kayıtların doğru tutulması/ saklanması



- Hizmetin belirlenmiş olan zamanda sunulması
- 2. Karşılık verme (Responsiveness):** Hizmet sunumu sırasında personelin duyarlılıkla ve büyük bir istekle cevap vermeye hazır olmaları. Ayrıca, aşağıdaki unsurlarda da belirtildiği gibi, hizmette zamanlamayı içerir;
- Bir işin/ işlemin kaydını postalamada acele etmek
  - Müşteriye hızlı dönmek ve hızlı bir şekilde cevaplamak
  - Randevuları verirken hızlı olmak ve hızlı hizmet vermek
- 3. Yetenek/ Yeterlilik (Competence):** Hizmetleri sunmak için gerekli olan bilgi ve becerilere sahip olmak. Aşağıdaki unsurları içerir;
- Müşterilerle ilişki kuran personelin bilgi ve becerileri
  - Uygulamadaki destek personelin bilgi ve becerileri
  - Kurumun araştırma kapasitesi
- 4. Erişilebilirlik/ Ulaşılabilirlik (Access):** İlişkilerin kolay ve yaklaşılabılır olması durumunu kapsar. Ayrıca aşağıdaki unsurları kapsar;
- Telefonla kolayca erişilebilmesi (hatların meşgul olmaması)
  - Hizmet alma sırasındaki (örneğin bankalar) bekleme süresinin çok fazla olmaması
  - İşlem/ hizmet saatlerinin uygun olması
  - Hizmet kolaylıklarının (facilities) yerlerinin uygun olması
- 5. Kibarlık/ Nezaket (Courtesy):** İlişkide bulunan personelde saygı, kibarlık, anlayış ve dostluk gibi özelliklerin bulunmasını içerir. Ayrıca aşağıdaki özellikleri içerir;
- Müşterinin özelliklerine karşı anlayış
  - Müşteriyle ilişki kuran personelin temiz, düzgün ve derli toplu görünümü
- 6. İletişim (Communication):** Müşterileri onların anlayabilecekleri dilde bilgilendirmek ve onları gerektiği gibi dinlemek. İşletme personeli, ortalama bir müşteri ile iletişim kurarken basit bir dil kullanırken, daha eğitilmiş bir müşteriyle iletişim sırasında daha üst düzey (s sofistike) bir dil kullanmalıdır. Ayrıca aşağıdaki özellikler de bu boyutun içinde yer alır;
- Müşteriye hizmeti açıklamak
  - Hizmetin ne kadar tutacağını (maliyet) açıklamak

- Hizmetle ücreti arasındaki değişimi (trade-offs) açıklamak
  - Herhangi bir sorun çıktığında kendisiyle ilgilenileceğinin garantisini vermek
- 7. İtibar/ Kredibilite (Credibility):** İnanırlılık, dürüstlük ve güvenilirlik/ itimat bu boyutun içerisinde yer alan belli başlı özelliklerdir. Ayrıca aşağıdaki özellikler de kredibilite içerisinde bulunmaktadır;
- Şirketin ismi
  - Şirketin şöhreti
  - İlişkide bulunan personelin kişisel özellikleri (dürüstlük, itibar vs.)
  - Müşteriyle satış ilişkisi sırasında kullanılan zor satış tekniklerinin derecesi
- 8. Güvenlik (Security):** Her türlü riskten, tehlikeden ve şüpheli durumdan uzak olma durumu. (Üretilen mal ve hizmete güven) Ayrıca aşağıdaki özellikleri içerir;
- Fiziksel güvenlik (Otomatik ödeme makinesinde saldırıya uğrayacak mıyım ve param gasp edilecek mi?)
  - Finansal güvenlik
  - Gizlilik/ Mahremiyet
- 9. Müşteriyi Anlamak/ Bilmek (Understanding/ Knowing the Customer):** Müşterinin gereksinimlerini anlama konusunda ortaya konulan gayret. Ayrıca aşağıdaki özellikleri kapsar;
- Müşterinin kendisine özgü gereksinimlerini öğrenmek
  - Müşteriye özel ilgi göstermek
  - Düzenli/ sadık müşterinin farkında olmak
- 10. Görüntü/ Somut Fiziksel Durum (Tangibles):** Hizmetin aşağıda açıklanan fiziksel gözle görülür boyutlarını içerir;
- Fiziksel kolaylıklar/ tesisler (facilities)
  - Personelin görünüşü
  - Hizmet sağlamada kullanılan araç ve gereç
  - Hizmet ortamındaki diğer müşteriler

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1988) hizmet kalitesinin on temel boyutunu açıkladıktan sonra, bunları ölçmek amacıyla da "Service Quality" (SERVQUAL),

adını verdikleri ölçüm aracını geliştirmişlerdir. Başka bir ifadeyle, SERVQUAL, söz konusu kişiler tarafından kalite problemlerinin kaynaklarını analiz etmek ve hizmet sektöründe çalışan idarecilerin, hizmet kalitesini geliştirebilmeleri için yapılmış bir dizi araştırma sonunda geliştirilen bir hizmet kalitesi ölçüm aracıdır. Bu model, özellikle *“beklenen ve algılanan kalitenin birbiri ile karşılıklı ilişkisini göstermesi”* bakımından dikkat çekici bir çalışmadır (Ardıç 1998: 48).

SERVQUAL içerisinde yer alan hizmet kalitesiyle ilgili beş boyut ve içerikleri şu şekilde açıklanabilir (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1988: 23);

- **Fiziki/ Somut Görünüm (Tangibles):** Fiziksel tesisler/ kolaylıklar, araç-gereç ve personelin görünüşü
- **Güvenilirlik (Reliability):** Taahhüt edilen hizmeti güvenilir ve eksiksiz/ tam bir şekilde sunabilme becerisi
- **Cevap verme (Responsiveness):** Müşteriye hızlı hizmet sunma ve yardımcı olma konusunda arzulu, istekli ve coşkulu olmak
- **Güvence/ Garanti (Assurance):** Çalışanların nezaketi ve bilgisi ile onların özgüven ve güvenilir olmak konusunda teşvik edilmesi
- **Empati (Empathy):** Müşterilere sevgi, şefkat ve özel ilgi göstermek ve duyarlı davranmak

Son iki boyut (Güvence ve Empati) daha önceki çalışmalarda sunulan yedi orijinal maddeyi de (iletişim, itibar/ kredibilite, güvenlik, yetenek, nezaket/ kibarlık, müşteriye anlamak/ bilmek ve erişilebilirlik) kapsamaktadır (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1988: 23).

Hizmet kalitesinin ölçülmesi konusunda, özellikle hizmet sektörü başta olmak üzere, hemen her alanda kullanılmaya başlayan SERVQUAL, çok fazla tercih edilmesine karşın bu alandaki tek çalışma değildir.

SERVPERF (Service Performance), SERVQUAL'e alternatif olarak Joseph J. Cronin ve Steven A. Taylor tarafından geliştirilen dikkat çekici bir çalışmadır.

Modelde Cronin ve Taylor, SERVQUAL’de olduğu gibi, tüketicinin algılaması ve beklentileri arasındaki farktan oluşan hizmet kalitesi yerine, “*performans temelli bir ölçümü*” benimsemişlerdir. Cronin ve Taylor ortaya koydukları modelde SERVQUAL’in aksine, beklentilerin ölçülmesine gerek olmadığı, sadece algılamının ölçülmesinin yeterli olacağını ifade etmişlerdir (Ardıç 1998: 62).

Cronin ve Taylor, davranışsal temelli ölçüm sonucu elde edilen tüketici tatmininin, hizmet kalitesinde olduğu gibi, anlık bir kavram olmadığını, tüketicinin uzun dönemli hizmet kalitesi davranışını gösteren daha iyi bir gösterge olduğunu savunmaktadırlar. Bu sebeple yazarlar, tüketici tatmini temeline dayanan SERVPERF modelinin, tüketicilerin algıları ile beklentileri arasındaki farkı temel olarak hizmet kalitesini belirleyen SERVQUAL modeline göre daha gerçekçi olduğunu iddia etmişlerdir (Ardıç 1998: 62-63).

Bu iki ünlü modelin dışında, hizmet kalitesi ölçümünde yararlanılan, Flanagan tarafından 1954’te geliştirilen ‘Kritik Olaylar Yöntemi’ (Critical Incident Technique) ve ‘Grup Mülakat Yöntemi’ (Focus Group Interview) gibi çeşitli istatistiksel yöntemler sıralanabilir (Ardıç 1998).

## III. BÖLÜM

### ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİ VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

#### III.1. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ VE KÜTÜPHANELER

Kalite yönetimi konusundaki literatüre bakıldığında, yöntemin daha çok elle tutulur/ somut ürünler üreten sektörlerde uygulandığına işaret edilmektedir. Bununla birlikte son zamanlarda, kalite yönetiminin daha geniş bir uygulama alanı bulmaya başladığı ve bu bağlamda hizmet sektöründe de TKY uygulamalarının ele alındığı görülmektedir. Kolayca anlaşılacağı gibi, bu yeni anlayış kütüphane ve enformasyon hizmetlerini de kapsamakta (Brophy and Coulling 1996: 14) ve yavaş da olsa kütüphanelerde de TKY konusunda, doğrudan ya da dolaylı olarak çeşitli çalışmalar gündeme gelmektedir (Jurow and Barnard 1993: 1).

Bu noktada, *“iş ve üretim sektöründe başarıyla uygulanan TKY, kütüphaneler gibi, kâr amaçlı olmayan hizmet kuruluşlarında da etkin bir biçimde uygulanabilir mi?”* sorusu düşünüldüğünde, TKY öncülerinden Deming bu soruya, işletme, eğitim veya devlet/ kamu alanında, kısacası hangi alanda olursa olsun, karşısında hizmet sunulan bir “müşteri” kitlesi bulunan her kurumda TKY ilkelerinin uygulanabileceği cevabını vermektedir. Bu tanımlama doğal olarak belli değerleri ve uygulamalarıyla araştırma kütüphanelerini de içermektedir (Barnard 1994: 3).

### III.1.1. Kısa Tarihçe

Kütüphanelerde kalite konusunda çalışmaların ne zaman başladığına ilişkin çeşitli görüşler söz konusudur.

Aslan (1999: 127)'in aktardığına göre, 19. yüzyılın ünlü halk kütüphanecisi Edward Edwards M. S. 7. yüzyılda bir papaz kütüphanecinin, bugünün kütüphanecileri gibi koleksiyonunun kalitesi üzerinde titizlikle durduğunu keşfetmiştir. Bu da kalite kavramının kütüphaneciler için hiç de yeni bir kavram olmadığını göstermektedir (Kinnell 1997: 89).

Bu durum, bugünkü anlamıyla ve düzeyiyle olmasa bile, kütüphanelerde kaliteli hizmet sunmanın çok eski dönemlerden beri önemsendiğine işaret etmektedir.

İlk olarak “kalite” kelimesinin bugünküne yakın anlamda ne zaman ve hangi çalışma bağlamında kullanıldığına bakıldığında, F. W. Lancaster'ın, 1969 yılında, Index Medicus veritabanındaki taramaların başarısına ilişkin olarak “kalite” kavramını kullandığı görülmektedir (Whitehall 1994: 100).

Aslan (1999: 132), kütüphanecilerin daha 70'li yıllarda kullanıcı odaklı hizmetten söz ettiklerini öne sürmekte ve düşüncesine dayanak olarak da, kalite yönetimi etiketi altında yer alan, “müşterinin gereksinimlerinin ne olduğunu bilmek”, “yardımsever ve nazik personel”, “iyi bir fiziksel ortam” vb. unsurlara kütüphanecilerin hiç de yabancı olmadığı görüşünü dile getirmektedir.

Bu dönemde çeşitli boyutlarda başlayan çalışmalar, TKY'nin üretim sektöründeki gelişmesine paralel olarak hizmet sektöründe de gelişmiş ve bu gelişmelerden kütüphaneler de yararlanmaya başlamıştır.

### III.1.2. Toplam Kalite Yönetiminin Kütüphanelere Yararları

TKY'nin kütüphanelere ne tür yararlar sağlayacağına bakıldığında özellikle birkaç konu öne çıkmaktadır. Bunlar kütüphanelere oldukça uzak kavramlar olmakla birlikte, uygulandığında kütüphane yönetimine yeni anlayışlar ve stratejiler kazandırabileceği anlaşılmaktadır. TKY'nin söz konusu unsurları, aşağıda açıklandığı gibi, "bölümler arasındaki engelleri ortadan kaldırmak", "iç müşteri anlayışı" ve "sürekli iyileştirme" dir (Jurov and Barnard 1993: 3-5);

**1. Bölümler Arasındaki Engelleri Ortadan Kaldırmak:** Diğer karmaşık, yüksek düzeyde ve hiyerarşi temelinde organize edilmiş kurumlarda olduğu gibi, kütüphanelerde de bilgi kaynaklarının sağlanması, düzenlenmesi ve kullanıcıların erişimine sunulması gibi temel görevleri yapacak personelin fonksiyonlar bazında bölünmesi eğilimi hakimdir. Böyle bir yapılanmada birimler kendi sorunlarının çözümleri üzerinde odaklanmakta ve yeni projeler konusunda da aynı durum söz konusu olmaktadır. Oysa TKY yapısında, personel yaptığı işin bir başka birimi nasıl etkileyeceği konusunda daha duyarlı davranmakta, birlikte takım ruhu ile neler yapılabileceğini düşünmekte ve kısacası, birim yerine kurumsal amaçlar için daha üst düzey bir duyarlılığa sahip olmaktadır.

**2. İç Müşteri Kavramı ve Anlayışının Benimsenmesi:** Kütüphane hizmetlerinden yararlanan kişilerle, sunulan hizmetleri hazırlayan kişileri "dış müşteri" ve "iç müşteri" olarak tanımlamak, kütüphane uygulamalarına farklı bir perspektif kazandıracak özelliktedir. Böyle bir anlayışın sonrasında yapılacak uygulamalar, yeni iş yapma biçimleri ortaya çıkarabileceği gibi, bazı işlemleri geliştirecek/ iyileştirecek, bazılarının da gereksizliği ortaya çıkacağından iş süreçlerinden elenmesine imkan sağlayacaktır. İç müşteri kavramı özellikle kütüphaneler için büyük bir güçtür. İç müşteriler kütüphane içerisinde üretilen belge ve bilgileri son çıktı durumuna gelmeden önce kullanan kişilerdir. Birçok örnek, iş süreçlerinde meydana gelen olaylardan dış müşteriler/ kullanıcılar kadar iç müşterilerin de etkilendiğini ortaya koymaktadır. İç müşterilerin birbirlerinin yaptığı işlerden olumlu etkilenmeleri için gereksinimlerinin çok iyi bir şekilde analiz

edilmesi gerekmektedir. Aşağıdaki dört anahtar soru, iç müşteri gereksinimlerinin tanımlanması için yararlı olacaktır;

- Bir sonraki aşamadaki arkadaşım benden ne istiyor?
- İsteddiğini/ gereksinim duyduğunu vermek için ne yapabilirim?
- Benim sunduğum hizmet ile onun bekledikleri arasında bir fark var mı?
- Sunduklarım içerisinde onun gereksinim duymadığı başka bir şey var mıdır?

Bu soruları cevaplamak ve bu konular üzerine diyalog kurmak, bölümlerdeki iş süreçlerinin yeniden değerlendirilmesine, bu sayede gereksiz aşamaların ortadan kaldırılmasına ve sonuç olarak da kullanıcı gereksinimlerinin en iyi şekilde karşılanmasına yardımcı olacaktır.

**3. Sürekli İyileştirme:** Geleneksel yönetim yaklaşımlarında statükonun sürdürülmesi konusunda güçlü bir bağlılık görülmektedir. Buna karşın TKY uygulamalarında ise, iş süreçlerinde ve genel sistemde statükonun değil, sürekli iyileştirmenin üzerine odaklanma söz konusudur. Sürekli iyileştirme, kütüphanelerde genelde görülen “daha iyi olanı yapmak” gibi tanımsız, sezgiye dayalı ve göreceli yaklaşımlar yerine, performans kriterleri, ölçülebilir hedefler ve bu hedeflere ulaştıracak süreçleri izleme olanağı sunar.

### **III.1.3. Toplam Kalite Yönetiminin Kütüphanelere Uygulanmasında Temel İlkeler**

Kütüphanelerin öteden beri ve mevcut durumda zaten kullanıcı odaklı oldukları ve sürekli iyileştirme çalışmaları yaptıkları ileri sürülmektedir. Öyleyse, TKY mevcut durumda olmayan hangi farklı uygulamayı getirecektir? Bu sorunun yanıtı olarak, TKY'nin belli başlı ilkeleri aşağıdaki alanlarda somutlaştırılabilir (Riggs 1994a: 6-7; Riggs 1994b: 94-98);



**1. Olgularla/ Gerçeklerle Yönetim:** Kütüphane kararları, olayların ve gerçeklerin dikkatli bir analizi yapılmaksızın oluşturulamaz. TKY içerisinde karar alma mekanizmasının öncelikli olarak önem verdiği konu objektif verilere dayanmaktadır. Kütüphanenin TKY uygulaması içinde temel ölçüm, iyileştirme konusunda geribildirim almaktır. Ölçüm işlemlerine sistematik problem çözme yöntemi eşlik eder ve problemin temel nedenleri, neden ve etki analiziyle tanımlanır. Histogramlar ve Pareto tabloları analiz süresince kullanılan araçlardan bazı örneklerdir.

**2. İnsanlara ve Düşüncelere Saygı Göstermek:** TKY kütüphanenin bütününde takım çalışmasını amaçlar. Bu anlamda kütüphanenin en büyük ve değerli kaynağı personelidir. Pek çok kütüphane uygulamasında personel doğrudan kullanıcıyla ilgili kullanıcı hizmetlerinin nasıl geliştirileceğini bilmektedir. Bununla birlikte, çok zaman aynı kişiler belirledikleri sorun alanlarını üst yöneticilerinin dikkatine sunmada isteksiz davranırlar. Bu personel, hizmetin nasıl geliştirileceğine ilişkin düşüncelerini açıklama konusunda cesaretlendirilmeye ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenle personelin düşüncelerini açıklayarak sorumluluk alma konusunda herhangi bir korku duyması bir yana, düşüncelerini açıklamak için cesaretlendirilmelidir. Korkuya dayalı bir yönetim, sürekli iyileştirme ortamında kabul edilemez ve hoş görülemez bir durumdur.

**3. Toplam Katılım:** Kütüphane yöneticisi başta olmak üzere, tüm kütüphane çalışanlarının TKY çalışmalarına katılımı başarı yolunda bir zorunluluktur. Kütüphane yöneticisi bu katılımı sağlamak durumundadır. İdeal olarak, kütüphanenin bağlı olduğu ana kurumun TKY çalışmalarına önderlik etmesi gerekmektedir. Diğer bir ifadeyle, toplam katılımın oradan başlaması gerekmektedir. Üst yönetim tarafından TKY çalışmalarına katılım konusunda gösterilecek en küçük bir isteksizlik ve gevşeklik, alt kademelerde çalışanlara, TKY uygulamalarına katılmamak konusunda çok güçlü bir gerekçe olacaktır. Kütüphanenin vizyon, görev ve hedef planlaması içerisinde böyle bir sonuç ise, asla kabul edilemeyecek bir durumdur.

**4. Müşteri (Kullanıcı) Merkezli Hizmet:** TKY'nin temel kabullerinden olan, "bir kurumun kalite düzeyinin, müşterinin memnuniyet düzeyiyle belirleneceği ilkesi"nde olduğu gibi, kütüphanelerin de kullanıcıların memnuniyet düzeylerini yükseltebilmek için, onların gereksinim ve beklentilerini dikkate almaları gerekmektedir. Çünkü kütüphaneler kullanıcılar için var olan kurumlardır.

**5. Tekrarlanan İşleri Ortadan Kaldırmak:** TKY'nin temel ilkelerinden biri, kullanıcıya katma değer sağlayacak bir hizmeti/ ürünü sağlamak ve bu işi daha iyi yapmaktır. Kütüphane personelinin işi doğrudan doğruya kullanıcının gereksinimleri ile ilgilidir. "Kullanıcılarımız için doğru şeyleri mi yapıyoruz?" türü soruların cevabında, olumsuz cevap alınıyorsa, "O halde olumlu sonuçlar için iş süreçlerimizi nasıl geliştirebiliriz?" sorusu sorulmalıdır. Bu tür sorulara yanıt aranırken, hangi işlem, hangi aşama hizmetin kullanıcıya erişimini geciktiriyor ve bu arada hangi işler gereksiz yere tekrarlanıyorsa, bunları belirleyerek iş süreçlerinden kaldırmak gerekmektedir. Böylelikle kullanıcıya verilecek hizmetin süresi daha da kısalmaya ve hizmet kalitesi yükselecektir. İş kolaylaştırmak için yapılması gereken şey, o işi ilk defa yapıldığında doğru yapmaktır. Daha önceki hataları telafi etmek için harcanan zaman hem yararsız hem de pahalıdır. Bir kütüphanede yeniden yapılan işler, yapılan tüm işlemlerin maliyetinin yaklaşık yüzde yirmisine eşittir.

**6. Takım Çalışması:** Kalite sorunlarına takım çalışması ile yaklaşmak sonuca ulaşmak için bir zorunluluktur. Ancak takımlar gelişigüzel bir araya gelmiş gruplar değildir. Onları tanımlayacak en güzel ifade, "kendi kendilerine çalışan gruplar" ifadesidir. Doğrudan doğruya kütüphane yöneticisinin yönlendirmesi olmaksızın, toplantılarını kendi belirledikleri yer ve zamanda yapar, sorumlu oldukları alanla ilgili sorunları belirler, o konuları birlikte öğrenir ve çözüm yollarını tartışırlar. Bazı durumlarda takımlar içerisinde kütüphanenin farklı bölümlerinde çalışan personel de yer alabilir.

**7. Eğitim:** Ek maliyetler olmaksızın kalite uygulaması yapılamaz. Örneğin, geniş çaplı bir eğitim zorunlu ve kaçınılmazdır. Liderlik eğitimi, kütüphane çapında eğitim, özel program eğitimi ve bölüm/ birim düzeyinde eğitim vb., zorunlu olan bazı

eğitim türleridir. Eğer kütüphane yöneticileri ilave maliyetler olmadan kalite uygulaması yapabileceklerini düşünüyorlar ise, büyük bir yanlış içindeler demektir. Eğitim programları olmaksızın kalite yönetimi uygulamasının yapılabileceğini düşünmek, çok büyük bir hata olacaktır.

**8. Personeli Yetkilendirmek (Yetki Devri):** Kalite yönetiminin özelliklerinden biri, kütüphane içerisindeki kurum kültüründe meydana getirdiği değişimdir. Kararlar en alt düzeyin de katılımını sağlayacak şekilde alınır. Oysa buna karşılık bugünün pek çok büyük kütüphanesinde bürokrasi devam etmektedir ve kararların çoğu yöneticinin ofisinde belirlenir. Bu tür bürokratik kütüphanelerde, personele karşı en küçük bir saygı bile görülmemektedir. TKY öncüleri, kurumlardaki problemlerin çoğunun süreçlerdeki hatalardan kaynaklandığına inandıkları için, yöneticilere, personele yüklenmekten vazgeçmelerini ve süreçleri iyileştirmek için çalışmalarını önerirler. Deming'e göre, tüm problemlerin %85'i süreç kaynaklı, %15'i ise insan kaynaklıdır. Bu nedenle, yöneticilerin personelle uğraşmayı bırakıp, süreçlerin üzerine gitmeleri gerekmektedir. TKY aynı zamanda personeli yetkilendirmesiyle de ünlüdür. Savunulan görüş, personelin genellikle doğru şeyler yapmak ve bu yaptıklarından da gurur duymak istediği şeklindedir. Kütüphanecilerin, neden kütüphaneciliği kendilerine meslek olarak seçtiklerine ilişkin araştırmalar göstermektedir ki, bu insanlar hem enformasyon ve bilgi ile çalışmaktan zevk almakta, hem de başkalarına hizmet sağlamaktan büyük bir mutluluk duymaktadırlar. Bu aşamada bekledikleri ise, işlerini olabildiğince etkin bir şekilde yapabilmeleri için, yeterli düzeyde yetkilendirilmektir. Kısacası, personeli yetkilendirmek ve onlara gerekli saygıyı göstermek, herhangi bir kütüphanenin başarısında en önemli işlerden biridir. Tartışılmaz bir kabuldür ki, TKY yapısındaki bir kütüphanede karar alma işlemi, en düşük düzeylerden bile kararlara katılımın sağlanmasına gereksinim duyar ve muhtemelen böyle bir kütüphane daha fazla istenilen ve beğenilen bir kütüphane olacaktır.

**9. İşlemlerde Süreklilik:** Kalite yönetimi bir defaya mahsus bir uygulama değildir. Kütüphane hizmetlerinde ve ürünlerinde sürekli iyileştirme, kalite

yönetiminin temel ilkelerindedir. Bu nedenle çalışmaların planlı ve sürekli bir şekilde sürdürülmesi gerekmektedir.

### **III.1.4. Toplam Kalite Yönetiminin Kütüphanelere Uygulanmasının Önündeki Engeller**

Literatüre yansıyan uygulamalar ve çeşitli gruptaki (statü) personel ile yapılan gayri resmi görüşmeler ortaya koymaktadır ki, kütüphanelerin hizmet kalitesini benimsememeleri konusunda en az 16 neden söz konusudur. Bunlar şu şekilde açıklanabilir (Hernon, Nitecki and Altman 1999: 12-14);

1. Öğretim üyeleri ve kütüphanecilerin, müşteri konumundaki öğrencilere saygı göstermeleri ve üniversitelerin, öğrenci beklenti ve memnuniyeti ile ilgili bilginin değerini anlamaları konusunda büyük bir sıkıntı söz konusudur.
2. Kütüphane personelinin bazıları, müşteri kelimesi ve müşteri hizmetlerine odaklanma konusundaki çekirdek değerlerden (core values) bile uzaklaşmış görünmekte; kütüphanede verilen hizmetle ilgili olarak da, daha çok koleksiyon bağlamında vurgu yapılmaktadır. Bu anlamda bazı kütüphaneciler, yeterli bir koleksiyon oluşturulduğunda, sürdürüldüğünde ve buna erişim sağlandığında kütüphanenin mükemmel bir hizmet vermiş olacağını düşünmektedirler.
3. Kütüphane personeli, sürekli iyileştirmeye odaklanmanın sıradan, bayağı ve standart altı bir hizmete yol açacağını düşündükleri/ ima ettikleri için, kalite iyileştirmeyle ilgili tavır belirleme çalışmalarına ve programlara uyum konusunda direnç göstermektedirler.
4. Hizmet kalitesinin sadece kullanıcı hizmetleriyle ilgili birimlere uygulanabileceği, kütüphanenin diğer birimlerine ise uygulan(a)mayacağı şeklinde bir algılama olabilir.
5. Kurumsal küçülme ve yeniden yapılanma aşamasında, kütüphanelerde personelin iş yükü ve sorumluluğu artmaktadır. Buna karşılık ürüne dönük bazı hizmetlerin (sağlama ve kataloglamayla ilgili görevler) önemi artarken,

bazı hizmetler daha düşük öncelik derecesine gerilemektedir. Bu durum da, olası değişikliklerin etkileyeceği personeli rahatsız etmektedir.

6. Bazı kütüphaneler ve kütüphaneciler, hizmet taleplerinde artış olacağı ve özellikle karşılanamayan isteklerde artış söz konusu olduğunda sıkıntı yaşayacakları düşüncesiyle hizmet kalitesinin geliştirilmesi çalışmalarına karşı direnç gösterebilirler.
7. Kütüphane yönetimi yüksek düzeyde hizmet kalitesinin başarılması konusunda liderlik bağlamında destek vermeyebilir, kullanıcı beklentilerini karşılayarak onları memnun etmek amacıyla personeli yetkilendirmeyi (yetki devri) istemeyebilir ve belli bir geniş ölçekte (kütüphane veya kütüphane sisteminde) hizmet kalitesinin nasıl uygulanacağı konusunda şüpheli ve kararsız olabilir. Personel, görevlerin, rollerin ve kullanıcı beklentilerinin daha iyi karşılanması konusundaki sorumlulukların yeniden tanımlanmasında isteksizlik olabilir.
8. Eğer bir kütüphane, daha en başta/ halihazırda, kullanıcıların kütüphaneden ne istediğini, ne beklediğini ve gereksinimlerinin ne olduğunu bildiğini varsayıyorsa, o kütüphanede hizmetle ilgili belli sonuçların hedeflenmesi ve sonrasında bunların değerlendirilmesi ve kıyaslanmasıyla (benchmarking) ilgili bir isteksizlik söz konusu olabilir.
9. Personel, “müşteri/ kullanıcı hizmetleri” ve “hizmet kalitesi” kavramlarını, halihazırda bu kavramların sadece özel sektörde uygulandığı gerekçesiyle benimsemeyebilirler.
10. Kütüphane personeli, kullanıcıların sunulan bilgi kaynaklarının ve verilen enformasyonun kendileri için uygun olup olmadığı hakkında hüküm verebilme ve liyakat (uzmanlık) yönünden yetersiz olduklarını düşünebilirler.
11. Kütüphanelerin rekabetle karşı karşıya olmadığı veya rekabet konusunu düşünmelerine bile gerek olmadığı konusunda güçlü bir inanç olabilir. Bu düşünceye inananlara göre, zaten tüm kurumların sahip oldukları kütüphaneler her zaman birbirine benzemektedir. Aslında bu düşünce pek de doğru değildir. Çünkü özellikle öğrencilerin bir şeyler yiyip içerek zevkle dönem ödevlerini hazırlayabildikleri ve okuma imkanı buldukları Internet

kafeler (cybercafes) ve kitapçılar, kütüphaneler için önemli rakipler olarak düşünölmelidir.

12. Bazı kütüphaneciler, verilecek hizmetin, kütüphanenin varlığını sürdürmesinde veya büyümesinde dönüm noktası olmadığına inanmaktadırlar.
13. Kimi kütüphaneciler, kütüphanelerde geliştirilecek yeni bir hizmetin kütüphaneye gelen kullanıcı sayısını çok fazla etkilemeyeceğini, ancak yapılacak olası değişikliklerden kendilerinin etkileneceğini düşünmektedirler. İnternet tabanlı uzaktan öğretim konusunda elektronik üniversitelerce büyük fırsatlar sunulduğu ve kütüphanelere de bu modelde etkin bir rol verildiği zaman, bu düşünceye bağılı olarak kütüphaneciler mevcut durumun (status quo) sürüp gitmesini tercih edebilirler.
14. Kütüphane, hizmet sunumunda, harcanan kaynaklar ve işletme performansını yansıtan faaliyetler anlamında yalnızca veri koleksiyonuna odaklanmayı tercih edebilir. Aslında personel, yönetime ellerindeki belgeleri (istatistik vb.) göstererek ne kadar meşgul olduklarını göstermeyi amaçlamaktadır. Personel bu şekilde davranarak, kütüphanenin çok meşgul olduğu, çok sayıda kullanıcıya hizmet verildiği ve kütüphanenin daha etkin ve verimli olmaya başladığı konusunda yönetimi ikna edeceğini düşünmektedir.
15. Kütüphanede yüksek düzeyde faaliyetlerin gerçekleştiği şeklinde düşünceler söz konusudur ancak, kullanıcıların beklentilerine dikkat edilmeden/ önem verilmeden ve bazı entelektüel geçişmeler (osmosis) gerçekleşmeden, yüksek düzeyde faaliyetlerin gerçekleşmesi de düşünölemez.
16. Bazı kütüphane çalışanları, kullanıcıların beklentilerine hizmet etmenin, özellikle de özel beklentileri karşılamanın kendilerini daha az profesyonel gösterdiğine inanmaktadırlar.

Bu konuda en zararlı engeller ise, adeta bir inanç halini almış olan, “*benim birimimde ya da kurumumda her şey iyi durumdadır*” ve “*biz sezgisel olarak kullanıcılarımızın gereksinimlerinin neler olduğunu, bizden ne isteyeceklerini ve sonuçta sağladığımız programlar ve hizmetlerden memnun olduklarını biliyoruz*” şeklindeki düşüncelerdir (Hernon and Altman 1996: 16).

Kütüphanelerde TKY uygulamasının önünde birtakım engeller ile karşılaşmaktadır. Bunlar ana başlıklarıyla şu şekilde sıralanabilir (Jurow and Barnard 1993: 5-6);

**1. Kavramsal Engeller:** Kütüphanelerde TKY uygulamasına geçilmesi konusu gündeme geldiğinde, öncelikle kavramlar bağlamında bir tartışma yaşanmaktadır. Kütüphaneciler ve akademik toplum, “quality”, “total” ve “management” gibi terimlerin daha çok işletme ve pazarlama alanlarında ve ürün sektöründe kullanıldığı yönünde itirazlar dile getirmektedirler. Ayrıca aynı grup tarafından, öğrencilerin “müşteri”, üniversitelerin de “eğitim ve bilgiyi satan işletmeler” olmadığı şeklinde itirazlar yapılmaktadır.

**2. Kararlılık ve Bağlılık Engelleri:** TKY konusunda yazılan çok sayıda makalede, TKY'nin çok hızlı uygulanan bir yöntem olmadığı açıkça belirtilmektedir. Mal ve üretim sektörlerinin her ikisinde de oldukça uzun zaman alan uygulamalar, hizmet sektöründe üç ile beş yıl alabilmektedir. Çünkü bu konuda yapılacak planlamalar ve düzenlemelerin gerçekleştirilmesi uzun sürmektedir. Hizmet sektöründe süre uzunluğunun bir nedeni de, yöneticilerin görevde kalmalarının, diğer sektörlerdeki gibi çok fazla risk taşıyor olmasıdır. Örneğin, bir oto üretim endüstrisinde başarısızlık durumunda sorumlu yöneticinin görevde kalması çok zordur ve verimsizlikle geçmiş tek bir yıl bile sorumlu yöneticinin görevden alınması için yeterli görülmektedir. Buna karşılık, hizmet sektöründe, hem üniversite hem de kütüphane yönetimlerine bakıldığında, görevden alınma durumunun çok nadir yaşandığı görülmektedir. Buna karşın, örneğin kütüphane yöneticileri, daha çok kısa dönemli çözümler üzerinde arayışlar sergilemektedirler. Bu bağlamda, kütüphane yöneticileri, TKY dönüşümünde sorumluluk alma konusunda isteksiz davranabilmekte ya da hızlı sonuçlar meydana gelmediğinde hayal kırıklığına uğramakta ve cesaretleri çok çabuk kırılabilir. Oysa köklü yeniliklere yol açan, ayrıca personelin eğitimi ve davranışları gibi konularda olumlu yönde kültürel değişiklikler meydana getiren TKY uygulamaları, bir gecede, birdenbire veya bir yılda gerçekleşecek özelliklerde basit işlemler değildir.

**3. Yöntem Engelleri:** Kütüphaneciler karşılaştıkları sorunları çok hızlı bir şekilde çözmeye eğilimlidirler. Sıklıkla görülen uygulama, karşılaşılan soruna en hızlı çözümü bulabilmek için adeta koşturulması şeklindedir. Ancak ilk anda olumlu gibi görünen bu durumun sonuçlarında, genellikle acele edilmesinden kaynaklanan yeni sorunların meydana geldiği görülmektedir. Buna karşın, TKY, sorunların üzerine sistemli olarak gidilmesini ve çözüm süreçlerini analiz ettikten sonra çözüm çalışmalarına geçilmesini önermektedir. Bu şekilde çalışıldığında da daha kalıcı çözümlere ulaşılabilmektedir.

**4. Mesleksi Bakıştan/ Profesyonellerden (Professionalization) Kaynaklanan Engeller:** Bir kurumdaki profesyonelliğin derecesinin yüksek oluşu, müşteri merkezlik başta olmak üzere, TKY'nin belli unsurlarına karşı büyük bir direncin gösterilmesine neden olmaktadır. Uygulamalarda meydana gelen önemli değişiklikler, profesyonellerde korku değilse bile, büyük bir şaşkınlık meydana getirmekte ve meslek elemanlarının yaşadıkları değişimi kimi zaman anlama güçlüğü yaşadıkları görülmektedir.

## III.2. KULLANICI MEMNUNİYETİ

Memnuniyet, kütüphane kullanıcısının bir hizmet veya ürün kullanımından sonra oluşan beğeni veya olumlu düşüncelerle meydana gelir. Başka bir ifadeyle, kullanıcının hizmet beklentisi ile sağlanan hizmet arasındaki karşılaştırma sonucunda oluşur ve eğer sonuçta iki unsur arasında bir boşluk var ise, olumsuzluk yani memnuniyetsizlikten söz edilir (Cooper, Dempsey, Menon and Millson-Martula 1998: 46).

TKY öncüleri, Deming, Juran ve Crosby, TKY'nin farklı yönleri ve stratejileri üzerinde dursalar da, genel olarak altı çizilen temel unsur, müşteri memnuniyetidir (Sirkin 1993: 71).



Kütüphaneler bu görüş doğrultusunda kullanıcı memnuniyeti konusuna daha fazla yoğunlaşmaya başlamışlardır. Memnun edilmiş kullanıcı geri gelen kullanıcı olduğundan, gerçekten son yıllarda özellikle halk kütüphanelerinde olmak üzere, kütüphanelerde kullanıcı hizmetleri üzerinde dikkat çekecek oranda bir yoğunlaşma olmaya başlamıştır. Kullanıcı hizmetleri, kullanıcının kütüphanedeki toplam deneyimi içerisinde sadece bir parça olarak yer almasına rağmen önemlidir. Bu durum kullanıcı ile kütüphaneci arasındaki iletişim ve etkileşimin kalitesini de artırmıştır. Kullanıcının aracı için park yeri bulunması ya da istediği bilgi ve belgeye erişerek kütüphaneden ayrılmasına kadar yaşadığı tüm tecrübe memnuniyeti üzerinde etkilidir (Rowley 1994: 7).

IFLA tarafından hazırlanan “*Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*” adlı eserde (Poll and Boekhorst 1996) üniversite kütüphanelerinde performans ölçümüyle ilgili kriterler arasında iki alt başlık olarak, “kullanıcı memnuniyeti/ user satisfaction” ve “uzaktan erişimde sunulan hizmetlerde kullanıcı memnuniyeti/ user satisfaction with services offered for remote use” yer almıştır.

Söz konusu eserde kullanıcı memnuniyetinin iki düzeyde ölçülebileceğine işaret edilmektedir (Poll and Boekhorst 1996: 106);

1. Kütüphane hizmetlerinin bütününe/ geneline yönelik kullanıcı memnuniyeti,
2. Bireysel hizmetler veya kütüphanenin açık olduğu saatler, kütüphanecilerin davranışları gibi kütüphane hizmetlerinin bileşenleri ile ilgili kullanıcı memnuniyeti.

Kütüphane bütçeleri üzerindeki baskılardan dolayı, başarılı kütüphane-kullanıcı ilişkileri, özellikle ekonomik açıdan daha fazla sorgulanır duruma gelmektedir. Çünkü gerçekten üniversite kütüphaneleri çok ciddi bir ekonomik zorlukla karşı karşıya bulunmaktadır. Böyle bir durumda, kütüphane hizmetlerinden memnun olmuş kullanıcılar, kütüphane bütçelerini daha fazla savunur görünmektedirler (Wehmeyer, Auchter and Hirshon 1996: 173). Bu nedenle

kütüphaneciler, verecekleri hizmetlerle hem kütüphaneye bizzat gelen kullanıcıları hem de uzaktan erişen kullanıcıları memnun etmek için kaliteli hizmet vermek ve her şeye rağmen çeşitli memnuniyetsizliklerin olabileceği düşüncesiyle şikayet kanallarını da sürekli açık tutmak durumundadırlar.

Memnun kullanıcının kütüphaneye yeni kullanıcılar getireceği, buna karşılık memnun olmayan kullanıcıların ise, yeni kullanıcı olacak kişileri engellediği gibi, mevcut kullanıcıların da heveslerini kıracakları ve ayrıca pek çok kullanıcının kütüphaneden ayrılmadan önce şikayette bulunmadığı ancak, sıklıkla kütüphanede yaşadıkları kötü deneyimi daha sonra arkadaşlarına anlattıkları (Sirkin 1993: 79) kütüphaneciler başta olmak üzere, kütüphane personeli tarafından asla göz ardı edilmemelidir.

### **III.2.1. Kullanıcı Memnuniyetini Artırma Yöntemleri**

Kütüphanelerde kullanıcı hizmetleri ve kullanıcı memnuniyetinin yükseltilebilmesi için neler yapılacağı konusunda temelde birçok açıdan benzer olan çeşitli uygulamalar dile getirilmektedir.

Sirkin (1993: 82-83) bu bağlamda aşağıdaki çalışmaları önermektedir;

- Kütüphanenin yeni kullanıcıları için broşür sunmak,
- Kütüphane içinde ve dışında yönlendirici levhalardan yararlanmak,
- Kütüphanenin çalışma saatlerini genişletmek,
- Yayınların ödünç alımında hız ve kolaylık sağlamak,
- Kütüphane personeline kolay ulaşabilme olanağı sunmak,
- Gündemdeki yeni ve önemli konularda kısa bilgi veren bilgi kaynakları hazırlamak,
- Kütüphane kullanıcılarına kütüphane kullanımı konusunda eğitim vermek,
- Kullanıcılar tarafından hangi hizmetlerin daha çok tercih edildiği konusunda araştırma yapmak,

- Kullanıcıların sürekli olarak bilgilendirilmesinde elektronik posta olanağından yararlanmak,
- Personelin kütüphanedeki tüm hizmetler hakkında bilgilenererek, sadece kendi birimleriyle ilgili bilgilerle sınırlı kalmaması için çapraz eğitim vermek,
- Personel ve kullanıcılarla daha sıkı iletişim kurabilmek için ofis kapılarını açık bulundurmak (iletişime açık olmak),
- Personel görevlendirmelerinde esnek davranmak,
- Kullanıcıların ve personelin gereksinimleri üzerine odaklanmak,
- Yerel ve genel yönetimlerle (kurum üst yönetimiyle) daha iyi işbirliği sağlayabilmek için çalışmak,
- Daha iyi bir kütüphane tanıtımı için yetkin bir personel görevlendirmek,
- Kütüphanenin her bölümünde kullanıcılarla ilgilenmek amacıyla, eğitilmiş danışman personel grupları oluşturmak,
- Personel iş tanımları arasına kullanıcı hizmetleri ve kullanıcı memnuniyeti yönündeki çalışmalarını eklemek,
- Kütüphanenin fiziksel alanlarını daha iyi planlamak ve düzenlemek,
- Kütüphane hizmetlerinin iyileştirilmesi ve kullanıcı memnuniyeti konusunda araştırmalar yürütmek ve takip etmek,
- Kullanıcıların şikayetlerini toplamak amacıyla hazır formlar geliştirmek,
- Kütüphaneyi anlatan görsel-işitsel materyaller (video vb.) hazırlamak,
- Yapılan değişiklikleri duyurmak,
- İş önceliklerini yeniden belirlemek,
- Eğitim materyalleri geliştirmek,
- Özel gruplar için belirli hedeflere yönelik hizmetler sunmak,
- Elektronik belge sağlama hizmeti sunmak,
- Hedef gruplar için daha fazla bibliyografik hizmetler hazırlamak,
- Kütüphane hizmetlerinin ve ulaşılabilecek personelin bilgilerini içeren listeler hazırlamak,
- Kullanıcılara güler yüze hizmet sunmak.....

Whitehall (1994: 107-114), literatürde yaptığı geniş gözden geçirme sonrasında kütüphane hizmetlerinin kalitesi konusunda temel kriterler olarak şunları sıralamaktadır;

- Danışma koleksiyonunun tamlığı/ bütünlüğü,
- Veritabanlarının (genelde tüm elektronik kaynakların) tamlığı/ bütünlüğü,
- Genel koleksiyonun tamlığı/ bütünlüğü,
- Sorulan sorulara verilen cevapların ilgililik düzeyi,
- Sorulan sorulara verilen cevapların güncelliği,
- Cevaplama hızı,
- Hizmetlere erişilebilirlik ve kullanım kolaylığı,
- Bilgi kaynaklarının elde edilebilirliği (Tamir, ciltleme, kayıp vb. engeller),
- Hizmet ve ürünlerin sunumunda zamanlamaya dikkat edilmesi,
- Kullanıcıların ilgi ve gereksinimlerinin dikkate alınması,
- Hizmetlerle ve koleksiyonla ilgili bilgi veren belgelerdeki bilgilerin bütünlüğü.

Kullanıcıların memnun olmaları konusunda burada sıralanan faktörler dışında, çeşitli hizmetlerden yararlanabilmek için kullanıcının harcaması gereken çabanın miktarının da (işlemlerin karmaşıklığı, harcanan zaman, ödenen fiyat, iletişim kanallarının uygunluğu, ürünün okunabilirliği, sunuşun çekiciliği ve basitliği vb.) önemli olduğu belirtilmektedir (Guinchat ve Menou 1990: 294).

Ayrıca yeni dönemde sayıları gittikçe artan uzaktan erişen kullanıcı grubu dikkate alındığında da, aşağıdaki faktörlerin kullanıcıların memnuniyet düzeylerine etki edeceği belirtilmektedir (Poll and Boekhorst 1996: 112):

- Sistemin kullanılmak istenildiğinde hazır olması (elde edilebilirlik),
- Veri iletişimindeki istikrar,
- Sisteme giriş yönteminde kolaylık,
- Tarama/ Arama yöntemlerinde kolaylık,
- Cevap alma süresi,
- Yapılan arama sonuçlarını indirebilme (download) ve çıktısını alma imkanı,

- Yardım menüsü ve ekranlarının yardımcı olabilme düzeyi,
- Kütüphanecilerin yaptıkları yardımların sorun çözebilme derecesi (kütüphanenin açık olduğu saatler süresince),
- Sunulan enformasyonun ve veritabanlarının çeşitliliği.

Bunların dışında, Stephens'a göre (1997: 498), kütüphanelerin web sayfaları, verilen hizmetin kapasitesini yansıtacak ve değerini yükseltecek şekilde çekici olmalıdır. Sayfada çalışma saatleri, kütüphane koleksiyonu ve ilgili sitelere ait linkler, ek bilgiler için kimlerle ilişki kurulması gerektiği ve ödünç verme kuralları gibi bilgilere ulaşabilmelidir. Çünkü bütün bunlar kullanıcı memnuniyetini etkilemektedir.

### **III.2.2. Kullanıcı İçin Kaliteli Ürün ve Hizmetin Boyutları**

Kütüphane kullanıcılarının aldıkları hizmetten duydukları memnuniyet düzeylerini artıracak unsurların neler olduğuna yönelik olarak çeşitli araştırmacıların ortaya koyduğu görüşler söz konusudur.

Bu görüşler içerisinde, işletmelerde hizmet kalitesinin ölçümünde yoğun bir şekilde kullanılan SERVQUAL ölçüm aracını geliştiren Amerikalı araştırmacılar Zeithaml, Parasuraman ve Berry'nin ortaya koydukları ölçütler kütüphanecilik alanında da büyük bir ilgi görmektedir.

Söz konusu araştırmacıların, dört farklı sektördeki denekler üzerinden yürüttükleri ve sonuçta hizmet kalitesi konusunda 10 boyut geliştirdikleri çalışmalara (Zeithaml, Parasuraman ve Berry 1990; Berry, Zeithaml and Parasuraman 1985) atıf yapan Brophy ve Coulling (1996: 49-50), bu boyutları kütüphaneye de uyarlanacak biçimde aşağıdaki gibi açıklamaktadırlar:

1. **Görüntü ve Somut Fiziksel Durum (Tangibles):** Hizmet gezilip görülecek kadar çekici bir alanda mı verilmektedir? Personelin görünüşü nasıl? Uygun ve güzel giyinmiş mi? Yeni, çağa uygun ve modern araç ve gereçler kullanılıyor mu?
2. **Güvenilirlik (Reliability):** Telefonla aradığında hızlı ve olumlu bir cevapla kullanıcıya dönülüyor mu? Kullanıcılar herhangi bir hizmetle ilgili olarak meydana gelen yanlışlığın düzeltilmesi konusunda telefonla aradıklarında bile yardımcı olunduğuna güvenebiliyorlar mı?
3. **Karşılık Verme (Responsiveness):** Bir olumsuzluk durumunda hızlı bir şekilde bu durum gideriliyor mu/ düzeltiliyor mu? Hizmet sunumu sırasında meydana gelen olumsuzluklar kullanıcının istediği ve ona uygun şekilde düzeltiliyor mu?
4. **Yetenek (Competence):** Kullanıcılarla ilişki kuran personel hizmetleri sunmak ve olası hataları düzeltmek için gerekli bilgi ve becerilere sahip mi?
5. **Kibarlık/ Nezaket (Courtesy):** Kullanıcılarla ilişkide bulunan personel en anlamsız görünen sorulara karşı bile saygılı, kibar, anlayışlı ve dostça yaklaşabiliyor mu? Her durumda kullanıcının özelliklerine karşı anlayış gösteriliyor mu? Personel temiz ve düzgün giyinerek derli toplu bir görünümle hizmet veriyor mu?
6. **İtibar/ Kredibilite (Credibility):** Kütüphane iyi ve olumlu bir şöhrete sahip mi? İnsanlar kütüphane hakkında olumlu şeyler söylüyorlar mı? Sağlanan hizmetin düzeyiyle ilgili tutarsızlık ve dengesizlik söz konusu mu? Herhangi bir olumsuz olay/ yanlış hizmet sonrasında düzeltme yapılabileceği garanti ediliyor ve bu hizmet sunumu sırasında kullanıcıya bildiriliyor mu?
7. **Güvenlik (Security):** Bu hizmeti kullanmak güvenli mi? Kullanıcı her türlü riskten, tehlikeden ve şüpheli durumdan uzak mı? Örneğin, kullanıcı kendisi için yapılan bilgi taramasının sonuçlarının doğru ve yeterli olduğundan emin olabiliyor mu?
8. **Erişilebilirlik/ Ulaşılabilirlik (Access):** Herhangi bir problem durumunda, kullanıcıya yardımcı olmak üzere, ilgili personele kolayca ulaşılabilir mi? Kullanıcı telefonla aradığında karşısında cevap verebilecek bir ilgili bulabiliyor mu? Telefon ettiğinde ve hizmet alma esnasında ne kadar bekliyor?

**9. İletişim (Communication):** Verilen hizmet kullanıcılara açık bir şekilde açıklanıp, ana hatlarıyla ancak, kapsamlı bir şekilde anlatılıyor mu? Gereksiz yere mesleki teknik terim kullanımından kaçınılıyor mu?

**10. Müşteriyi Anlamak/ Bilmek (Understanding the Customer):** Sürekli kullanıcı olan kişiler kütüphaneciler ve diğer kütüphane personeli tarafından fark ediliyorlar mı? Bu durumdaki kullanıcıların bireysel gereksinimleri biliniyor mu?

Aynı araştırmacılar, daha sonra bu kriterleri analiz ederek, *Güvenilirlik (Reliability)*, *İtimat/ Güven (Assurance)*, *Somut/ Fiziki Unsurlar (Tangibles)*, *Empati (Empathy)* ve *Cevap Verme (Responsiveness)* olmak üzere, beş anahtar ilke şeklinde toplamışlardır (Brophy and Coulling 1996: 50).

### III.3. DEMING'İN 14 İLKESİ VE KÜTÜPHANELER

Kalite devriminin babası olan Deming, Japonları bugünün üretim liderliği pozisyonuna getiren kalite hareketine kırk yıl önce Japonya'da başladığı zaman, Amerika bu konuya ilgi göstermemiş; ilgilenmeye başladıktan sonra da, uzun süre, hizmet sektörünün üretim/ sanayi sektöründen farklı olduğunu söyleyerek ilgisiz kalmıştır (Mackey and Mackey 1992: 57).

Deming'in 14 ilkesinin kütüphanelere uyarlanmış biçimi aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Mackey and Mackey 1992: 58-61);

#### **Madde 1: Ürün ve Hizmet İyileştirme İçin Amaç İstikrarı/ Sürekliliği Oluşturun**

Kütüphanelerde amaçların sürekliliği yönünde çalışmadan önce, görev bildirimini açıklanmalıdır. Görev bildirimini herkes tarafından anlaşılman ve bu bildirim düzenli olarak başvurulmadan, amaç birliği ve istikrarı sağlanamaz. Görev bildirimine başvurmak, her zaman birinci sırada yer alacaksa, ikinci sırada da

kullanıcılara başvurmak ve onları tanımak gelecektir. Kullanıcı gereksinimlerini belirlemeden yapılacak çalışmalar, kendi kendine hizmet vermeye çalışma anlamına gelecektir.

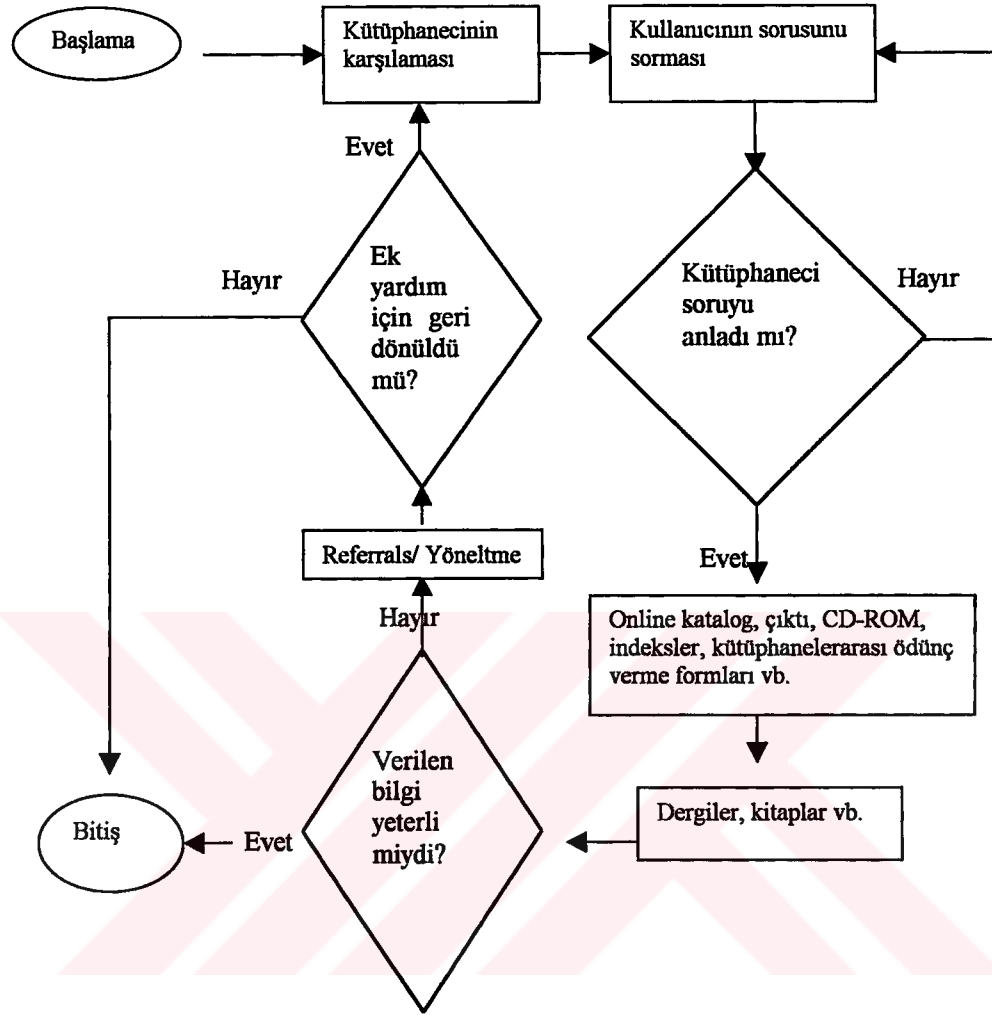
### **Madde 2: Yeni Felsefeyi Benimseyin**

Kaliteyi izlemek, kurumdaki herkesin birinci motivasyon ve harekete geçme nedeni olmalıdır. Mackey ve Mackey (1992: 58), bu izlemeyi, Mary Walton'un "*Deming Yönetim Metodu*" (The Deming Management Method) adlı eserinde (Perigee: Putnam, 1986), yeni bir dini benimseme olarak tanımladığını belirtmektedir. Bu yeni felsefeye göre, sonuçların takip edilmesinden çok, başarılı sonuçları inceleyerek, bu başarıyı oluşturan süreçlerin izlenmesi gerekmektedir.

Örneğin, bir önceki dönem 500 referans sorusu sorulmuşken, bu sayının yeni dönem raporlarına 720 olarak yansması, rakamsal olarak etkili görünse bile, kalite açısından hiçbir şey göstermeyecektir. Artış rakamı olan 220 soruya verilen cevapların hepsi yanlış ise, bu bir gelişme sayılamayacaktır. Çünkü bu durumda veriler, çalışanların kaliteli hizmetler verdiğini değil, sadece bir önceki döneme göre daha fazla çalıştıklarını gösterir. Bu nedenle hizmetin kalite açısından gelişip gelişmediğini anlamak için, doğru soru "*ne kadar?*" değil, "*nasıl?*" olmalıdır.

Bu noktada çeşitli enformasyon tabloları/ çizelge teknikleri yararlı olacaktır. Şekil 1'deki iş akış çizelgesi (referans bankosu) içerisinde yer alan her sorunun, danışma işleminin belli bir anına nasıl karşılık verdiğine dikkat edilirse, bu akış, danışma görevlisinin süreç içindeki belli noktalarda oluşan sorunları ve zayıflıkları belirlemesine son derece yardımcı olacaktır.





#### Araştırma Soruları:

- 1-Yardım istemek için bir kütüphaneciye ulaşmanız yaklaşık olarak kaç dakikanızı aldı?
- 2-Sorularınızı sormak istediğiniz zaman kütüphaneci sizi sıcak bir yaklaşımla karşıladı mı?
- 3-Kütüphaneci sorunuzu anladı mı?
- 4-Aradığınız bilgiyi nasıl bulacağınız konusunda kütüphanecinin verdiği bilgi yeterli oldu mu?
- 5-Aradığınız bilgi kütüphanede bulunuyor muydu?
- 6-Eğer aradığınız bilgi kütüphanede bulunmuyorsa, kütüphaneci, size kütüphanelerarası ödünç verme veya başka kütüphanelere yönlendirme gibi farklı seçenekler sundu mu?
- 7-Ek yardım almak için Danışma Bankosu'na yeniden gitmek durumunda kaldığınızda kendinizi rahat hissettiniz mi?

Şekil 1. Sorunsuz Bir Referans İşlemi Yapabilmek İçin Akış Çizelgesi

Bir işlemi akış çizelgesine dökmek yeterli değildir. İş süreçlerinde kaliteyi oluşturmak, işteki özel ve genel durumları açıklayan istatistikleri anlamayı gerektirir. Özel ve genel durumların da çeşitli çizelge ve şemalarla gösterilmesi gerekmektedir. Yararlanılabilecek bazı araçlar şunlardır;

*Seri İşlem Çizelgeleri (Run charts):* Belli bir zaman dilimindeki durum hakkında bilgi verirler. Örneğin, akademik yıl içerisinde her hafta kütüphaneler arası ödünç verme işlemlerinin izlenmesinde yararlanılabilir.

*Kontrol Çizelgeleri (Control charts):* Seri işlem çizelgelerine bir adım daha ekleyerek bir başlangıç çizgisi bir de üst kontrol sınırının belirlendiği çizelgelerdir. Örneğin, kütüphaneler arası ödünç verme işleminde, ödünç verme süresinin tespitinde başlangıç çizgisinin ortalama 7 gün olduğu, alt kontrol sınırının üç gün ve üst kontrol sınırının on gün olduğu açıklanabilir. Böylece kütüphaneler arası ödünç verme kayıtları çizelgeye aktarılarak, kontrol işlemleri buradan yürütülebilir.

*Pareto Çizelgeleri (Pareto charts):* Danışma bankosunda cevaplanan soru türleri gibi değişkenleri ölçmek için kullanılan çizelgelerdir. Bu tür çizelgeler önemli ayrıntıları, önemsiz çoğunluktan ayırmada yararlı olmaktadır.

*Balık Kılçığı / Sebep ve Etki Çizelgeleri (Fishbone / Cause and effect charts):* Bu çizelgeler özellikle, içerisinde çok sayıda kişinin yer aldığı ve beyin fırtınası türü görüş belirtme yöntemlerinin uygulandığı, karışık işlemlerin analizinde oldukça yararlıdır. Bu çizelgelerde bir süreç içinde dört girdi bulunmaktadır; Materyaller, metotlar, insan gücü ve sistem araçları.

Bütün bir işlem, çizelgelere döküldükten sonra, çıktı kalitesini geliştirebilmek için, nerelerde değişiklik yapılması gerektiği daha kolay görülebilecektir.

### **Madde 3: Kaliteyi Başarmak İçin Denetim Yığınının Bağlılıktan Vazgeçin**

Denetim yığını, sonuç odaklı bir tutumdur ve bu yüzden kalite üretmeye yardımcı değildir. Deming, bu konuda, “kalite kontrolle değil, süreçlerin

*iyileştirilmesiyle oluşur*” şeklinde veciz bir tanımlama yapmaktadır. Bu anlamda, “kötü denetim, kötü kalite” şeklinde eski slogana karşı, bugün “iyi yapılanma, iyi kalite” anlayışı ve sloganı geçerlidir.

Deming’in felsefesi, işlemin her aşamasında kalitenin yapılandırılması gerektiğini söylemektedir. Eğer çeşitli hatalar oluşuyorsa, hatanın nerede olduğunu ve neden meydana geldiğini bulmak ve insanları değil hatalara neden olan işlemleri düzeltmek gerekmektedir. Deming, insanların yaptıkları işten gurur duymak istediklerini ve eğer fırsat verilirse işlerinde kaliteyi yakalayacaklarını belirtmektedir. Ona göre, çalışanların düşüncelerini dinlemek ve önerilerinin hayata geçirilmesini sağlamak, yönetimin en üst düzeyde önceliği olmalıdır.

Örneğin, kütüphanedeki otomasyon çalışması ele alınacak olursa, bu oldukça anlaşılır bir işlemdir. Ancak kalite anlamında iş akışının neresinde yer almaktadır? Eğer olası olumsuzluklar sürecin sonunda anlaşılıyorsa, bu çok geçtir. Bu durumda, en başta farklı düşüncelere yer verilmediğinden, hem bu sistemin yapılmasında hem de düzeltilmesinde maliyet söz konusu olacaktır ki, bu da açık bir israftır.

#### **Madde 4: Fiyat Bazında İş Ücretlendirme Uygulamasına Son Verin; Bunun Yerine Toplam Maliyeti Asgariye İndirin**

Pek çok kütüphane yerel veya merkezi hükümete bağlıdır ve bağlı oldukları birimlerin sıkı kurallarıyla yönetilmektedir. Bu durumu gerekçe sayarak, “elim kolum bağlı olduğu için okuduklarım bir işe yaramayacak” diyerek şu anda okumayı bırakmak son derece basittir. Oysa Deming bu kuralları, devlet organlarına dahi kabul ettirmiştir.

Uygun kalite ölçütleri yoksa, iş en düşük fiyat tekliflerine sürüklenir. Bu durumda, düşük kalite nedeniyle oluşacak zararlar, kısa dönemli düşük fiyatlar karşısında göz ardı edilmiş demektir.

Örneğin bir danışma kütüphanesinin CD-ROM seçimi yaptığını düşünelim. Burada tek seçim kriteri fiyat mı olmalıdır? Asla böyle bir şey düşünülmemelidir. Aksine, satıcı firma ürünlerini garanti etmek için neler yapmaktadır?; yazım hatalarına karşı nasıl önlem almaktadır?; yazılım programcılarını nasıl seçmektedir? vb. sorular seçim aşamasında sorulması gereken önemli sorulardır.

Deming, bu noktada, “fiyat etiketi okumak çok kolaydır ancak, kalite anlayışı eğitim gerektirir” demektedir.

#### **Madde 5: Ürün ve Hizmet Sistemlerini Sürekli Olarak Geliştirin**

Bu kavram birbiriyle ilgili çeşitli soruları gündeme getirmektedir. Geçen yıldan bugüne kadar kütüphanenin kullanıcılarında ne tür değişiklikler meydana geldi? Ben profesyonel bir kütüphaneci olarak bu değişiklikleri nasıl karşıladım ve bu konuda ne oranda gelişme kaydettim? Bu değişiklikleri karşılama çerçevesinde hizmet aldığımız firmalar/ satıcılar ne oranda ve ne tür değişiklikler gösterdiler? Kataloglama işlemleri, kullanıcılardaki değişimi karşılama yönünde nasıl değişti? Gelişmeler değişimdir ve gelişme sürekli bir ihtiyaçtır.

#### **Madde 6: Tüm Çalışanlar İçin Eğitimi Kurumsallaştırın**

Kütüphaneciler, genellikle, eğitimi oryantasyon ve turlarla karıştırırlar. Aslında eğitim, kütüphanecilere örgüt kültürü içerisinde gerekli görevleri nasıl yapmaları gerektiğini öğretir. Yeni kültür anlayışı kütüphane hedef bildirimini açıklanmasıyla başlar. Daha sonra, çalışanlara, yaptıkları işlerin kurumun tamamında yapılan işler içerisindeki yeri öğretilmelidir.

Eğitim, kütüphanede her düzeyde çalışan personele uygulanabilir. Kişisel katkılar, sonsuz iyileştirme kavramı için önemlidir ancak, sadece eğitilen kişi ilgili süreçleri iyi anladığında etkili olabilecektir.

Kütüphanede, eğitim de akış çizelgeleriyle belirlenmeli ve eğitim işleminin her adımında kalite oluşturulmalıdır.

### **Madde 7: Liderliği Benimseyin ve Kurumsallaştırın**

Liderler, hizmet sağlayıcılardan kullanıcılara giden genişletilmiş süreci çok iyi anlar ve her bir adımdaki kaliteyi nasıl ölçeceklerini bilirler. Personelini daha iyi olmaları yolunda yetiştirirler. Bu da, iş süreçlerine kalite getirir. Liderler, önemsiz görünenler de dahil olmak üzere, bütün fikirlerin açıklanmasını/ dile getirilmesini kolaylaştırırlar. Çünkü liderler, değişimin gerçekleşmesinden önce yeni düşüncelerin nasıl test edilmesi gerektiğini iyi bilmektedirler.

### **Madde 8: Korkuyu Kurumdan Uzaklaştırın**

Hem bireyler, hem de kurumlar için tüm korkular yıkıcı ve zarar vericidir. Bireyler için korku, geri çekilmeye, sinmeye, yüksek düzeyde işe devamsızlığa, yetersiz ve kalitesiz üretime, tükenmişliğe ve hatta fiziksel hastalıklara neden olmaktadır. Kuruluşlar içinse, korku dolu çalışanlar, üretim ve kalite iyileştirme fırsatlarının gözden kaçıırılması anlamına gelir ve işten ayrılanların oranı da oldukça yüksektir.

Deming felsefesine göre, korkuyu kurumdan ve örgütsel kültürden uzaklaştırmak, yönetimin zorunlu görevlerinden ve temel sorumluluklardandır. Eğer bir çalışan, örneğin, danışma bankosunda yaşanan ve doğrudan kullanıcıya yansıyan, sonuç olarak da kullanıcının memnuniyetsizliğine yol açan bir olayı, korku nedeniyle birim sorumlusuna aktaramazsa, hem kendisi çok mutsuz olacak hem de, o tür olaylar devam edecektir. Birim sorumlusu da, istatistiklere yansıyan olumlu verilere bakacak ve başarı için mutlu olacaktır. Oysa burada doğru olan, korkunun kurumdan uzaklaştırılması, hatalı uygulamaların açıkça konuşulması ve hatalı uygulamayı yapan personelin de ilgili konuda eğitilmesidir.

### **Madde 9: Personel Çalışma Alanları Arasındaki Engelleri Yıkın**

Herhangi bir kurum için iki tür engel söz konusudur; İç engeller ve dış engeller. Dış engeller, kurum ile destekleyicileri/ tedarikçileri ve müşterileri arasında olan engellerdir. İç engeller ise, kurum içerisindeki bölümler ve hizmet alanları arasında var olan engellerdir. *“Kalite ve Rekabetçi Kurumlar İçin Deming Rehberi”*

(The Deming Guide for Quality and Competitive Position) adlı eserde Howard ve Shelly Gitlow, kurumlardaki çeşitli engelleri tanımlamaktadırlar. Onlara göre, rekabet, iletişim eksikliği, amaç birliğinde eksiklik, tüm kurum çapında her bir hizmet alanının rolünü anlama konusundaki eksiklik, kişisel kin ve kıskançlıklar ve önceliklerdeki farklılıklar bu engellerden sadece birkaçıdır.

İç engellerin en yıkıcı sonucu, birbiriyle çapraz amaçlı çalışan birimlerdeki çalışanlar arasındaki düşmanlık ve rekabettir. Buna klasik bir örnek olarak, kütüphanelerdeki teknik hizmet birimleri ile kullanıcı hizmetleri birimleri arasındaki anlaşmazlık verilebilir. Kullanıcı hizmetlerinde referans biriminde çalışanlar, teknik hizmet personelini görevlerini kullanıcıların gereksinimleri doğrultusunda yapmamakla, örneğin konu başlıklarını gereksinimi karşılayacak şekilde vermemekle suçlarlar. Buna karşılık teknik hizmetlerde çalışan kütüphaneciler de, referans kütüphanecilerini referans bankosunda vakit geçirmekle ve örneğin katalog yapmamakla ve ayrıca tek yönlü kalmakla suçlamaktadırlar. Bu tür tartışmalar yaşandıktan sonra, bu kişiler bir araya gelerek koleksiyon geliştirme veya kütüphane otomasyonu konusunda görüşme yapacak olursa, doğal olarak, çok az iş başarılacaktır.

Engeller nasıl yok edilebilir? Her şeyden önce her birim/ bölüm, kurumsal misyona bağlı olmalıdır. Modeller ve kurumsal çizelgeler, bu noktada takımların ve ağların kurulmasında son derece değerli ve yararlıdır. Kurumdaki herkes, takım çalışmalarını kişisel alanlara tercih etme konusunda istekli olmalıdır. Toplam kalite ortamında, tüm çalışanlar kurumdaki bütün hizmet alanlarının önemini anlar/ benimser, kurumda sık sık herkesin katıldığı toplantılar yapılır ve herkes kurumun iş süreçlerini analiz etmek için birlikte çalışır.

#### **Madde 10: Görev Güçleri (Task Force) İçin Belirlenmiş Olan Hedefleri, Teşvik Edici Sözleri ve Sloganları Ortadan Kaldırın**

Posterler ve teşvik edici öğütlerin yanlış olan tarafı nedir? Bunlar, çalışanlarda isteklilik yaratmak için işe yarayabilir ancak, hatalı yöntemleri ortadan kaldırmak veya iyileştirmek için hiçbir işe yaramazlar. Bir kurum, sadece sloganlara

ve teşvik edici öğütlere sığınmak yerine, mevcut iş süreçlerini iyileştirmek için gerekli adımları atmalı ve sürekli iyileştirme felsefesine uyum sağlamalıdır.

### **Madde 11: Görev Güçleri (Task Force) İçin Sayısal Kotaları ve Yönetim İçin Sayısal Hedefleri Ortadan Kaldırın**

Kotalar imalat sektörü için son derece önemli olmakla birlikte, kütüphanelerde de bazı kotalar söz konusudur. İşte onlardan birkaçı;

- Raf görevlilerinin, saat başına yüz kitabı raflara yerleştirmeleri gerekmektedir.
- Kütüphanecilerin her yeni yılda üç bibliyografya üretmeleri gerekmektedir.
- Geçici personelin, geriye dönen kaynakların işlemlerinde, saat başına elli kitabın işlemlerini yapması gerekmektedir.

Burada yapılan rakamsal hedefler, TKY felsefesi açısından bakıldığında, kısa dönemli hedeflere vurgu yapıldığı şeklinde görülmektedir.

Toplam kalite çerçevesinde değerlendirilecek olursa, kitapları yeniden raflara yerleştirmeye ilgili ilk madde şu şekilde olmalıdır;

- Raf görevlileri, raflara kitap yerleştirmekten sorumlu oldukları gibi, bu esnada oluşacak hataları düzeltmekten de sorumludurlar.

İstatistikler işlemler sonunda meydana gelen tüm sonuçları değil, başarıyla sonuçlanmış işlemleri göstermek için kullanılırlar. Burada ince bir ayırım söz konusudur. Teori, eğer işlem istatistiki kontrol altında ise, sonuçta ortaya çıkan üründe de kalite kendiliğinden gelecektir şeklinde bir kuralı içerir. Peki, örneğin, kitapların doğru raflandığını nereden bileceğiz? İstatistiki örnekleme, istatistiki olarak kurulmuş alt ve üst limitleri içeren bir kontrol grafiğindeki yanlış raflanmış kitapları gösterebilir. Bu işlem, raflamanın kalitesini ölçecek ve önceden belirlenmiş yöntemleri kullanarak yöneltilebilecek değişiklikleri açığa çıkaracaktır.

Sonuç olarak, bir raf görevlisinin bir saatte kaç kitabı rafa kaldırdığı sorun değildir. Önemli olan, raf görevlilerine gerekli eğitimleri vererek iş süreçlerini anlamalarını sağlamak ve bu kişilerin yaptıkları işte başarıyı yakalamalarına ve işlerini en doğru biçimiyle yaparak işleriyle gurur duymalarına fırsat vermektir. Dolayısıyla bir saatte yapılacak raflama hedefi değil, bir saatte doğru (kolay erişilebilecek şekilde) raflanan kitapların oranı önemlidir.

### **Madde 12: Çalışanları İşleriyle Gurur Duymaktan Yoksun Bırakan Engelleri Ortadan Kaldırın**

Çalışanlara görev tanımlarını açık ve anlaşılır bir biçimde anlatın ve işlerini en iyi şekilde yapabilmeleri için gereksinim duyacakları materyalleri ve desteği sağlayın. Kurumda çalışan tüm personelin, kurumun ortak ve en üstteki hedeflerini sahiplenmelerini sağlayın ve kendilerinin yaptıkları görevlerdeki kaliteden sorumlu oldukları bilincini aşıl原因. Birçok kütüphanede yaygın olan geleneksel performans değerlendirmeleri çalışanlar arasında korku yaratır, birliktelik hevesini kırar ve yaratıcılığı bitirme noktasına kadar uzanan bir katı kuralcılığı teşvik eder. Deming organizasyonunda asla böyle bir durumun yeri yoktur.

### **Madde 13: Çalışanları Eğitim ve Kendilerini Geliştirme Konusunda Cesaretlendirin/ Teşvik Edin**

Deming felsefesini benimseyen bir kütüphanede tüm çalışanların, öncelikle yeni felsefenin ilkeleri doğrultusunda ve sonrasında da temel istatistikler ve kalite değerlendirme bazında eğitilmeleri gereklidir (Madde 6'daki gibi). Bunun ötesinde, eğitim her zaman ve her düzeyde söz konusudur. Doğru ve yeterli bir eğitim ve yetiştirme olmadan çalışanların işlerini doğru yapmaları beklenemez, ki bu da düşük moral düzeyine ve korkuya götürür. Sürekli eğitimle, personelin, yaptığı işle gurur duymasını sağlayacak bir neden de meydana gelmiş olacaktır. Örneğin, bir referans kütüphanecisinin yeni CD-ROM teknolojileri ile eğitilmesi ve eğitilmemesi arasındaki fark ve her iki durumun olası sonuçları, bu konuda oldukça açıklayıcıdır.

Meslekte uzun süredir çalışmakta olan personeli yeniden eğitmek, TKY denkleminin zorunlu bir parçasıdır. Hiç kimse yeni beceriler edinmeye gerek



duymayacak, teknolojik yenilikleri günü gününe takip edecek veya mesleğindeki değişikliklere her zaman için hazır olacak kadar uzman olduğunu iddia edemez. Deming'in dünyasında, iyi/ başarılı personelin ödüllendirilmesinde, personeli ilerlemelere karşı hazırlamada ve tükenmişlik duygusundan koruma konusunda yeniden eğitim/ hizmet içi eğitim ve sürekli mesleki eğitim önemli bir yoldur.

#### **Madde 14: Değişimi Başarmak İçin Harekete Geçin**

Kalite kendiliğinden meydana gelmez. İnsanlara daha çok çalışmalarını söylemekle, iyileştirmeyi teşvik edecek hedefler koymakla veya işlerini kaybetme tehdidiyle kaliteli ürün ve hizmet elde edilemez. Kalite, kütüphanedeki her bir çalışanın sürekli iyileştirme felsefesini anlaması ve kütüphanedeki tüm işlemlerin istatistiki kontrol altına alınmasıyla meydana gelir.

Sonuç olarak, Deming, kalitenin kurumdaki en üst yönetimden aşağıya doğru inen bir sahiplenmeyle başarılabileceği ve bu konuda sadece orta düzey yöneticilerin veya ortalama/ sıradan çalışanların sahiplenmesinin tek başına yetersiz kalacağı; bu nedenle de üst yönetimin mutlaka çalışmaların içerisinde olması gerektiği düşüncesinde ısrarlıdır. Bu bağlamda üst yöneticiler, 14 maddeyi uygulama ve değişimi gerçekleştirme doğrultusundaki sorumluluklarını kabul etme konusunda istekli olmalıdırlar. Eski alışkanlıkları değiştirme konusundaki isteklilik ve bu düşünceye uzun süreli adanmışlık sayesinde ki, kütüphaneler, tüm "ürünlerin" - telefonla ulaşan kullanıcıların sorularını cevaplama, kitapları raflara yerleştirme, yeni programlar hazırlama, yeni binalar/ mekanlar planlama, referans sorularını cevaplama- kaliteli olmasını ve sürekli iyileştirmeyi sağlayacak bir kültür oluşturabilirler.

### III.4. DEĞİŞEN ÜNİVERSİTE VE ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANESİ

Başta gelişmiş ülkeler olmak üzere, dünyanın birçok ülkesinde özellikle teknolojiye bağlı olarak yüksek öğrenimde büyük bir değişim yaşanmaktadır.

Bununla birlikte, söz konusu değişikliklerde teknoloji etkenlerden sadece biridir. Teknoloji dışında değişimi ortaya çıkaran, maddi kaynak tahsisatı, harcamalar, stratejik planlama ve yükseköğretimde TKY uygulamaları gibi başka faktörler de bulunmaktadır (Drake 1993: 40).

Yaşanan büyük değişime bağlı olarak, yüksek öğrenimde eğitim ve öğrenim ortamı değişmekte, akademik kurumlar hızla ve artan bir şekilde geleneksel sınıf yapılarından uzaklaşacak şekilde ders programlarını yeniden yapılandırmaktadırlar (Haricombe 1998: 82).

Yükseköğretimin son 20-30 yılındaki gelişmeler ve değişmelere paralel olarak beklentiler de artmaya başlamıştır. Daha önceki dönemlerde dış etkilere karşı oldukça yavaş tepki veren üniversiteler, bugün bu konuda son derece aktif davranmaktadırlar. Bu bağlamda üniversiteler ve yüksekokullar kendilerini yeni dönemin rekabetçi piyasa koşullarına hazırlayarak varlıklarını sürdürebilmek için değişime uygun cevaplar vermek durumunda kalmışlardır (Pinder 1996: 5-6).

Yeni teknolojilerin etkisiyle oluşan yeni ekonomi düzeninde, enformasyon anahtar kaynak pozisyonundadır. Bu yeni ekonominin çalışanları yeni teknolojilerle ilgili bilgi ve becerilerini artırmak ve bunları kullanmak durumunda olduklarından, bu durum yeni bilgileri ve dolayısıyla sürekli bir eğitimi zorunlu kılmaktadır. Başka bir ifadeyle, çalışanlar fakülte eğitimleri sonrasında, çalışmaya başladıktan sonra kariyerleri içerisinde aynı zamanda sürekli eğitim almak durumunda kalmaktadır. Bu sonuç ise, yüksek öğrenim alanının tüm gün çalışmakta olan ve okula gelemeyen yetişkin öğrencileri de dikkate alacak şekilde bir değişime uğramasını zorunlu hale getirmektedir. Sonuç olarak da, bu kişilerin eğitim ve bilgi istekleri üniversiteleri

geleneksel kampüs tabanlı öğrenim modelinden, daha etkin ve teknoloji tabanlı bir eğitime dönüşüm için yatırımlar yapmaya zorlamaktadır (Haricombe 1998: 83-84).

Bu ortamda pekçok üniversite varlığını sürdürebilmek ve kendi kendilerini besleyebilmek için uzaktan eğitim konusunda yatırımlar yapmaktadır.

Ayrıca bu dönemde, devlete bağlı yükseköğretim kurumlarının yönetimleri olsun, özel üniversitelerin mütevelli heyetleri olsun, artan yükseköğretim maliyetleri karşısında tepkili olan halka karşı daha fazla hesap verme durumunda kalmaktadır (Drake 1993: 40). Artan yükseköğretim maliyetleri sonucunda da, öğrenciler müşteri olarak görülmeye başlamıştır. Doğal olarak üniversiteler, kaliteli eğitim düzeyleri, spor ve sosyal aktivite olanakları, çevresel özellikler, kütüphane koşulları vb. olanaklarla öğrencileri etkilemeye ve kendilerini tercih etmeye davet etmektedirler (Pinder 1996: 6).

Üniversiteler, öğrencilerin memnuniyetini sağlamak üzere, yurtlar, yemek servisleri ve diğer hizmetlerdeki kaliteyi artırmaya çalışırken, bir yandan da akreditasyon standartları içerisinde yer alan öğretim üyeleri ve öğrencilerin enformasyon gereksinimlerinin karşılanması için kütüphanelerin kalitesini de dikkate almak durumunda olduklarının farkına varmışlardır (Hernon, Nitecki and Altman 1999: 10).

Üniversitelerin değişiminde bu denli etkili olan telekomünikasyon ve enformasyon devrimi, İnternet ve World Wide Web, kütüphaneler için de büyük oranda etkili olmuş ve geleneksel kütüphaneciliğin son bulmasına yol açmıştır (Lusher 1998: 33).

Yeni dönemde kütüphaneciler, kullanıcı üzerine daha fazla odaklanırken, kullanıcılardaki farklılaşmaya da dikkat etmek durumunda kaldılar. Öyle ki, yakın dönemlere kadar sadece kütüphaneye bizzat gelen kişiler söz konusuysen, günümüzde öğrenci olsun, öğretim üyesi olsun kütüphaneye İnternet aracılığıyla kütüphane dışından erişen ve hizmet talebinde bulunan kişiler gündeme geldi. Bu

durumda kütüphanecilerin, kütüphane binasına gelen kullanıcıların dışındaki bu grubun da gereksinim ve beklentilerini belirlemek gibi bir zorunlulukları ortaya çıktı (Cooper, Dempsey, Menon and Millson-Martula 1998). Başka bir ifadeyle, üniversite kütüphaneleri giderek daha az kampüse bağlı duruma geldi. Çünkü uzaktan eğitimin yoğunlaşarak uygulanmaya başlaması, uzaktan ders alan ve bu nedenle kampüse bağlı olmayan kullanıcı grubunu oluşturdu (Hernon and Altman 1996: 11).

Elektronik posta, elektronik bülten panoları ve tele konferans olanakları, kütüphanecilerin kendi aralarındaki iletişimi ve kütüphane yöneticileri ile personel arasındaki iletişimi yeni bir biçime dönüştürmekte; kütüphanecilere/ kütüphaneye, üniversite kampüsünün diğer birimleri ile daha sıkı iletişim kurabilme ve hizmetlerle ilgili kararlara daha fazla katılabilme şansı sunmaktadır. Bu sayede de öteden beri söylenegelen "*kütüphane üniversitenin kalbidir*" deyimini sergileyebilme şansı doğmaktadır (Dougherty and Dougherty 1993: 343).

Geçmişte üniversite kütüphaneleri bilgi kaynaklarına sahip olarak ev sahipliği yaparlarken, içinde bulunulan dönemde büyük bir dönüşüm yaşayarak, sahiplik (ownership) mekanizmalarından erişim (access) mekanizmalarına doğru bir değişim içine girmektedirler. Ayrıca yeni dönemde, kütüphane üniversite toplumuna eskiden olduğu gibi reaktif değil, proaktif bir katılım gerçekleştirecektir (Austen 2001).

#### **III.4.1. Üniversite Kütüphanelerinin Sorunları**

Her kurum çalışmalarını daha geniş bir çevre içerisinde yerine getirir. Bu durum o kurumu, sık sık kendi kontrolü dışında meydana gelen çeşitli olayların etkisinde bırakır. Üniversite kütüphaneleri de diğer sektörlerdeki kurumlar gibi, sosyolojik (kullanıcı türleri, pedagojik değişiklikler vb.), teknolojik (örn. enformasyon teknolojisi), ekonomik (para kaynakları vb.) ve siyasi (kalite sorunları vb.) problemlerin etkisinde kalmaktadırlar (Pinder 1996: 8).

Aşağıda sorunlardan bazılarını kısaca değinilmektedir (Pinder 1996: 8-16);

**Kaynaklar:** Son yıllarda yükseköğretim konusundaki merkezi hükümet planlarında önemli değişiklikler görülmeye başlandı. En iyi zamanlarında bile kütüphane isteklerine yetecek düzeyde olmayan kaynaklar, yakın dönemlerdeki enflasyona bağlı olarak pek çok üniversiteyi kaynak sıkıntısıyla karşı karşıya bırakmakta ve verdiği hizmetlerle kullanıcılarını memnun etmeye çalışan kütüphane yöneticileri için de başağrısı olmaktadır. Ayrıca, her derde deva gibi görülen elektronik devrim de, kütüphanelere ücretsiz olarak sunulmamaktadır.

**Kalite Sorunları:** Kütüphanelerin yüz yüze kaldığı temel problemlerden biri, kütüphanenin sağladığı hizmet ile kullanıcıların beklediği hizmet arasındaki uyumsuzluktur. Kullanıcı merkezli çalışma, bu durumda kütüphanenin her bir bireysel isteğe karşı ortalama bir yaklaşımla duyarlı olmasını, buna karşın kullanıcının aynı iyi niyetli bakışla yaklaşmasını önermektedir. Bu ortamı sağlayabilen örgüt kültürü ise, kullanıcıların sorunlarıyla ve istekleriyle daha etkin ve hızlı ilgilenilmesini sağlamaktadır.

**Kullanıcı Türleri:** Yükseköğrenimin rekabetçi doğası, güçlü bir kurumsal kimlik oluşturarak ve pazarlama kurallarını kullanarak piyasaya cevap vermeyi gerekli kılar. Potansiyel pazar daha önceki dönemlere göre oldukça geniştir; yetişkin öğrenciler, yabancı öğrenciler, yarı-zamanlı öğrenciler, uzaktan öğrenim öğrencileri vb. gibi. Kısacası öğrenci türleri ve sayıları artmakta, kütüphanelerin de bu çok türlü kullanıcıların bilgi gereksinimlerini karşılamaları gerekmektedir.

Bugünün kütüphane hizmetleri genelde tam zamanlı öğrencilerin gereksinimleri üzerine yapılandırılmıştır. Ancak, artan oranda standartlara uymayan öğrenci türleri oluşmakta ve bu kişiler kütüphanelere yeni talepler iletmekte, bu durum da gerçekten kütüphanelerin kullanıcı odaklı davranmasını gerektirmektedir.

**Enformasyon Teknolojisi:** Kütüphaneler bugün gittikçe artan oranda bilgisayar okuryazarı olan kullanıcı kitlesini hafife alarak ve görmezden gelerek

istekleri karşılayamazlar. Enformasyon teknolojisi; iletişim, yönetim ve kurumsal alt yapıların tipik olarak biçimlendirilmesinde büyüyen bir güç durumundadır. Kütüphaneler de kendi otomasyon sistemlerinin kullanımını geliştirerek, kütüphane içerisinde bir öğrenim aracı olarak enformasyon teknolojisinin kullanımını desteklemektedir.

Kütüphanelerde enformasyon teknolojisine yapılan büyük yatırımlar, hem kullanıcının, hem de öncesinde personelin memnuniyetini artırmalıdır. Çünkü, kullanıcı gereksinimlerinin daha karmaşık düzeye geldiği yeni dönemde kullanıcı beklentileri öylesine artmakta ki, kütüphaneler bu beklentilerin tamamını, en azından kısa sürede, karşılayamayacak duruma gelmektedirler. Bu noktada ise, daha karmaşık düzeye ulaşmış olan teknoloji, kullanıcı dostu olma özelliğiyle kütüphanelerin en büyük yardımcısı olmaktadır.

#### **III.4.2. Üniversite Kütüphanesi Kullanıcıları (Dış Müşteri)**

Kütüphaneyi oluşturan beş temel unsurun ilk sırasında yer alan kullanıcı için bugüne kadar çok değişik isimlendirmeler yapılmıştır. Bunlardan en eskisi olan “okuyucu” terimi, kısaca “kütüphaneyi kullanan ya da kütüphane hizmetlerinden yararlanan kişi” olarak tanımlanabilir.

Teknolojik gelişmeler sonucunda, hem bilgi kaynakları farklı ortamlarda oluşturulmaya başlanmış, hem de bu kaynaklardan bir kısmının hizmete sunulmasında yararlanılan çeşitli materyaller üretilerek, kütüphane koleksiyonu içerisinde yerini almıştır. Buna bağlı olarak da “okuyucu” teriminin yerini daha çok, “kullanıcı”, “sürekli kullanıcı” vb. anlamlara karşılık olarak kullanılan “user”, “patron”, “borrower” ve “client” terimleri almıştır.

Bu gruplar dışında, İnternet teknolojisinin/ uzaktan erişim teknolojisinin olanakları kütüphanelerin kullanıcı boyutunda da değişiklikler meydana getirmiştir.

Sonuç olarak da, üniversite kütüphaneleri bazında söylenecek olursa, (diğer kütüphane türleri için de geçerli olmak üzere) bilgisayar ve İnternet teknolojilerinden yararlanarak kampüs içinden veya dünyanın herhangi bir yerinden kütüphaneye erişim sağlayan ve “uzaktan erişen kullanıcı” (remote user) adıyla tanımlanan kişilerden oluşan yeni bir kullanıcı grubu oluşmuştur (Haricombe 1998: 88).

Son dönemlerde, bir adım daha ileri gidildiği ve kullanıcılarını “müşteri” gibi görmeleri konusunda kütüphanelere bir yapı sunulduğu görülmektedir. Bu görüşü dile getirenlere göre, nasıl ki herhangi bir işletme tarafından satılan mal için bunu talep eden müşteri tarafından bir ücret ödeniyorsa, ya da müşteri bir ücret ödediğinde karşılığında bir ürün alıyor ve belli özelliklerde olmasını bekliyorsa, verdikleri vergilerle kamu sektöründe kütüphaneler kurulmasına destek vermiş olan vatandaşlar da bu kurumlardan, hızlı referans hizmeti, boş zamanlarda okunacak yayınları da içeren bir koleksiyon ve diğer kütüphane hizmetlerini sunmalarını beklemektedirler (Rowley 2000: 157).

Bir görüşe göre de, “*readers, users, patrons, borrowers ve clients*” terimlerinin tamamı, pasif pozisyondaki bir kişiye işaret etmektedir. Oysa, “müşteri” daha aktif ve ne istediğini daha fazla bilen ve yanlış/ eksik verilen hizmete karşı memnuniyetsizliğini daha rahat belirten bir kişidir (Hernon and Altman 1996: 6-7). Ancak, “müşteri” (customer) terimi, kütüphane ve enformasyon uzmanları tarafından çok rahat kullanılan bir terim değildir (Pinder 1996: 1).

Sirkin (1993: 72), yıllar önce ilk kez “müşteri” (customer) terimini kullandığında, kütüphanecilerin “biz elbise veya araba satmıyoruz, dolayısıyla müşterilerimiz yok, kullanıcılarımız var, bu nedenle “müşteri memnuniyeti” (customer satisfaction) yerine de “kullanıcı memnuniyeti” (user/ patron satisfaction) terimini kullanmak gerekir” şeklinde itiraz ettiklerini belirtmektedir.

Oysa kullanıcı da bir müşteridir ve kütüphane kullanıcılarının problemleri diğer ürün satan işletmelerdeki müşterilerin problemlerinden daha fazladır.

Akademik kütüphane ya da halk kütüphanesi kullanıcıları doğrudan olmasa bile ödedikleri vergilerle kütüphane hizmetlerinin verilmesine katkı sağlamaktadırlar. Bu katkının sonucunda da doğal olarak hizmet beklemektedirler. Dolayısıyla para karşılığı olarak mal değil de hizmet almaktadırlar. Kütüphane hizmetlerinde, örneğin, kütüphanenin açık olduğu saatlerin yetersiz olması gibi sorunlar nedeniyle memnun olmadıklarında da şikayette bulunmaktadırlar. Sonuç olarak, kütüphane kullanıcıları kütüphanenin müşterileridir (Sirkin 1993: 72).

Kütüphaneciler, bu düşüncelere karşılık olarak, kullanıcıları müşteri olarak görme durumunu çok ilgisiz görmekte ve itiraz etmektedirler (Wood and Walther 2000: 173). Bu bağlamda, kütüphanelerde “müşteri” terimi yerine çoğunlukla kullanıcı (user) ve gittikçe azalmakla birlikte okuyucu (reader) terimi kullanılmakta ve müşteri terimine karşı kütüphanecilerin çoğundaki direnç devam etmektedir (Brophy and Coulling 1996: 39).

Farklı adlarla tanımlanmakla birlikte, üniversite kütüphanelerinin hizmet verdiği hedef kitle içerisinde kimlerin yer aldığına bakıldığında, ilk anda öğretim elemanları ve öğrenciler gibi iki temel grup akla gelmekle birlikte, geniş bir yelpaze görünmektedir. Bu bağlamda, üniversite kütüphanelerinin hedef kitlesi olarak şu gruplar sıralanabilecektir; “Öğretim üyeleri, öğretim elemanları, lisans öğrencileri, lisans üstü öğrenciler, tam zamanlı öğrenciler, yarı-zamanlı öğrenciler, yetişkin (adult) öğrenciler, idari personel, mezun öğrenciler, yerel iş dünyası, hükümet organları/ devlet yönetim organları, araştırmalara sponsorluk yapan kurumlar, bağış yapanlar ve çeşitli vakıflar, bağımsız araştırmacılar ve uluslararası araştırma toplulukları, toplum (uluslararası, ulusal, bölgesel ve yerel) ve hatta daha geniş halk kesimleri” (Theis 1996: 126; Wehmeyer, Auchter and Hirshon 1996: 173; Brophy and Coulling 1996: 41; Drake 1997: 75-76; Haricombe 1998: 88).



### III.4.3. Üniversite Kütüphanesi Personeli (İç Müşteri)

TKY uygulamaları içerisinde kurumlarda mal ya da hizmet üreten personel, “iç müşteri” kavramıyla tanımlanmaktadır. Örneğin, bir şirket içinde, üretim bölümü satın alma bölümünün, pazarlama bölümü üretim bölümünün müşterisidir ve müşteri tatmini burada da geçerlidir (Şimşek 2000: 9).

Kütüphane kurumu düşünüldüğünde, iç müşteriler olarak yönetim, sağlama, kataloglama ve sınıflama, referans vb. temel bölümler ile buralarda hizmet vermekte olan, müdür, müdür yardımcısı, birim sorumlusu, uzman kütüphaneci, ara elemanlar, fotokopiciler, temizlik görevlileri gibi personel akla gelmektedir.

TKY öncülerinden Juran, kalite sisteminin kurulmasının ilk aşamasında müşterilerin tanımlanması ve gereksinimlerinin belirlenmesinin zorunluluğuna vurgu yaparken, sadece dış müşterilerin değil, iç müşterilerin de dikkate alınmasına işaret etmektedir. Bu durum aynı şekilde kütüphanelerde ve enformasyon birimlerinde de geçerli olmaktadır (Brophy and Coulling 1996: 26).

Bununla birlikte, Quinn (1997: 361)'in aktardığına göre, Goleski (1995: 211-215), kütüphanecilerin, kullanıcıları müşteri olarak kabul etme konusunda zorlandıkları gibi, başka bölümlerdeki meslektaşlarını iç müşteri olarak görmede ve böyle kabullenmede de zorluklar yaşadıklarını belirtmektedir.

Gerçekten de, kalite yönetimi konusunda sıkça karşılaşılan varsayımlardan biri, dış müşterilerle ilgili olarak kaygı duyulması gerektiği şeklindedir. Oysa kütüphanecilik alanında “son kullanıcı” (end user) denilen bu kesimden önce, iç müşterilere, yani personele yoğunlaşmak gerekmektedir. Çok açıktır ki, iç müşteriler için de dış müşteriler kadar kaygı duyulmazsa, meydana gelecek zararlardan tüm hizmet etkilenecektir. Örneğin, eğer sağlama birimi personeli kütüphanenin konu uzmanlarıyla ilgilenmiyorsa ve kendi yaptıkları işin doğruluğuyla ilgili kaygı duymuyorsa veya enformasyon teknolojisi uzmanları ödünç verme bankosu ile ilgili olarak aynı duyguları yaşamıyorlarsa, kütüphane içerisinde kaosa giden bir yola

girildiği söylenebilir. Bu durumda, hızla yetersiz hizmet durumuna düştüğü görülecek ve olumsuzlukların artmasıyla birlikte de, bir birimin diğerini suçlamaya başladığı, en genel şikayet olarak “kimse bana bir şey söylemiyor” şeklindeki şikayetin duyulmaya başladığı bir atmosfer meydana gelecektir (Brophy and Coulling 1996: 26).

#### **III.4.4. Üniversite/ Araştırma Kütüphanelerinde Toplam Kalite Yönetimine Geçiş Modeli**

İdeal olarak, kütüphane TKY uygulamasına geçmeden önce, bir stratejik plan yapmalı ve bu plan içerisinde kütüphanenin görevleri, vizyonu, hedefleri ve taktikleri ile kütüphanenin bu konuda belirlenmiş özel personeli tarafından izlenecek adımlar yer almalıdır. Bunun ötesinde, kütüphanenin en üst düzey yönetimi de stratejik plan ve sürekli kalite iyileştirme konusundaki bağlılığını göstermelidir (Riggs 1994a: 6).

Bozkurt (1999: 44-58), TKY'nin uygulanmasına yönelik olarak bir model önermekte, önerdiği geçiş planının özgün yapılara göre tasarlanması gerektiğini ve ayrıca planın gerçekleşme süresinin, çeşitli faktörlere göre değişiklik göstermekle birlikte, ortalama olarak 3 yıl olduğunu belirtmektedir. Uygulama sorumluluğu öncelikle üst yönetim olmak üzere, tüm çalışanlardadır. Uygulama adımları şunlardır;

- Adım 1- Üst düzey yönetimin toplam kaliteye bağlılığı
- Adım 2- Kalite Kurulu'nun oluşturulması, Toplam Kalite Koordinatörü'nün atanması ve Tasarım Ekibi'nin kurulması
- Adım 3- Vizyon, misyon, değerler ve hedeflerin belirlenmesi
- Adım 4- Toplam Kalite Geçiş Planı'nın hazırlanması
- Adım 5- Toplam kalite kampanyası
- Adım 6- Organizasyon yapısının ve yönetsel süreçlerin incelenmesi
- Adım 7- Eğitim

- Adım 8- Performans ölçme sisteminin kurulması
- Adım 9- Kalite ekonomisi sisteminin kurulması
- Adım 10- Öz değerlendirme
- Adım 11- İşgören tatmin düzeyinin belirlenmesi
- Adım 12- Katılımcılığın güçlendirilmesini engelleyen faktörlerin analizi
- Adım 13- Müşteri tatmin olma düzeyinin belirlenmesi
- Adım 14- Ekip çalışması alt yapısının oluşturulması
- Adım 15- Müşteri açısından en önemli üç sürecin seçilmesi ve iyileştirilmesi
- Adım 16- Süreç geliştirme çalışmaları
- Adım 17- Öneri sisteminin uygulanmaya başlanması
- Adım 18- 5 S uygulaması
- Adım 19- Tedarikçi geliştirme programı
- Adım 20- Kıyaslama
- Adım 21- İyileştirme çalışmalarında süreklilik

Bu model dışında özellikle kütüphaneler için geliştirilmiş bir başka model söz konusudur.

Model, Araştırma Kütüphaneleri Derneği'nin (Association of Research Libraries/ ARL), Yönetim Hizmetleri Bölümü (Office of Management Services) tarafından geliştirilmiştir. Model, ARL'nin bir yönetici grubu tarafından Amerikan Kütüphane Derneği (American Library Association/ ALA)'nin 1992 yılında Texas'da düzenlediği Kışortası Toplantısı'nda (ALA Midwinter Meeting) sunulmuştur (Barnard 1993: 57).

Modele göre, öncelikle başlangıç aşamasında üst yönetim TKY'nin kütüphanelere uygulanması ile ilgili araştırma ve inceleme yapmaktadır. Daha sonra, TKY'ye geçilmesi şeklinde bir karar alınacak olursa, uygulama süreçlerine geçilmektedir. Modelin dört temel aşama içerisindeki toplam on adımı şunlardır (Barnard 1993: 59-69);

## **BİRİNCİ AŞAMA: İLK ADIMLAR**

**Adım 1: Araştırma/ İnceleme**

**Adım 2: Uygulamaya Karar Verme/ Yönetimin Kesin Kararı**

## **İKİNCİ AŞAMA: KALİTE İÇİN ORGANİZASYON (HAZIRLIK)**

**Adım 3: Planlamaya Öncülük Etme/ Liderlik Planlaması**

- **Örgütsel (Örgüt Kültürünü) Değerlendirme**
- **Kullanıcıları Tanıma/ Bilme**
- **Vizyon ve Rehber İlkeler**

## **ÜÇÜNCÜ AŞAMA: SONRAKİ ADIMLAR (HAREKETE GEÇME)**

**Adım 4: Ürünleri, Hizmetleri ve Müşterileri Tanımlama**

**Adım 5: Kullanıcı Beklentilerini ve Gereksinimlerini Değerlendirme**

**Adım 6: Kritik İşlemleri Tanımlama ve Değerini Belirleme**

**Adım 7: Pilot Proje Gruplarının Belirlenmesi**

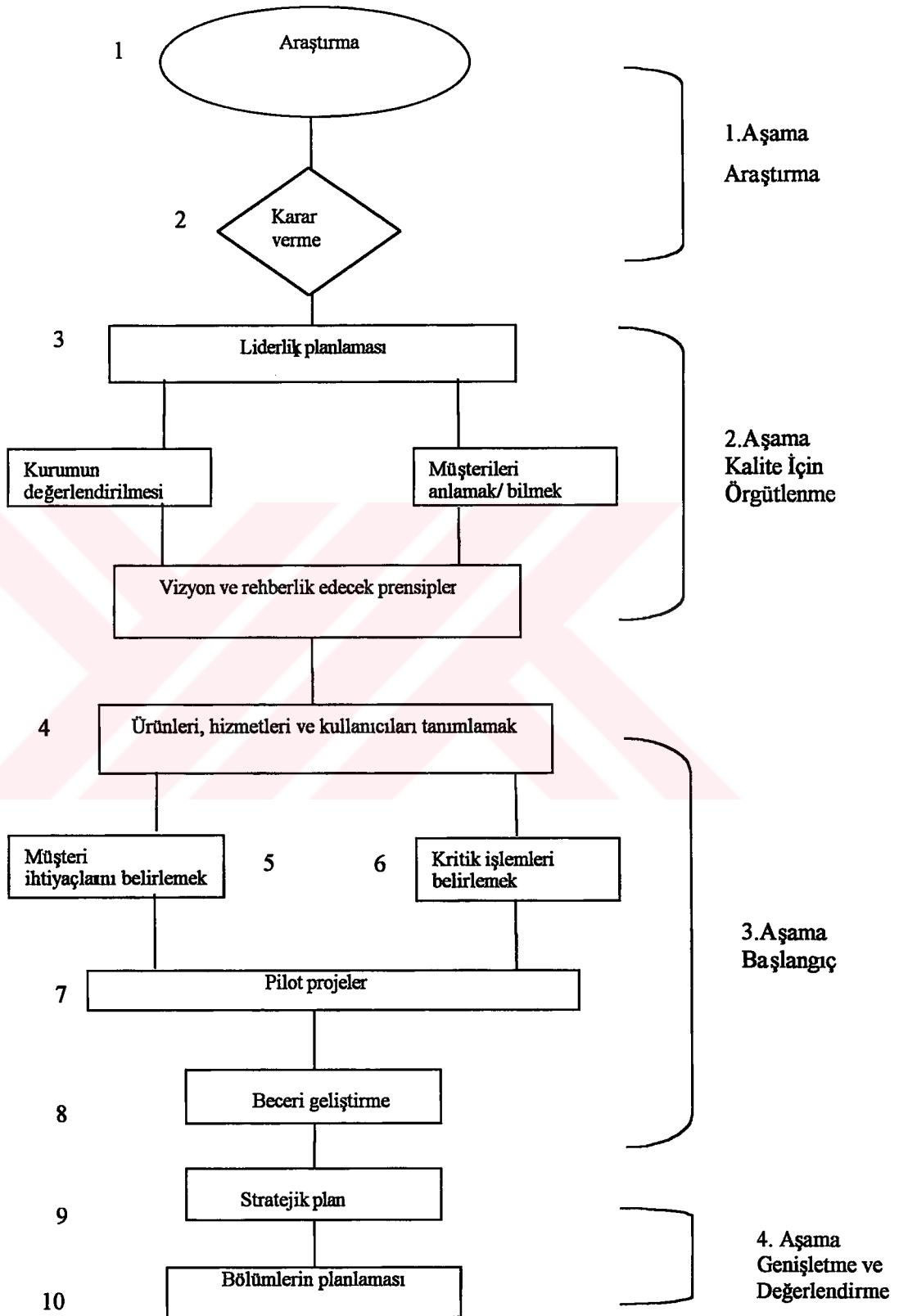
**Adım 8: Grup Üyelerinin Becerilerinin Geliştirilmesi**

## **DÖRDÜNCÜ AŞAMA: SONUÇLARI DEĞERLENDİRME VE GENEL/ ASIL UYGULAMAYA GEÇME**

**Adım 9: Bir TKY Stratejik Planı Oluşturma**

**Adım 10: Bölümler/ Birimler Bazında Planlama**

**Bu aşamaların şekil olarak görünümü ise aşağıdadır (Barnard 1993: 62);**



Şekil 2. Kütüphanelerde Toplam Kalite Yönetimine Geçiş Modeli

### III.5. KULLANICI MERKEZLİ KÜTÜPHANE (KMK)

Bütün bilgi sistemlerinin odak noktası kullanıcıdır. Bilgi sistemlerinin tek varoluş nedeni, bilgi kaynakları ile bilgi kullanıcıları arasında, bunlar birbirlerinden zaman ve mekan içinde ne denli uzak olursa olsun, bilginin iletişimini sağlamaktır (Guinchat ve Menou 1990: 290).

Diğer bir ifadeyle,

...bilgi merkezi varlığını, kaynaklarını ve politikasını kullanıcıya borçludur: Bilgi merkezinin bağlı olduğu ana kuruluşun karar verme organı, yöneticisi veya yönetim kurulu üyesi olarak kullanıcı, bilgi merkezini doğrudan etkiler veya herhangi bir müşteri ve/veya vergi veren vatandaş olarak bilgi merkezi ile ilişki içinde bulunur. Bilgi merkezlerinin ve sistemlerinin genel tasarımı, politikası ve planlaması, her zaman için kullanıcıya bağlı olarak yürütülmeli ve onun özelliklerini, davranışlarını, gereksinimlerini ve isteklerini yansıtmalıdır (Guinchat ve Menou 1990: 290).

Ancak literatüre bakıldığında kullanıcı ve hizmetlerle ilgili çalışmaların daha çok sistem merkezli yaklaşımla ele alındığı görülmektedir. Bu geleneksel yaklaşıma göre, kullanıcının kütüphane sistemi içindeki rolü, kendisine sağlanan ortam ve olanaklardan, gereksinim duyduğu bilgiyi var olan kaynak ve kurallar dışına çıkmadan sağlayabilmektir. Bu durum kütüphanecinin, kullanıcıyı bir birey olarak değil, bilgi merkezinin fonksiyonlarını tamamlayan bir unsur olarak görmesi eğilimini yaratmaktadır (Uçak 1997a: 243).

Uygulamaya bakıldığında da, yakın zamanlara kadar sistemin merkezinde özellikle kaynakların ve teknolojik unsurların yer aldığı ve kullanıcının sadece unsurlardan herhangi biri gibi ele alındığı görülmektedir.

Gerçekten de uygulama içerisinde pek çok kütüphaneci, kütüphane hizmetleri ve bu hizmetlerin kalitesi konusunda sadece profesyonellerin uzman olduğuna inanmaktadır. Onlara göre, kullanıcı kalitenin değerlendirmesini yapamaz ve isteklerinin ve gereksinimlerinin ne olduğunu bilemez (Altman and Hernon 1998:

53). Bu düşüncenin uzantısı olarak da, kullanıcılar ile kütüphanenin kalite ölçüleri birbirine uymadığı zaman, kütüphaneciler kendi iç standartlarını uygulamakta ancak, bu durumda kullanıcıda kütüphanenin yeterli performans göstermediği izlenimi kalmaktadır (Wood and Walther 2000: 173).

Oysa hizmetlerle ilgili tüm bu düşünceler yersizdir. Önemli olan tek şey kullanıcıların düşünceleridir ve kullanıcılar olmaksızın, depo olmak dışında kütüphanelere de gereksinim olmayacaktır. Aslında, kullanıcılar (aktif, potansiyel ve eski), kütüphanelerin varlık nedenlerinin, kendilerinin gereksinimlerini karşılamak olduğuna inanmaktadırlar. Onlara göre, her bir kullanıcı, almış olduğu hizmetlerle ilgili değerlendirme yapabilir ve sorulacak olursa, kurumun geleceğine katkıda da bulunabilir (Altman and Hernon 1998: 53).

Akademik kütüphaneciler de, son yirmi yıldır, kullanıcılarına sundukları hizmetler konusuna büyük bir ilgi göstermekle birlikte, bu hizmetlerin organizasyonu gündeme geldiğinde, hâlâ kütüphanecilerin bakış açısından olaya yaklaşmak eğilimi sergilemektedirler. Diğer sektörlerdeki birçok kurumda, organizasyon yapıları müşteri merkezli bir değişime uğrayarak, daha geniş müşteri kitlesine erişebilmek ve pazarda tutunabilmek için çeşitli promosyonlardan yararlanılırken, kütüphane hizmetlerinde bu durum tehlikeli bir göz ardı edişle daha sonraya bırakılmaktadır. Bu konuda kaynak yetersizliğini suçlu olarak belirlemek çok kolay olmakla birlikte, değişime gösterilen direnç de eşit oranda önemlidir (Bluck 1996: 87).

Bu durumun temel nedeni, bilgi uzmanlarının, bilginin yayılmasından ve kullanılmasından çok, teknik işlere daha fazla eğilerek, depolanmasına ve saklanmasına önem vermeleri ve kullanıcıların gerçek ihtiyaçlarını görmezlikten gelmeleridir (Guinchat ve Menou 1990: 291).

Uçak (1997a: 242) bu durumu şu ifadelerle somutlaştırmaktadır;

Kullanıcı sözcüğü uzun yıllar biz kütüphaneciler için, kütüphaneyi oluşturan beş unsurdan birisi, belki de diğer dört unsuru tamamlayan

sonuncu unsur anlamını taşımıştır. Kullanıcıya bu bakış açısıyla baktığımızda; kütüphane içinde bilgi arayan, kurduğumuz bilgi sistemlerine bağımlı, bilgi gereksinimini karşılamak için bu sistemleri kullanmak zorunda olan, edilgen bir grup olarak, bu anlama pek de ters düşmediğini söyleyebiliriz.

Oysa, kullanıcılara daha iyi hizmet vermek için, sistemin odağında mutlaka kullanıcı gereksinimi ve kullanımları yer almalıdır. Çünkü, bilgi sistemlerinin başarısı kullanıcıyı sisteme uydurmakla değil, sistemin kullanıcılara ve dolayısıyla özel gereksinimlerine uydurulmasıyla sağlanabilecektir (Dervin and Nilan 1986: 7).

Bu nedenle ... kullanıcının var olan sistemle nasıl bütünleştirileceği değil, sistemin var olan kullanıcıya göre nasıl daha iyi tasarlanabileceği üzerinde durulmalıdır. Çünkü amaç kurulan sistemleri ne pahasına olursa olsun yaşatmak değil, vazgeçilmez ve işler kılabilme (Uçak 1997a: 243).

Kütüphane sisteminin, kullanıcıların gereksinimleri, beklentileri ve istekleri doğrultusunda düzenlenebileceği yapı ise, her yönüyle kullanıcının merkezde olacağı “kullanıcı merkezli kütüphane” modeli şeklinde gerçekleşecektir.

Kullanıcı merkezli kütüphaneler, herşeyden önce, en başta ve en önemli olarak kütüphane kullanıcıları üzerine odaklanırlar. Bu odaklanma, öncelikli olarak kütüphane koleksiyonuna odaklanmaya alışmış olan pek çok kütüphaneciye, düşünce bazında çok büyük bir değişiklik sunmuştur (Drake 1993: 48).

Kullanıcı Merkezli Kütüphane (KMK) konusunda ilk önemli çalışma, kavramsal çerçevenin de çizilmeye çalışıldığı, Washington Üniversitesi uygulamasında ortaya konulmuştur.

Washington Üniversitesi, ilk olarak Betty G. Bengston başkanlığında 1991 Stratejik Planı’nda kullanıcı merkezli bir kütüphane düşüncesini ortaya koymuş ve böyle bir kütüphane için şu adımları belirlemiştir (Wilson 1995: 298);



- Kullanıcı merkezli hizmet felsefesi için yol gösterici politika ve süreçlerin belirlenmesi.
- Kullanıcıları tanıma çalışması. Eğitim ve araştırma faaliyetleri için kütüphanenin desteğinin nasıl olması gerektiğinin belirlenmesi. Birincil ve ikincil kullanıcılar için verilecek bilgi hizmeti düzeylerinin karşılaştırılması.
- Kullanıcılara bilgi hizmetlerinin reklamının yapılması ve pazarlanması.

Bir sonraki aşamada, daha önce literatürde yapılmış bir tanımlama olmadığı için kütüphaneciler ve diğer personel bir araya gelerek aşağıdaki soruların cevapları çerçevesinde KMK tanımı üzerinde düşünmeye başlamışlardır (Wilson 1995: 298);

- Kullanıcı merkezli kütüphane nedir?
- Bu kütüphanede kullanıcı kimlerdir? Herkes mi? Kütüphaneye çekinerek giren herhangi birisi mi? İnternet'ten bize ulaşabilen herhangi biri mi? Kullanıcılar farklı kategorilerde midir?
- Farklı kullanıcılara farklı biçimde mi hizmet veriyoruz? Kullanıcı gereksinimleri kargaşasını nasıl uzlaştıracamız?
- Bu kütüphanenin diğer kütüphanelerden farkı nedir?
- Kullanıcı merkezli kütüphaneye doğru nasıl gidebiliriz?

Bu soruların cevaplarını bulmak için yapılan çok sayıda oturumdan sonra aşağıdaki KMK tanımına ulaşılmıştır (Wilson 1995: 299);

KMK, “kaliteli hizmet ve kullanıcı memnuniyeti” şeklinde açık ve net bir şekilde belirlenmiş olan amacın, tüm kütüphane personeli tarafından kavranmış olduğu bir kütüphanedir. Bu kütüphane, açıkça kullanıcılarının bilgi gereksinimi üzerinde yoğunlaşır. Planlama, işletim, yönetim ve hizmet kararları, “*merkezinde kullanıcının bulunduğu bir kurumsal yapı*” içinde gerçekleştirilir. Kullanıcı hizmetleri; kullanıcı memnuniyetli geri bildirim mekanizmasına dayalı olarak sürekli değerlendirilen bir yürütme; kullanıcıyla etkileşim içinde, problem çözme ve cevap verme yetkisine sahip yüksek düzeyde personel; farklı kullanıcı gereksinimlerini karşılayabilen bireysel hizmet ve kullanıcı merkezli amaçlara ulaşmayı kolaylaştırmak için organize edilmiş işlemleri içeren hizmetlerdir. KMK içerisinde istisnasız olarak tüm personel kullanıcı gereksinimlerini, beklentilerini ve memnuniyet düzeylerini anlamak

için çaba sarfeder ve kullanıcı merkezli kütüphaneye duyarlı hizmet programları geliştirir.

KMK oluşturulması yolunda şu çalışmaların eksiksiz olarak yerine getirilmesi beklenmektedir (Wilson 1995: 299);

- Üniversitenin misyonu, araştırma ve eğitim programları çerçevesinde kullanıcı merkezliliği destekleyen bir planlama işletimi, amaçlar ve politikaların belirlenmesi.
- Kullanıcı beklentileri ve bilgi gereksinimlerinin sürekli araştırılması ve değerlendirilmesi. Bu işlem, alışılmış anlamlı veri ve geribildirim koleksiyonu ile, kütüphane işlemlerinin, tüm bölümlerinin kalitesini yükseltmek için değişik araçların geliştirilmesi ve kullanılmasını içerir.
- Kullanıcı farklılığının ortaya konulmasını içeren kullanıcı nüfusunun belirlenmesi.
- Kullanıcı gereksinimlerini birleştirmede kaynak tahsisatı analizleri.
- Bölümlerarası engelleri kaldırmak amacıyla, bölümler arasındaki iletişim ve işbirliğini ödüllendirecek bir kurumsal yapı ve iş ortamının geliştirilmesi.
- KMK'da gereksinim duyulan uzmanlık, beceri ve davranışlara sahip personelin geliştirilmesi.
- Kütüphaneci-kullanıcı ilişkisinin etkin/ aktif bir şekilde geliştirilmesi.

KMK olabilmek, kullanıcıya verilecek hizmetler; kullanıcı memnuniyetinin ölçümü, kullanıcı gereksinimlerinin değerlendirilmesi ve kaynakların akıllıca kullanılması çabası ile belirlenir. En önemlisi kütüphaneler hangi yeni hizmet ve programların geliştirileceği, hangilerinin de daha fazla sürdürülmeyeceği ile ilgili olarak kullanıcı ve personel uyumu içinde karar vermeye gereksinim duyarlar (Wilson 1995: 299).

Washington Üniversitesi'nde KMK'ye giden yolda, toplu analizler, ölçüm ve değerlendirme, müşteri analizleri ve gereksinimlerin değerlendirilmesi, kurumsal

yapının en tepesinde bulunan kullanıcılara dayalı olarak gerçekleştirilmiş, KMK'nin başarısı için zorunlu olduğundan yönetim de buna destek olmuştur (Wilson 1995: 299).

İlk adımlardan biri de mevcut kütüphane hizmetleri konusunda araştırma yapacak bir Çalışma Grubu'nun (Görev Gücü/ The Task Force) kurulmasıdır. Bu oluşum KMK düşüncesine doğru ilerlemede Washington Üniversitesi kütüphanelerine önemli bir yol gösterici olmuştur. 1991 yılında kurulduğu zaman gruptan, "kütüphanenin değişik kullanıcı kesimleri ile bunların gereksinim duyduğu kütüphane hizmetlerinin belirlenmesi" ve "kütüphaneler ile kullanıcı gereksinimlerinin en iyi nasıl bir araya getirilebileceğinin değerlendirilmesi" istenmiştir (Wilson 1995: 299-300).

Grup, istenenleri gerçekleştirmek için farklı kullanıcılar üzerinde araştırmalar yapmış ve çeşitli anketler uygulamıştır. Daha sonra, elde edilen veriler ışığında, KMK oluşumu için öncelikler üzerinde bilgi vermiştir. Bu işlemleri yaparken, öneri kutuları; kullanıcı mektupları, telefon görüşmeleri ve ziyaretlerden yararlanılmış, ayrıca kütüphaneci-öğretim kadrosu iletişim programı da incelenerek farklı bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır (Wilson 1995: 300).

Elde edilen veriler ışığında adımlar atılmıştır. Kullanıcıların öncelikli isteklerinin başında, elektronik kaynak ve sistemlerin geliştirilmesi geldiği için derhal harekete geçilmiş ve bu doğrultuda Washington Üniversitesi Kütüphaneleri, bilgisayarlaşma ve iletişim konusunda ülkedeki en iyi ağa sahip bilgi çevrelerinden birisi durumuna gelmiştir. Bir başka öncelik olarak, özellikle de lisansüstü öğrenciler bazında, erişim (çalışma) saatleri dile getirilmiş ve bu konuda düzenleme yapılmıştır. Yine lisansüstü öğrenciler, kütüphanelerin çalışma, toplanma ve birlikte çalışma yeri olarak önemine işaret ederek bu konuda gelişme talebinde bulunmuşlar, kütüphaneler de bu isteği, hem bireysel hem de grup çalışmasına uygun çalışma ve araştırma ortamları yaratarak karşılamışlardır (Wilson 1995: 300).

Kütüphane hizmetlerinin nasıl verileceğine ilişkin olarak yapılan inceleme sonucunda, KMK'nın işletimi için iki önemli grup kurulmuştur. Bunlardan birincisi, hizmet birimlerini incelemek ve herhangi bir birimin başka bir birimle birleştirilmesinin, kullanıcı hizmetlerini ya da maliyeti olumlu yönde etkileyip etkilemeyeceğini değerlendirmek için kurulmuştur. İkinci grup ise, hizmet düzeylerinin ana hatlarını ve uygulama sorunlarını tanımlayan bir rapor hazırlamış ve bu raporda kullanıcı merkezli hizmet programı geliştiren ve uygulayan kütüphaneler için öncelikle tanımlanması gerekli olan kullanıcı grupları ve hizmet düzeyleri ile ilgili bilgilere yer verilmiştir (Wilson 1995: 300-301).

Wilson, yukarıda ana hatları çizilmeye çalışılan KMK'nın sürdürülmesi için kullanıcı analizleri ve değerlendirmesinin sürekli olarak yinelenmesi ve gözden geçirilmesinin zorunluluğuna işaret ettikten sonra, KMK uygulamasının kütüphanecilik açısından ne denli önemli bir aşama ve uygulama olduğunu da şu sözlerle ifade etmektedir (Wilson (1995: 301);

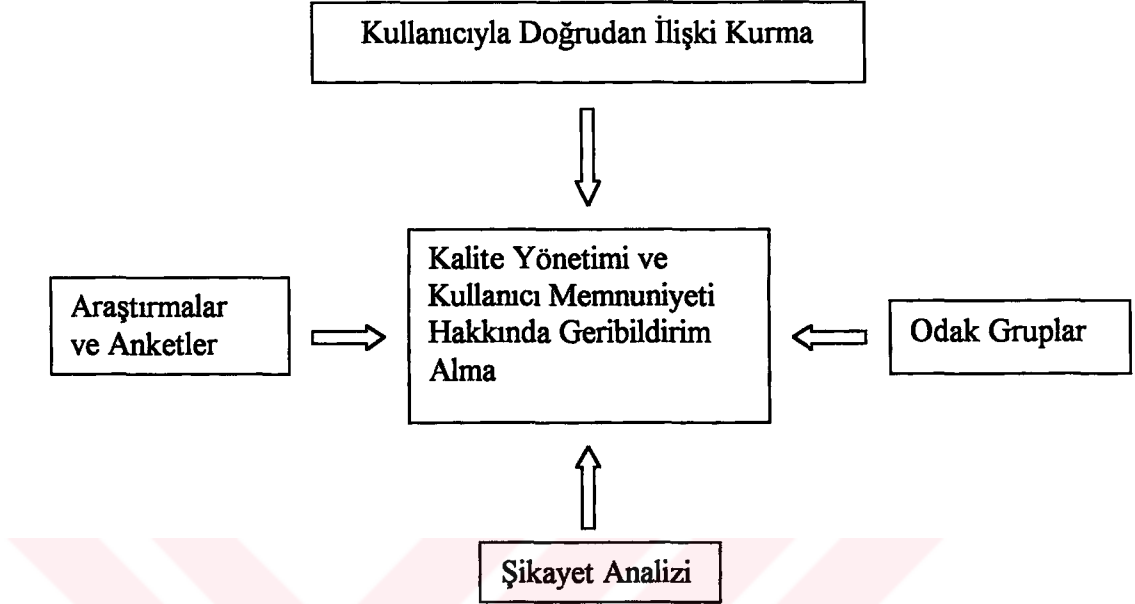
KMK ile kullanıcıya başvurmanın ekstra iş olduğu tablosu yok edilmeye çalışılmıştır. Neredeyse bir yüzyıldır, yani referans hizmetleri akademik kütüphanelerde ilk olarak verilmeye başladığı zamandan beri, kütüphaneler ilk kez köklü bir değişim içerisine girmiştir. Bunun ilk koşulu da, kullanıcı ile iç içe olmaktır. Kullanıcıyla ilgilenmek önemlidir, çünkü değişen bilgi vizyonu da belki ilk kez ciddi rekabetçilerle karşı karşıyadır. Kasabada daha fazla yalnız başımıza oyun oynayamayız, seyircileri daha fazla baskı altında tutamayız. Başarı güzel söze değil, aksiyon ve uygulamaya geçirilmiş bir KMK'ya bağlıdır. Gereksinimlerin değerlendirilmesi, öğretici merkezli eğitim için mükemmel bir anahtar olduğu kadar, geniş kapsamlı kullanıcı analizleri, KMK'nın oluşumu ve sürdürülmesi için bir anahtardır.

KMK'nın oluşumu ve sürdürülmesinde önemle vurgulanan kullanıcılardan geribildirim alma çalışmaları, tanımlamalardan da kolayca anlaşılacağı gibi, kurulacak sistemin en önemli aşamasını oluşturmaktadır.

TKY'de de temel vurgu, müşterinin gereksinimlerini karşılayacak olan ürün veya hizmet üzerine yapıldığı için (Armstrong 1994: 20), üniversite kütüphaneleri, Deming'in istatistiksel yöntemlere verdiği önem doğrultusunda, kullanıcılardan geribildirim sağlamayı ve elde edilen verileri formüle ederek, program hedeflerinin iyileştirmesinde kullanmayı düşünmüşlerdir (Barnard 1994: 3).

Kullanıcılardan geribildirim sağlamada kullanılan yöntemlerden bazıları şunlardır: Geniş kullanıcı araştırmaları, anket, odak grup görüşmeleri, otomatikleştirilmiş şikayet yönetim sistemleri, normal telefon görüşmeleri, öneri sistemleri/ öneri kutuları, derinlemesine görüşmeler, düzenli ziyaretler, video kayıtları, çeşitli düzeylerdeki eğitimler sırasında yapılan görüşmeler, bire bir görüşmeler, kullanıcı gruplarıyla yapılan forumlar, duvar panoları, müşteri yorum kartları, kullanıcı memnuniyeti anketleri, paneller, telefon araştırması/ telefonla görüşme yapmak, kampüs genelinde herkese açık olan kampüs toplantıları (Guinchat ve Menou 1990: 293; Sirkin 1993: 75-77; Barnard 1994: 3; Payne 1996: 69-71; Hernon and Altman 1996: 64-80, 119-122; Melling 1996: 35; Clair 1997: 127-128; Haricombe 1998: 89; Weingand 1998: 101-102).

En çok tercih edilen yöntemler Şekil 3'de görülmekle birlikte, Hernon ve Altman (1996: 90), hizmet kalitesi konusunda odak grup görüşme yöntemiyle yaptıkları iki araştırma sonucunda, katılımcıların da gereksinimlerinin belirlenmesinde bu yöntemin (odak grup görüşmeleri) daha yararlı olduğu yönünde görüş açıkladıklarını belirtmektedirler.



**Şekil 3.** Kalite Yönetimi ve Kullanıcı Memnuniyeti Geribildirim Yolları  
(Clair 1997: 128).

Ayrıca, kullanıcı beklentileri ve memnuniyetini belirleme konusunda yoğun olarak kullanılan tekniklerden biri de şikayet sistemleri olmasına karşın, pek çok kütüphanenin ya böyle bir sistemi hiç yoktur ya da hemen hiç kullanılmamaktadır (Sirkin 1993: 77).

Yukarıda sayılan ve en çok tercih edilenleri Şekil 3’de görülen geribildirim yöntemlerinin çoğu iç müşteri konumundaki personelden geribildirim alma konusunda da değerlendirilebilmektedir. En çok kullanılacak yöntemler olarak: *Anket, odak grup görüşmeleri, öneri sistemleri, derinlemesine görüşmeler, video kayıtları, çeşitli düzeylerdeki eğitimler sırasında yapılan görüşmeler, bire bir görüşmeler* değerlendirilebilecektir.

### III.6. TÜRK KÜTÜPHANECİLİĞİ VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

TKY, gelişmiş ülkelerde yıllardan beri uygulanmakta olan modern bir yönetim biçimi olmakla birlikte, ülkemiz kütüphanelerinde, çok yakın zamanda başlamış birkaç uygulama dışında, hemen hiç gündeme gelmemiş, teorik olarak da yeterince ele alınmamıştır. Bu durum ülkemiz kütüphaneciliğinin hem kuramsal hem de uygulama alanına bakıldığında son derece açık bir şekilde görülebilmektedir.

Konunun meslek literatürümüze yansımadaki yetersizlik, Türk kütüphaneciliğinin temel süreli yayını olan Türk Kütüphaneciliği dergisi (önceki adı: Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni) ve panel, konferans vb. mesleki toplantıların bildirileri ve ayrıca kütüphanecilik bölümlerimizde hazırlanmış olan lisansüstü tezler incelendiğinde kolayca anlaşılabilir.

Öncelikle lisansüstü tez çalışmalarına bakıldığında, “*Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı merkezli yapılanma*” konusunda hiçbir lisansüstü çalışma yapılmadığı; buna karşılık, başta üniversite kütüphaneleri olmak üzere, kütüphanelerde kullanıcı eğitimi, personel yönetimi, yönetim ve organizasyon, iş tatmini vb. konularda lisansüstü çalışmalar hazırlandığı görülmektedir.

“*Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı merkezli yapılanma*” konusuna en yakın çalışma olarak, Çukadar (1999a), yüksek lisans çalışmasında, üniversite kütüphanelerinde TKY konusunu incelemiş ve Bilgi Üniversitesi Kütüphanesi yayın sağlama ve kullanıcı hizmetleri bölümlerinde TKY modelinin geliştirilmesini irdelemiştir.

Kıral (1974) bir özel kütüphane çerçevesinde kütüphane hizmetlerinin planlanması konusunu ele aldığı yüksek lisans çalışmasında, kullanıcı merkezli kütüphane düşüncesine yakın bir bakışla, planlama aşamasında kütüphane yöneticisi, kütüphaneci ve kullanıcının birlikte karar vermesi gerektiğini savunmuştur.

Özdemir (1997)'in tezi, "Üniversite kütüphanelerinin bilgi toplumu yönelimli yeniden yapılandırılması" başlığını taşımakla birlikte, çalışmada yeniden yapılanma konusu geniş bir şekilde ele alınmamıştır.

Araştırma konumuzun *personel boyutuyla* ilgili olarak, Sevgisunar (1988), kütüphanecilerin mesleklerini nasıl algıladıkları konusunu; Ekban (1989), Açık (1992) ve Çelik (1999a), genel anlamda personel ve personel yönetimi konularını; Erbay (1993), üniversite kütüphanelerinin yönetim ve organizasyonu konusunu; Demirel (1989) ve Toplu (1998) ise, çeşitli bilgi merkezlerindeki personelin iş tatmini konusunu ele almışlardır.

Konunun *kullanıcı boyutunda* çeşitli alt konularda yapılmış lisansüstü tez çalışmaları bulunmaktadır.

Acun (1988) ve Alkan (1994) çalışmalarında, bibliyografik yayın taramalarında okuyucuyla yapılacak ön çalışmanın, elde edilecek sonuçların başarılı ve tatmin edici olması açısından gerekli olduğu düşüncesini irdelemiş; Uçak (1997b), üniversite kütüphanelerinin temel kullanıcı gruplarından biri olan bilim adamlarının bilgi arama davranışlarını araştırmış; Erdem (1995) ise, HÜ Tıp Merkezi Kütüphanesi MEDLINE tarama hizmetinden yararlanan kullanıcıların tarama sonucunda elde edilen listelerdeki yayınlara kütüphanenin koleksiyonundan erişebilme konusunda yaşadıkları tatmin konusunu incelemiştir.

Baltepe (1991), Ercan (1991) ve Alar (1997), farklı üniversitelerde ve değişik statülerdeki kullanıcıların kütüphane kullanım etkinliklerini incelemiş ve bunu etkileyen faktörler üzerinde durmuşlardır.

Acarbaş (1991), Köprülü (1994) ve Işık (2000), üniversite kütüphanelerinde sağlama, sağlama politikaları ve koleksiyon geliştirme konularını incelemiş ve bu bağlamda kullanıcının konumuna da vurgu yapmışlardır.



Gökkurt (1991), çalışmasında kütüphane sistemlerinin kurulmasında, geliştirilmesinde ve hizmet politikasının belirlenmesinde kullanıcı analizinin önemini irdilemiş; İnce (1989) ise, özel kütüphanelerde kullanıcı eğitimi konusunu ele almıştır.

Olca (1996), Kaynak (1998) ve Ateş (1999), üniversite kütüphanelerinde akademik personelin, İnternet ve bilgi erişim teknolojisi kullanımları konusunu incelemişlerdir.

Fındık (1985), halk kütüphanelerinde; Yılmaz (1996a), tüm kütüphane türlerinde; Kayan (1996) ve Sönmez (2000), üniversite kütüphanelerinde olmak üzere halkla ilişkiler konusunu ele alırlarken, Konya (1990) da, kütüphane pazarlama konusunu kavramsal yaklaşımla üniversite kütüphaneleri bağlamında incelemiştir.

Lisansüstü tezler dışındaki çalışmaları iki genel grupta değerlendirmek yararlı olacaktır.

Birinci grupta yer alan çalışmalarda; Uçak (1997a), Önal (1997), Üstün (1998), Çınar (1998), Aslan (1999), Karakaş (1999a), Karakaş (1999b), Karakaş (1999c), Yılmaz (1999b), Toplu (1999), Çukadar (1999b), Arda (1999), Yılmaz (2000), Üstün (2000), Yılmaz (2001) ve Üstün (2001), *üniversite kütüphaneleri başta olmak üzere, bilgi merkezlerinde kullanıcı merkezli yapılanma, kullanıcı memnuniyeti, hizmet kalitesi ve TKY konularını* incelemişlerdir.

İkinci grup içerisinde değerlendirilecek olan, Çelik (1968), Bakla (1969), Çelik (1969), Çapar (1972), Aybaşı (1975), Üstün (1977), Ersoy (1978), Çelik (1991), Alkan (1997), Çakın (1998), Çalış (1998), Çelik (1999b) ve Çelik (2000)'in çalışmalarında *üniversite kütüphaneleri çeşitli boyutlarıyla (bina, koleksiyon, yönetim vb.)* ele alınmış; Baysal (1977), Cribb (1981), Keyman (1982), Fındık (1988a), Fındık (1988b), Çapar (1990), Alkan (1992), Yılmaz (1996b), Uçak (1997b), Yılmaz (1997), Uçak (1999), Demirelli (1999), Yılmaz (1999a), Yılmaz (1999c), Uçak ve Al (2000) ve Uçak (2001)'in çalışmalarında *kullanıcılarla ilişkiler,*

*halkla ilişkiler, kullanıcı eğitimi, kullanıcı incelemeleri/ araştırmaları ve kullanıcıların bilgi gereksinimi ve bilgi arama davranışları boyutlarıyla kullanıcı konusu* irdelenmiş; Çelik (1992), Çelik (1994), Çelik (1996), Üstün (1997), Çelik (1997a), Çelik (1997b), Aslan (1997), Kanık (1999) ve Çelik (1999)'in çalışmalarında *statü, iç iletişim, motivasyon, iş doyumunu, stres vb. boyutlarıyla personel konusu* ele alınmış; Alkan (1996)'ın, bilgi merkezlerinin yönetiminde değerlendirmenin önemine ilişkin çalışmasında ise, bilgi hizmetlerinin değerlendirilmesi bağlamında kullanıcı tatmini konusu irdelenmiştir.

Uygulama alanına bakıldığında da, ülkemizde üniversite kütüphanelerinde TKY modelinin yeterli düzeyde benimsenmediği ve uygulanmadığı; ayrıca, kütüphanecilik alanında da, diğer sektörlerde olduğu gibi, öncelikle özel sektör kurumlarında TKY uygulamalarının başlatılmış olduğu görölmektedir. Bu bağlamda uygulamaya bakıldığında bugüne kadar, literatüre yansımış olarak, iki özel üniversite kütüphanesinde TKY uygulamalarının söz konusu olduğu görölmektedir.

İlk uygulama, 1994 yılında kurulan Başkent Üniversitesi'nde yaşama geçirilmiştir. Üniversite'de kütüphane çalışmaları 1993 yılı ortalarında başlamış; çok kısa bir süre sonra, 1998 yılı Mayıs ayında, Üniversite genelinde TS-EN ISO 9001 Kalite Sistem Belgesi alınmış, bu belge kütüphane çalışmalarının belli bir düzen ve sürekli iyileştirme çerçevesinde geliştiğinin kanıtı olarak kabul edilmiştir (Arda 2000: 192-195).

İkinci uygulama ise, İstanbul Bilgi Üniversitesi'nde (İBÜ) görölmüştür. Uygulama ile ilgili bilgilere, Çukadar'ın yüksek lisans çalışmasında (1999a) yer verilmiştir. Buna göre, araştırma ile İBÜ Kütüphanesi'nde bu konuda aslında birçok işin yapıldığının, fakat bunların belirli bir düzeninin olmadığı sonucuna varılmıştır. TKY bilgisi ışığında yapılan değerlendirmeler, İBÜ Kütüphanesi'nde kullanıcı hizmetlerinde ve yayın sağlamada olumlu yönde değişiklikler olduğunu göstermiştir (Çukadar 1999a: 97).

Üniversite kütüphanelerinde TKY çalışmaları ile ilgili yetersizlik konuyla ilgili yapılan bir araştırmanın (Aslan 1999: 131-132) sonuçlarıyla da ortaya konulmuş ve araştırma çerçevesinde kütüphanecilerin tartışma listesi olan kutup-1 üzerinde yapılan ankete yalnızca üç olumlu yanıt verilmiştir. Yanıtların biri devlet üniversitesi, biri özel okul, diğeri ise özel kütüphaneden olup, üç bilgi merkezi de ISO 9000 uygulaması hazırlıkları içinde olduklarını ve bunun kurumun inisiyatifi ile başladığını bildirmişlerdir.

TKY uygulamalarındaki yetersizlik gibi, personelin iş yaşamından, kullanıcıların da bilgi hizmetleriyle ilgili olarak yaşadıkları memnuniyet düzeyleri ile bilgi hizmetleri bağlamında hizmet kalitesi konularındaki teorik çalışmalar da son derece yetersiz kalmıştır

Bu araştırmalardan biri, Karakaş (1999b)'ın AÜ DTCF öğretim elemanları üzerinde yaptığı araştırmadır ve son derece önemli bulgular içermektedir.

Buna göre, öğretim elemanları kütüphane koleksiyonunu öncelikle güncellik açısından yetersiz görmekte ve bilgisayarla katalog erişimi ve Internet olanağı istemektedirler. Kütüphane çalışanlarının davranışlarına en az bilgi kaynakları kadar, hatta biraz daha fazla önem veren kullanıcılar, cana yakın ve yaklaşılabilir, saygılı ve nazik, dostça davranan ve rahatlıkla konuşulabilir, ihtiyaç duyulduğunda başvurulabilen görevlilere özlem duymakta, çalışanların bu özelliklerinin çok önemli olduğunu belirtmektedirler. Kullanıcılar ayrıca, kütüphanecilerin, kendilerini araştırma konuları ile ilgili olarak farklı kaynaklara yönlitmelerini de istemektedirler. Kendilerini çoğunlukla iyi bir kütüphane kullanıcısı olarak değerlendiren öğretim elemanları, kütüphanenin fiziksel görünümüne de önem verdiklerini; tuvalet ve temizlik konusunu çok önemli gördüklerini; ayrıca kütüphanenin çalışma saatlerinde esneklik sağlanarak geceleri ve hafta sonları da kütüphanenin açık bulundurulması gerektiğini belirtmektedirler. Kullanıcılar ayrıca şikayet ve önerileri için de ilan panoları istemektedirler (Karakaş 1999b: 217-218).

Bunun dışında, Internet uygulamalarına bağlı olarak oluşan ve hızla genişleyen uzaktan erişen kullanıcı (remote user) grubunu ilgilendiren kütüphane web sayfalarıyla ilgili bir başka çalışma (Bahşişoğlu ve Al 2000) ise, bu bağlamda da kullanıcı merkezlik ve kullanıcı memnuniyeti konusunun gerektiği gibi önemsenmediğini göstermektedir. 37 üniversite kütüphanesini kapsayacak şekilde yapılan çalışmanın sonucunda, birçok Web sitesinde kütüphaneyi tanıtıcı bilgilerin yer aldığı, bunun yanı sıra çevrimiçi katalog ve süreli yayın bilgilerinin de yavaş yavaş Web ortamına aktarıldığı görülmüştür. Ancak bazı üniversite kütüphanelerinin Web sayfalarında kütüphaneyle ilgili temel bilgiler dahi bulunmamaktadır (Bahşişoğlu ve Al 2000: 322). Araştırmadaki 18 numaralı ölçüt olan “geribildirim olanağı”nın ise, 27 kütüphanenin web sayfasında olduğu, 10 kütüphanenin sayfasında ise bulunmadığı anlaşılmıştır (Bahşişoğlu ve Al 2000: 329).

Daha yakın bir tarihte, YÖK’ün Internet sitesi ([www.yok.gov.tr/univbil/oku2.html](http://www.yok.gov.tr/univbil/oku2.html)) üzerinden 53 devlet ve 21 vakıf üniversitesinin web sayfalarına erişilerek yapılan incelemede, üniversite kütüphanelerinin web sayfalarında kullanıcı memnuniyetini belirlemeye yönelik bir bölüm olup olmadığı belirlenmeye çalışılmış ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır yapılan incelemenin sonuçları da bu bilgileri doğrulamaktadır. (“Üniversiteler” 2002);

- Kütüphanelerin tamamına yakın bölümünde sadece elektronik posta bağlantısı bulunmaktadır.
- Kütüphanelerin bir kısmında, az sayıda olmakla birlikte, elektronik posta bağlantısı bile bulunmamaktadır.
- Çok az sayıda olmakla birlikte, kimi üniversitelerin ana sayfalarından kütüphanelere geçiş yapılacak bir bağlantı bile bulunmamaktadır.
- Bazı kütüphanelerde isteklerin yazılabileceği bir kutucuk; bazılarında ise, hem elektronik posta bağlantısı hem de kutucuk yer almaktadır.
- Kütüphanelerin bazılarında ilişkin olarak, üniversite ana sayfasında, elektronik posta bağlantısı veya adresi, telefon numarası vb. hiçbir iletişim/ erişim bilgisi bulunmamaktadır.

- Bununla birlikte hiçbir kütüphanenin web sayfasında okuyucunun koleksiyon, personel, hizmetler ve genel olarak kütüphane ile ilgili düşüncelerini aktarabileceği, seçenekli olarak hazırlanmış soruların yer aldığı ve en sonunda da açık uçlu olarak, hazır sorularda yer almayan bir konuda görüşlerin yazılabileceği bir memnuniyet anketi/ ölçeği bulunmamaktadır.

Bu bilgilerden hareketle kısaca söylenecek olursa, hiçbir üniversite kütüphanesinin web sayfasında, kullanıcıların kütüphane hizmetleri, personel, web sayfasının yapısı, koleksiyon vb. konularda memnuniyet ve/ veya memnuniyetsizliklerini aktarabilecekleri şekilde “kısa sorularla ve sadece seçenekleri işaretleyerek” kısa sürede doldurabilecekleri “*kullanıcı memnuniyet ölçeği*” bulunmamaktadır.

Çalışma alanımız olan HÜ kütüphanelerinin web sayfasında da, “*Görüşlerinizi Bekliyoruz*” ve “*Bize Danışabilirsiniz*” şeklinde iki bağlantı bulunmakla birlikte; birinci bağlantıda elektronik posta ekranı; ikincisinde de, sadece konu taramasına ilişkin çok sayıda bilginin istendiği bir form gelmekte; dolayısıyla HÜ kütüphanelerinin web sayfasında da “*kullanıcı memnuniyet ölçeği*” bulunmamaktadır.

Buraya kadar verilen bilgiler, ülkemizde kullanıcı konusunda yapılan kuramsal ve uygulamaya dönük çalışmaların son derece yetersiz olduğunu açık bir şekilde ortaya koymaktadır.

Kullanıcılarla ilgili yapılan araştırmaların gelişim süreci incelendiğinde, kütüphane sistemini merkez alan ve sistemi kütüphanecinin gözüyle değerlendiren yaklaşımdan, kullanıcının sistemin odağında yer aldığı yaklaşıma geçildiği görülmekte (Uçak 1997a: 247) ancak, bu çerçevede ülkemizde hala yapılan uygulamalarda belirleyici olanın kütüphanecinin bakış açısı olduğu anlaşılmaktadır. Diğer bir ifadeyle, ülkemizde yapılan kullanıcı araştırmaları başlangıç düzeyi için bile yetersizdir (Uçak 1997a: 247). Var olan çalışmaların büyük kısmı ise, sistem merkezlidir.

Ülkemizdeki bu yanlış ele alışın temel nedeni, meslek elemanlarının kütüphane kurumunu oluşturan beş temel unsurun, kendi içindeki yerini belirleme konusundaki yanlış değerlendirmeleridir. Türk kütüphaneciliğinde hakim olan anlayışa göre, kütüphaneci söz konusu beş unsur içerisinde birinci sırada gelmekte, kütüphanelerle ilgili sorunları ve çözüm önerilerini sadece o bilmektedir.

Uçak (1997a: 242)'ın konuyla ilgili şu düşünceleri oldukça çarpıcı ve açıklayıcıdır;

Bilgi sistemlerini, bu sistemlerin işleyiş ve kullanım kurallarını, biz kütüphaneciler tasarlamaktayız. Bu tasarımları gerçekleştirirken, en güncel bilgiyi toplamayı, en iyi erişim tekniklerini geliştirmeyi, bilgi merkezinin istenen şekilde çalışabilmesi için en katı kuralları uygulamayı ihmal etmiyoruz. Sistemi, var olan standartlara göre karşılaştırıp, iyi veya kötü olduğuna karar veriyoruz. Gerekirse yine mesleki bilgilerimizle sistemi yeniden düzenliyoruz. Bu arada koyduğumuz kurallara uyum zorluğu çeken kullanıcılarımıza, yaptırımlar uygulamaktan geri kalmıyoruz. Bilgi merkezimiz yeterince kullanılmıyorsa, 'kullanıcılar kullanmayı bilmiyor' düşüncesiyle, daha etkili, daha kapsamlı kullanıcı eğitimleri geliştiriyor ve bazı merkezlerde bu eğitimin alınmasını zorunlu hale getiriyoruz.

Bu anlayışın doğal sonucu olarak da, kullanıcı kütüphaneyi oluşturan beş unsurdan birisi, hatta diğer dört unsuru tamamlayan sonuncu unsur biçiminde kabul edilmekte ve sistemi kullanıcıya göre tasarlamak yerine kullanıcının sisteme uyması beklenmektedir (Uçak 1997a: 242-243).

Genelde kullanıcı araştırmalarının, özelde de "kullanıcı" unsurunun bu şekilde yanlış/ eksik ele alınması ise son noktada, ülkemizde kullanıcı memnuniyetine yönelik araştırmaların ve daha kapsayıcı şekilde belirtilecek olursa, TKY çalışmalarının son derece yetersiz düzeyde kalmasıyla sonuçlanmıştır.

Ülkemizdeki kullanıcı araştırmaları, TKY uygulamaları, personel ve kullanıcılarla ilgili araştırmaların ardından, son olarak üniversite-kütüphane ilişkisine

değınilecek olursa, üniversite kütüphanelerinin personel ve kullanıcı memnuniyetini sağlama konusunda ne denli zorluklarla karşı karşıya olduğu da açıkça görülebilecektir.

Bilindiği gibi, ilk üniversitelerin oluşumundan başlayarak, üniversite yapısı içinde yer almış olan kütüphaneler, özellikleri gereği gereksinim duyulan her türlü bilgiyi, istekte bulunan herkese iletme konumunda olan başlıca bilgi merkezleridir. Üniversite ile kütüphane arasındaki ilişkinin temelinde, birinin bilgiye olan bağımlılığı, diğlerinin ise bilginin sağlandığı, düzenlendiği ve kullanıma sunulduğu yer olması yatmaktadır (Çakın 2000: 27).

Bilginin başlı başına ekonomik bir değer haline gelerek üretimde etkin rol oynamasıyla başlayan değişim rüzgarları, bir yandan 'bilgi toplumu' tartışmalarına ivme kazandırırken öte yandan toplumları ve özellikle de üniversiteleri bilgiye erişim konusunda alt yapı sorunlarını incelemeye, politikalar geliştirmeye ve önlemler almaya yöneltmiştir. Ulusal bilgi politikaları çerçevesinde yaşamsal bir konumu olan üniversitelerin, bilginin hem üreticisi hem de kullanıcısı durumunda olmaları, onların, bilgi merkezleri olarak adlandırılan kütüphanelerle ne denli yoğun ve yapıcı bir ilişki içinde bulunmaları gerektiğini yansıtmaktadır (Çakın 2000: 38).

Bu bilgiler doğrultusunda ülkemizdeki üniversite-kütüphane ilişkisine bakılacak olursa, ülke tarihinin hiçbir döneminde genel olarak, yukarıda çerçevesi çizilen olumlu tabloya uygun bir üniversite-kütüphane ilişkisinin, birkaç örnek dışında, yaşanmadığı görülmektedir.

Yükseköğretim sistemimizde 1933 reformuyla başlayıp devam eden yasal düzenlemelerin özünde, yükseköğrenimi yaygınlaştırmak, eğitim-öğretimin niteliğini yükseltmek ve araştırma yapmaya özendirmeye yönelik çağdaş yapılanmayı gerçekleştirmek olmasına karşın, yapılmış olan değişikliklerin hiçbirinde akademik çalışmaların verimliliği ile doğrudan ilişkisi olan kütüphane kurumunun etkinliğini arttırıcı düzenlemelere yer verilmemiş ve 'üniversitenin kalbi' diye tanımlanmış olan kütüphanelerin üniversitelerimizle olan ilişkisi, ülkemizde, göstermelik olmaktan öteye geçememiştir (Çakın 2000: 28-29).

Kısaca özetlenecek olursa, üniversitelerimizde hizmet vermekte olan kütüphanelerin yönetsel, finansal, personel ve koleksiyon itibariyle çok büyük sorunları bulunduğu için (Çakın 2000: 38), bilgi birikim ve aktarım merkezleri olan kütüphaneler ile üniversitelerimiz arasında sağlıklı bir bağ ne yazık ki oluşturulamamıştır (Çakın 1998: 63). Bu bağın oluşturulamaması ise, çok net ve tartışmasız bir şekilde, iş yaşamından memnun olmayan kütüphane çalışanları, onlar tarafından verilen bilgi hizmetlerinden memnun olmayan kütüphane kullanıcıları ve üniversitenin hedeflediği eğitim-öğretim ve araştırma faaliyetlerini gerektiği gibi destekleyemeyen kütüphane kurumunun meydana gelmesine neden olmaktadır.





## IV. BÖLÜM

### ARAŞTIRMA ALANININ ÖZELLİKLERİ

#### IV.1. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ

Hacettepe Üniversitesi (HÜ), yürüttüğü örgün eğitimin hedeflerine ulaşmasını sağlamak amacıyla eğitim, öğretim, araştırma, kültür ve sosyal hizmetler alt yapısını daha uygar ve daha yaygın hale getirmek için sürekli olarak çalışmalarına devam eden köklü bir yüksek öğretim kurumudur (Hacettepe Üniversitesi ... 2001: 2).

Üniversite'nin tarihi incelendiğinde, kuruluş öncesi çalışmalar ile kuruluş tarihi arasında uzun sayılamayacak bir zaman diliminin yaşandığı görülmektedir.

2 Şubat 1954 tarihinde, AÜ Tıp Fakültesi'ne bağlı olarak kurulan "Çocuk Sağlığı Kürsüsü", HÜ Tıp Fakültesi'nin çekirdeği ve kuruluş adımı olarak kabul edilmektedir (Kum 1974: 20; Tutumel 1983; Hacettepe Üniversitesi ... 1985: 37).

1965 yılında HÜ eğitim kurumlarının koordinasyonunu sağlamak amacıyla Hacettepe Bilim Merkezi kurulmuş, 1966 yılında da Hacettepe Tıp Merkezi Hastanesi hizmete girmiştir (Hacettepe Üniversitesi ... 1985: 37).

Üniversite'nin kuruluşu ise, 4 Temmuz 1967 tarihinde kabul edilen ve 8 Temmuz 1967 tarih ve 12642 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 892 sayılı kuruluş kanunu ile gerçekleşmiştir (Hacettepe Üniversitesi ... 1967: 2).

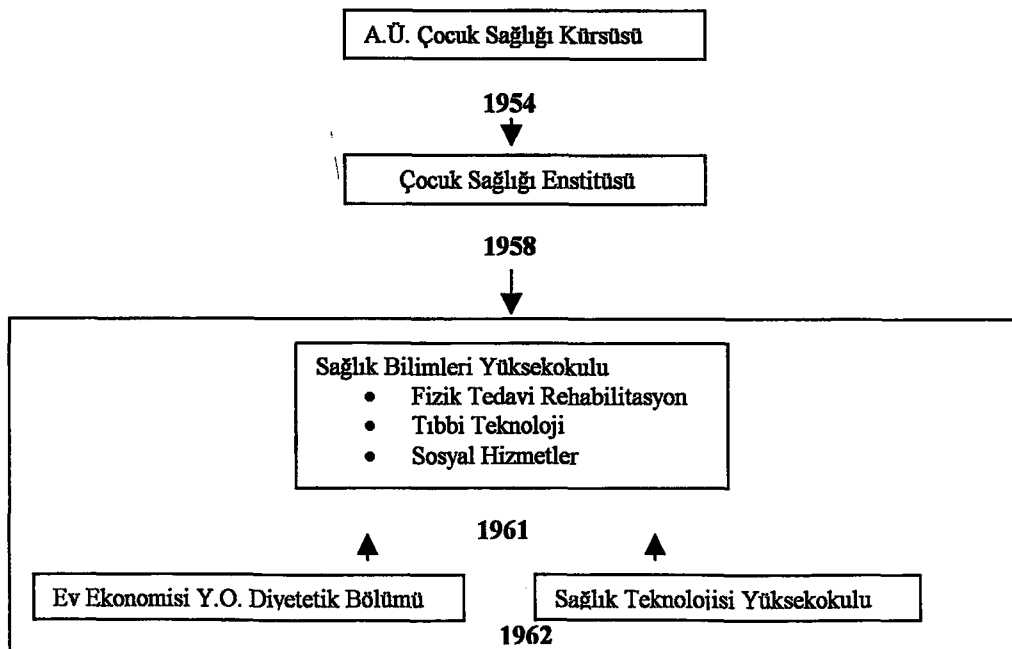
892 sayılı kuruluş kanunu, daha sonra, 78 sayılı "Yükseköğretim Kurumları Öğretim Elemanlarının Kadroları Hakkında Kanun Hükmünde Kararname"nin 7. maddesi uyarınca yürürlükten kaldırılmıştır (Yükseköğretim Kurumları ... 1983: 3).

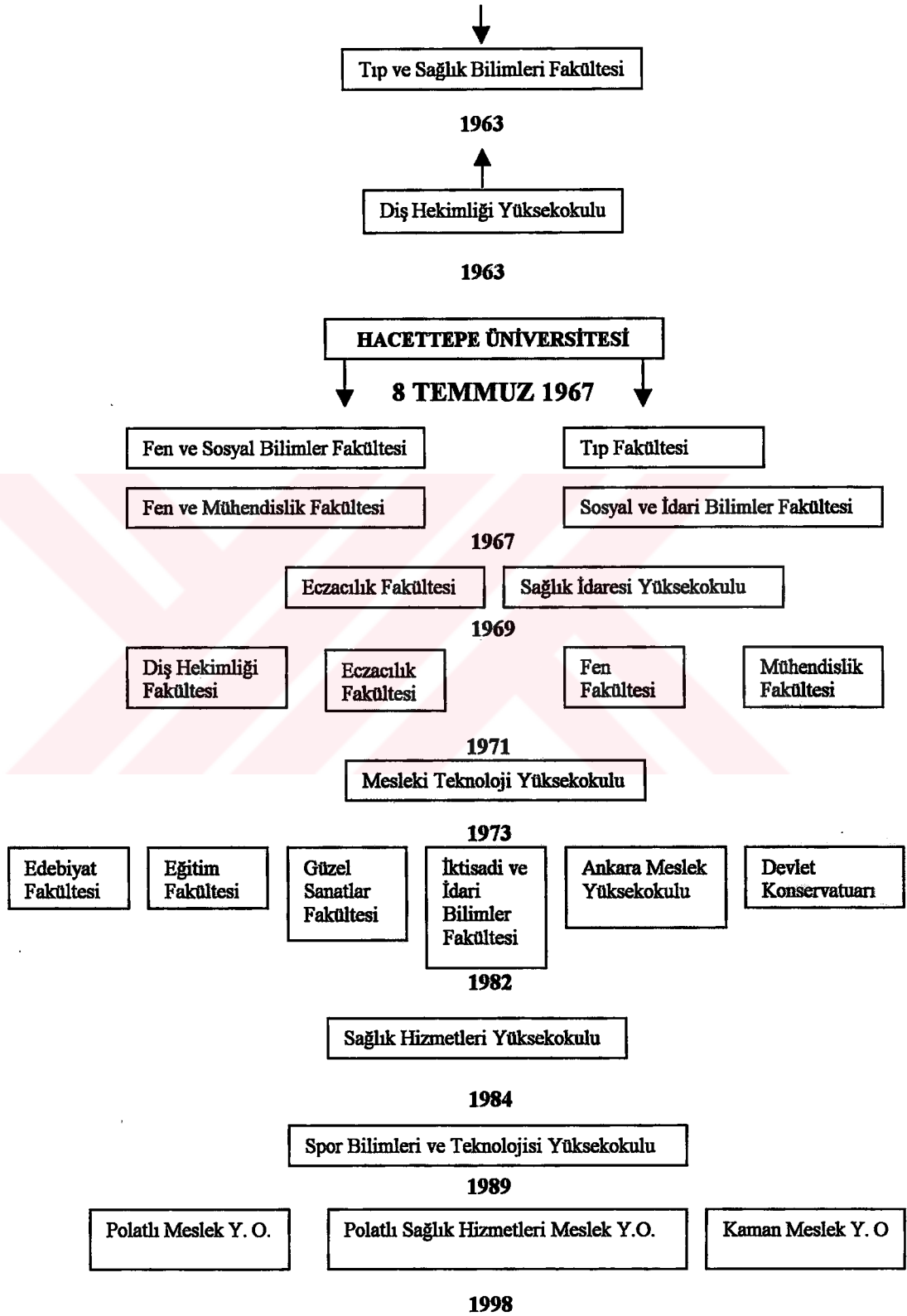
Üniversite'nin yerleşim alanı olan Hacettepe mevkiinin meydana gelen gelişmeleri karşılayacak nitelik ve yeterlikte olmadığı düşünülerek, 1969 yılında yeni kurulacak fakültelerin ve yüksekokulların gelişmelerine cevap verebilecek bir yerleşme merkezi oluşturulması planlanmış (Tan 1979: 8-9) ve bu amaçla, Ankara-Eskişehir yolu üzerinde Beytepe Mevkii'nde ikinci bir kampüsün kurulmasına başlanmıştır (Hacettepe Üniversitesi ... 1985: 38).

Kuruluş çalışmalarının 1976 yılında sona ermesiyle, Sosyal ve İdari Bilimler, Fen ve Mühendislik Fakülteleri bu siteye taşınmış, dolayısıyla Üniversite'nin tıp ve sağlıkla ilgili fakülte ve yüksekokulları dışındaki diğer fakülte ve yüksekokulları Beytepe Kampüsü'nde eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetlerini yapmaya başlamışlardır (Hacettepe Üniversitesi ... 1985: 38-39).

Günümüzde HÜ, tam donanımlı iki büyük (Beytepe Kampüsü ve Tıp Merkezi Kampüsü) ve beş küçük kampüste (Hacettepe Üniversitesi ... 2001: 2) eğitim, öğretim ve araştırma faaliyetlerini sürdürmekte ve öğrencilerine ve çeşitli düzeylerdeki bilimsel araştırmalara hizmet etmektedir.

Üniversite'nin en başından bugüne kadar yaşamış olduğu kurumsal gelişme evreleri Şekil 4'de görüldüğü gibidir (Hacettepe Üniversitesi ... 2001: 4-5);





Şekil 4. Hacettepe Üniversitesi Kurumsal Gelişim Evreleri

## IV.2. HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ KÜTÜPHANELERİ

Araştırmanın gerçekleştirildiği alan olan TMK ve BMK, “HÜ Kütüphaneleri” adıyla elektronik ortamda tek bir kütüphane olarak hizmet vermektedir. Kullanıcılar, kütüphanenin erişime açmış olduğu, elektronik veri tabanları, dergiler ve tam metin elektronik kaynaklardan 24 saat boyunca yararlanabilmektedir. HÜ kullanıcıları için elektronik bilgi kaynaklarına erişim serbest, kampüs dışından ise IP kontrollü olarak açıktır. Web sayfasında yer alan HÜ Kütüphaneleri Kataloğu ve Süreli Yayınlar Kataloğu ile her iki kütüphanenin koleksiyonları aynı sistem üzerinden taranabilmektedir (Kütüphanelerimiz ... 2001).

HÜ Kütüphaneleri'nin temel amacı, kullanıcılarının araştırma ve eğitim ihtiyaçlarını karşılamak ve üniversitenin eğitim programını desteklemek için gerekli olan her türden bilgi kaynağını seçmek, düzenlemek, kullanıcıların hizmetine sunmak ve bu kaynakları korumaktır. Bu amaca bağlı olarak, bilginin etkili bir şekilde kullanılmasını sağlamak için, bilgi kaynaklarıyla kullanıcılar arasında etkin bir iletişim kurmak, kütüphane yönetimi tarafından başlıca görevlerden biri olarak kabul edilmiştir (Kütüphanelerimiz ... 2001).

Bu kütüphanelerden TMK, Üniversite'nin Hacettepe semtinde bulunan Tıp Merkezi Kampüsü içerisinde yer almakta; BMK ise, Beytepe Kampüsü'nde bulunmaktadır.

Sağlık bilimleri ile ilgili konularda bilgi kaynaklarını ve bu konulardaki bilgi kaynaklarına erişimi sağlayarak araştırmacıların ve öğrencilerin bilgi gereksinimlerini karşılamayı amaçlayan TMK, 1958 yılında Çocuk Hastanesi Kütüphanesi olarak kurulmuştur (Kütüphanelerimiz ... 2001).

Koleksiyonunda fen bilimleri, mühendislik, yabancı diller, sosyal ve beşeri bilimler, güzel sanatlar ve spor konularında bilgi kaynaklarını bulundurarak ve bu kaynaklara erişimi sağlayarak araştırmacıların ve öğrencilerin bilgi gereksinimlerini karşılamayı amaçlayan BMK ise, 3 Şubat 1975'de Beytepe Kampüsü'nün

kurulmasıyla birlikte geçici bir binada hizmet vermeye başlamış, 22 Ağustos 1977'de de şimdiki binasına taşınmıştır<sup>1</sup> (Kütüphanelerimiz ... 2001).

Kullanım alanı 1871 m<sup>2</sup> olan ve iki kat ile bir de asma katı bulunan (Sezgen 1992) TMK<sup>2</sup>'de, sonradan eklenen ve giriş katın uzantısı durumundaki bölümde (Erdem 1995) daire başkanı ve kütüphane müdürünün odası, katalog bölümü ve danışma bölümü; "Giriş" katında okuyucu salonu, ödünç verme, rezerv, danışma kaynakları, dergiler; alt katta gör-ışit bölümü, okuyucu salonu, dergi deposu, sağlama ve süreli yayınlar bölümü, kullanıcıların özel çalışma yapabilmeleri için kareller ve fotokopi; asma katta ise, seri yayınlar ile kullanıcılar için çalışma masaları bulunmaktadır.

Toplam 7426 m<sup>2</sup> genel alanı bulunmakla birlikte, kullanım alanı yaklaşık 5508 m<sup>2</sup> olan ve teras katıyla birlikte 4 katı bulunan BMK'nin, giriş bölümünün yer aldığı cepheden görünmeyen zemin katta (alt kat) dergiler, fotokopi, görme engellilere yönelik kitaplar ve çeşitli amaçlar için kullanılan bir sınıf ile ufak bir depo ve 15 adet özel okuma odası (karel), cilthane ve matbaa (Kütüphane'nin içinden asansör ile erişilmektedir); "Giriş" katının iç bölümünde personel ofisleri, ödünç verme bankosu, danışma bölümü, sağlama bölümü, kart katalog, danışma kaynakları, süreli yayınların yeni sayılarının yer aldığı bölüm ve süreli yayın ofisi, sanat odası, gör-ışit bölümü ve fotokopi, dış bölümünde ise yönetim ofisleri ve ayrıca kullanıcı tuvaletlerinin bulunduğu alt kata geçiş; üst katta kitaplar, rezerv bölümü, 101 adet özel okuma odası (kareller), lisansüstü tezlerin yer aldığı depo, personel ofisi ve fotokopi; teras katında ise, personelin dinlenme odası yer almaktadır.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> BMK binasının "Giriş" katında 2002 yılı yaz döneminde büyük bir tadilat yapılmış ve aynı yılın Kasım ayında, Giriş katı hemen hemen tamamen değişikliğe uğramış haliyle kullanıma sunulmuştur. BMK binasına ilişkin olarak bu çalışma içerisinde yer alan tüm bilgiler, Kütüphane'nin değişiklik öncesindeki son dönemine aittir.

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

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

Tüm kullanıcı grupları (öğrenci, öğretim görevlisi vs.) dikkate alındığında, 2001 yılı itibariyle yaklaşık olarak 10 bin potansiyel kullanıcıya sahip olan TMK, bu sayının yaklaşık %10'una aktif olarak hizmet vermektedir.<sup>1</sup>

Aynı dönem itibariyle Beytepe Kampüsü'nde öğrenim gören öğrencilerin sayısı, 14177'si lisans öğrencisi olmak üzere, yaklaşık 18000; akademik personel sayısı yaklaşık 4700; idarî personel sayısı ise yaklaşık 5000'dir. Buna karşılık, yine yaklaşık olarak, öğrencilerin %35-40'ı, akademik personelin %10'u, idarî personelin ise %1'i kütüphane hizmetlerinden aktif olarak yararlanmaktadır.<sup>2</sup> Ayrıca, kütüphanenin Internet sitesinde kütüphanelerden ve koleksiyondan ayırım olmaksızın herkesin yararlanabileceği bildirilmektedir (Kütüphanelerimiz ... 2001).

TMK'de personel sayısına bakıldığında; 2001 yılı verilerine göre, Sağlama ve Süreli Yayınlar bölümünde, 1 kütüphaneci 2 memur; Kataloglama ve Sınıflandırma bölümünde, 2 kütüphaneci 1 memur; Danışma bölümünde, 5 kütüphaneci; Ödünç Verme bölümünde 1 kütüphaneci 4 memur; Süreli Yayın Salonu'nda 3 memur; ayrıca 4 hizmetli, 1 sekreter, gece ve hafta sonu personeli olarak 4 memur, 1 muhasebe memuru, 1 güvenlik görevlisi ve 2 de fotokopici olmak üzere toplam 32 kişi olduğu görülmektedir.<sup>3</sup>

BMK'de ise, aynı dönem itibariyle, Sağlama ve Süreli Yayınlar bölümünde, 2 kütüphaneci 1 memur; Kataloglama ve Sınıflandırma bölümünde, 3 kütüphaneci 2 memur; Danışma bölümünde, 3 kütüphaneci; Kitap Deposu'nda 1 kütüphaneci 3 memur; Ödünç Verme bölümünde 4 memur; OBES ve Sanat Koleksiyonu'nda 1 memur; Dergi Salonu'nda 1 memur ve ayrıca kütüphanecilik alanında doktora eğitilmiş 1 Sistem Kütüphanecisi, 5 hizmetli, 1 sekreter, 1 gece personeli memur, 2 güvenlik görevlisi ve 3 de fotokopici olmak üzere toplam 34 kişi çalışmaktadır. BMK'de ayrıca, bazıları kütüphanecilik bölümlerinden bir kısmı da başka

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

<sup>2</sup> Günden, a.g.g.

<sup>3</sup> Tunçkanat, a.g.g.

bölmelerden olmak üzere 20 bursiyer öğrenci çalışmalara yardımcı olmaktadır.<sup>1</sup> Kadrolu personelin yanı sıra, uzun yıllardan beri uygulandığı üzere, Kütüphanecilik Bölümü staj programları uyarınca her iki kütüphanede, dönemler itibariyle farklı sayılarda olmak üzere, Kütüphanecilik Bölümü öğrencileri de yapılan çalışmalara yardımcı olmaktadır.<sup>2</sup>

1958 yılında kurulduğunda koleksiyonunda sadece 20 dergi ile 100 kitap bulunan TMK'nin koleksiyonunda bugün, sağlık bilimleri ağırlıklı olmak üzere yaklaşık 40.000 başlık kitap; 60.000 cilt süreli yayın ve içerisinde çeşitli hastalıklarla ilgili çok sayıda saydamın da yer aldığı 10.000 gör-ışit materyali; ayrıca, HÜ Sağlık Bilimleri Enstitüsü ve Tıp Fakültesi Dekanlığı tarafından kabul edilmiş 6.000 başlığa yakın yüksek lisans, tıpta uzmanlık ve doktora tezi yer almaktadır (Kütüphanelerimiz ... 2001).

Aynı dönem itibariyle BMK koleksiyonunda ise, yaklaşık 280.000 cilt kitap ve benzeri türde (slayt, video, mikrofilm vb.) bilgi kaynağı (Hacettepe Üniversitesi ... 2001:13) ile Beytepe Kampüsü'ndeki enstitülerde kabul edilmiş olan 4.606 başlık yüksek lisans ve doktora tezi de bulunmakta ve kullanıcıların hizmetine sunulmaktadır (Kütüphanelerimiz ... 2001).

Bununla birlikte, Kütüphane'nin İnternet sitesindeki yer alan verilere göre, koleksiyonda sadece 80.000'i aşkın kaynak bulunmaktadır (Kütüphanelerimiz ... 2001). Ayrıca koleksiyonda 2001 yılı itibariyle abonelikleri devam eden, 6000'i tam metin (full text) erişimli elektronik dergi olmak üzere, 7000 başlık dergi yer almakta ve kullanıcıların hizmetine sunulmaktadır.<sup>3</sup>

TMK koleksiyonunda yer alan kitaplar, "Ulusal Tıp Kütüphanesi (National Library of Medicine/ NLM) Sınıflama Sistemi"ne göre; BMK koleksiyonunda yer alan kitaplar ise, "Kongre Kütüphanesi (Library of Congress) Sınıflama Sistemi"ne

<sup>1</sup> Günden, a.g.g.

<sup>2</sup> Tunçkanat, a.g.g.; Günden, a.g.g.

<sup>3</sup> Tunçkanat, a.g.g.

göre sınıflandırılmakta, kataloglamada Anglo-Amerikan Kataloglama Kuralları 2 kullanılmaktadır (Kütüphanelerimiz ... 2001).

Her iki kütüphanede, süreli yayınların son sayıları açık raf sistemine göre giriş katında; eski sayıları ise, TMK'de kapalı raf sistemine göre depoda, BMK'de ise, yine açık raf sistemine göre ancak, bir alt katta bulunmaktadır. Abone olunan basılı ve elektronik süreli yayınların listesine Kütüphane'nin web sayfasından ulaşılabilmektedir (Kütüphanelerimiz ... 2001).

Kullanıcılar, her iki kütüphaneden, danışma kaynakları, tezler, rezerv kaynaklar ve süreli yayınlar dışındaki tüm bilgi kaynaklarını, gerekli koşulları yerine getirerek, ödünç alabilmektedirler. Kütüphane dışına ödünç verilmeyen rezerv kaynaklar ve tezler ise, kütüphane içinde ikişer saatlik dilimler halinde ödünç alınabilmekte, eğer aynı kaynak başka kullanıcılar tarafından istenmemişse, ödünç alma süresi ikişer saatlik dilimler halinde yeniden uzatılabilmektedir. HÜ kimliği taşıyan herkes, her iki kütüphaneden de ödünç kaynak alabilmektedir. Üniversite dışı kullanıcıların tamamı, bilgi kaynaklarından Kütüphane içinde yararlanabilirlerken, diğer üniversitelerin akademik personeli sadece "Kütüphanelerarası Ödünç Kitap/ Fotokopi Formu" çerçevesinde ödünç kaynak alabilmektedir (Kütüphanelerimiz ... 2001).

Her iki kütüphanenin açık raf sistemiyle kullanıma sunulmuş olan kitap koleksiyonu bilgisayar ortamında erişilebilir olduğu gibi, yazar-kitap adı ve konulara göre düzenlenmiş olan kart katalogdan da tarama yapmak olanaklıdır (Kütüphanelerimiz ... 2001).

Her iki kütüphaneden, HÜ öğrencileri ve personeli 5 adet kaynağı 21 gün süre ile ödünç alabilirlerken, HÜ personeli olmaksızın yüksek lisans ve doktora yapan kullanıcılar sadece 2 adet kaynağı 21 gün süre ile ödünç alabilmektedirler. Kaynağı daha önceden ayırtmış bir kullanıcı yoksa ödünç verme süresi 2 kez uzatılabilmektedir (Kütüphanelerimiz ... 2001).



TMK'de kullanıcıların sordukları sorular başta uzman kütüphaneciler olmak üzere, kütüphane personeli tarafından özenle cevaplandırıldığı gibi, gerektiğinde uzman kütüphaneciler tarafından danışma kaynakları ve kütüphane tanıtılmakta; istenilen konularda bibliyografya hizmetleri verilmekte ve ayrıca elektronik ortamda bilgi taraması yapılmakta; Ortak Belge Sağlama (OBES) Projesi kapsamındaki kütüphane ve bilgi merkezlerinden de makale sağlanmaktadır.<sup>1</sup>

BMK'de de, her dönem başında ve/ veya istenildiği zaman uzman kütüphaneciler tarafından kütüphanenin ve koleksiyonun tanıtımı ve kullanımı konusunda eğitim verilmekte; istenilen konuda bibliyografya hazırlanmakta; yurt dışından fotokopi getirilmekte; kullanıcıların Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi'nden ödünç kitap almaları sağlanmakta ve OBES Projesi kapsamındaki kütüphane ve bilgi merkezlerinden makale sağlanmaktadır.<sup>2</sup>

Her iki kütüphanenin fotokopi bölümünde ise, kullanıcılara belli bir ücret karşılığı fotokopi çekirme kolaylığı sağlanmaktadır.<sup>3</sup>

TMK'de akademik yıl içerisinde Tablo 5'de gösterilen sürelerde hizmet verilmekte; Danışma Birimi ile Sağlama Birimi (sürelî yayınlar işlemleri de bu birimde yapılmaktadır) tatil döneminde (1 Temmuz - 1 Ekim) de mesai saatleri dışında kapalı bulunmakta; ayrıca, akademik yıl içerisinde hafta içi günlerde saat 23:00'e kadar açık bulundurulmuş birimler, tatil döneminde saat 20:00'de kapatılmakta; Cumartesi günleri tatil döneminde de aynı saatlerde hizmet vermekte, ancak tatil döneminde Pazar günleri Kütüphane'nin hiçbir biriminde hizmet verilmemektedir.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Tunçkanat, a.g.g.

<sup>2</sup> Günden, a.g.g.

<sup>3</sup> Tunçkanat, a.g.g.; Günden, a.g.g.

<sup>4</sup> Tunçkanat, a.g.g.

**Tablo 5: TMK Akademik Dönem Çalışma Saatleri**

Birim	Pazartesi-Cuma	Cumartesi	Pazar
Danışma Hizmeti	08:30 -17:30	KAPALI	KAPALI
Danışma Salonu	08:30 -23:00	08:30 -13:00	13:00-18:00
Sağlama Bölümü	08:30 -17:30	KAPALI	KAPALI
Ödünç Verme ve İade	08:30 -23:00	08:30 -13:00	13:00-18:00
Sürelî Yayın Salonu	08:30 -23:00	08:30 -13:00	13:00-18:00
Kitap Salonu	08:30 -23:00	08:30 -13:00	13:00-18:00
Fotokopi Hizmeti	08:30 -23:00	08:30 -13:00	13:00-18:00

(Kütüphanelerimiz ... 2001).

BMK ise, akademik yıl içerisinde hafta içi günlerde 9:00-22:00 saatleri arasında açık bulundurulmakta, ancak saat 17:00'den sonra ve Pazar günü 13:00-18:00 saatleri arasında olmak üzere, kütüphanenin sadece giriş katındaki salon kullanıcıların hizmetine sunulmakta; Cumartesi günü ise, Kütüphane tamamen kapalı bulunmaktadır. Kullanıcılar akşamları ve Pazar günü giriş katında ders çalışmak ve bu katta bulunan referans kaynaklarından yararlanmak dışında herhangi bir hizmet alamamaktadırlar.<sup>1</sup> Tatil dönemlerinde ise, tüm birimler sadece hafta içi günlerde 9:00-17:00 saatleri arasında açık bulundurulmaktadır (Kütüphanelerimiz ... 2001).

HÜ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı olarak tek bir bütçesi bulunan TMK ile BMK'nin, yıllar itibariyle, yakın dönemdeki bütçeleri şu şekildedir;<sup>2</sup>

- 1993; 9.000.000.000- TL.
- 1994; 14.900.000.000- TL.
- 1995; 22.000.000.000- TL.
- 1996; 34.200.000.000- TL.
- 1997; 85.500.000.000- TL.
- 1998; 239.881.000.000- TL.
- 1999; 356.250.000.000- TL.

<sup>1</sup> Günden, a.g.g.

<sup>2</sup> Günden, a.g.g.

- 2000; 582.710.000.000- TL.
- 2001; 775.000.000.000- TL.

2002 yılı için 2.5 trilyon lira olarak belirlenen bütçenin, 1.2 trilyon lirasının BMK, 1.3 trilyon lirasının da TMK için ayrılması düşünülmele birlikte<sup>1</sup>, bütçeden genel olarak kesin bir bölümlenme yapılmamakta, her iki kütüphanenin ihtiyaçları doğrultusunda harcama yapılmaktadır. Söz konusu bütçe, üniversite bütçesinden ayrılan bütçe olmayıp, ayrı bir fasıldan müstakil bütçe olarak tahsis edilmektedir.<sup>2</sup>

### IV.3. KÜTÜPHANE PERSONELİNİN BİREYSEL ÖZELLİKLERİ

Araştırmanın personel evreni, HÜ'ye bağlı TMK ile BMK'de çalışmakta olan ve Daire Başkanı ve Daire Başkan Yardımcısı ile TMK Müdürü dışında kalan personelin tamamından oluşmaktadır. Çalışmada bu evren içerisinde örneklem seçimi yapılmamış ve ölçek, BMK'den 34, TMK'den 32 olmak üzere 66 kişilik personele uygulanmıştır.

#### IV.3.1. Cinsiyet

Kütüphane personelinin %56.1'i kadın, %43.9'u ise erkektir.

**Tablo 6: Personelin Cinsiyeti**

CİNSİYET	Sayı	(%)
Kadın	37	56.1
Erkek	29	43.9
<b>TOPLAM</b>	66	100.0

<sup>1</sup> Tunçkanat, a.g.g.

<sup>2</sup> Günden, a.g.g.

### IV.3.2. Yaş

Personelin %39.4'ü 31-40 yaş grubu içerisinde yer alırken, %30.3'ü 41-50 yaş grubunda, %28.8'i 20-30 yaş grubunda, %1.5'i ise 51-60 yaş grubunda bulunmaktadır.

**Tablo 7: Personelin Yaşı**

YAŞ	Sayı	(%)
20-30	19	28.8
31-40	26	39.4
41-50	20	30.3
51-60	1	1.5
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

### IV.3.3. Aylık Ortalama Gelir Düzeyi

Personelin %57.6'sı aylık olarak 201 milyon ile 300 milyon lira arasında bir gelir elde ederken, % 18.2'si 301 milyon ile 400 milyon lira, %13.6'sı 100 milyon ile 200 milyon lira, %10.6'sı da 401 milyon lira ve üzerinde gelir elde etmektedir.

**Tablo 8: Personelin Gelir Düzeyi (Milyon TL)**

GELİR DÜZEYİ	Sayı	(%)
100-200	9	13.6
201-300	38	57.6
301-400	12	18.2
401+	7	10.6
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

#### IV.3.4. Eğitim Düzeyi

Personelin %28.8'i lise mezunu, %15.2'si kütüphanecilik bölümü mezunu, %15.2'si üniversitelerin dört yıllık (kütüphanecilik dışı) bölümleri mezunu, %12.1'i ortaokul mezunu, %10.6'sı kütüphanecilik bölümü yüksek lisans mezunu, %10.6'sı üniversitelerin iki yıllık bölümleri mezunu, %1.5'i kütüphanecilik bölümü doktora mezunu, %1.5'i ilkokul mezunlardır. Personelin %4.5'u ise, diğer grubunu işaretlemiştir.

**Tablo 9: Personelin Eğitim Düzeyi**

EĞİTİM DÜZEYİ	Sayı	(%)
A: Kütüphanecilik-Doktora	1	1.5
B: Kütüphanecilik-Yüksek Lisans	7	10.6
C: Kütüphanecilik-Lisans	10	15.2
D: Üniversite mezunu (4 Yıllık)	10	15.2
E: Üniversite mezunu (2 Yıllık)	7	10.6
F: Lise mezunu	19	28.8
G: Ortaokul mezunu	8	12.1
H: İlkokul mezunu	1	1.5
I: Diğer	3	4.5
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

#### IV.3.5. Medeni Durum

Kütüphane personelinin %78.8'i evli, %21.2'si ise bekarıdır.

**Tablo 10: Personelin Medeni Durumu**

MEDENİ DURUM	Sayı	(%)
Evli	52	78.8
Bekar	14	21.2
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

#### IV.3.6. Çalışılan Kütüphaneler

Personelin %51.5'i BMK'de çalışırken, %48.5'i TMK'de çalışmaktadır.

**Tablo 11: Personelin Çalıştığı Kütüphaneler**

ÇALIŞTIĞI KÜTÜPHANE	Sayı	(%)
Beytepe Merkez	34	51.5
Tıp Merkezi	32	48.5
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

#### IV.3.7. Bu Kütüphanede Çalışılan Toplam Süre

Personelin %28.8'i halen görev yaptığı kütüphanede 1-5 yıl arası bir süredir çalışmaktayken, %22.7'si 6-10 yıl, %13.6'sı 21-25 yıl, %12.1'i 11-15 yıl, %6.1'i ise 16-20 yıl arası bir süredir halen görev yaptığı kütüphanelerde çalışmaktadır. Personelin %10.6'sı 1 yıldan az bir süredir, %6.1'i de 26 yıl ve daha fazla süredir halen çalışmakta olduğu kütüphanelerde görev yapmaktadır.

**Tablo 12: Çalışılan Kütüphanedeki Hizmet Süresi**

KÜTÜPHANEDEKİ HİZMET SÜRESİ	Sayı	(%)
1 Yıldan daha az	7	10.6
1-5 Yıl	19	28.8
6-10 Yıl	15	22.7
11-15 Yıl	8	12.1
16-20 Yıl	4	6.1
21-25 Yıl	9	13.6
26 Yıl ve daha fazla	4	6.1
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

#### IV.3.8. Kütüphanede Çalışılan Birim/ Bölüm

Personelin %13.6'sı süreli yayınlar bölümünde, %13.6'sı ödünç verme bölümünde, %12.1'i referans/ danışma bölümünde, %10.6'sı fotokopi biriminde, %10.6'sı da temizlik biriminde çalışmaktadırlar. Diğer personelin çalıştıkları bölümler ve oranları ise, Tablo 13' da görülmektedir.

**Tablo 13: Personelin Kütüphanede Çalıştığı Birimler/ Bölümler**

KÜTÜPHANEDE ÇALIŞTIĞI BÖLÜM	Sayı	(%)
A: Elektronik kütüphane/ Kütüphanecilik eğitimi almış	1	1.5
B: Süreli yayınlar/ Kütüphanecilik eğitimi almış	1	1.5
C: Kataloglama ve sınıflama/ Kütüphanecilik eğitimi almış	4	6.1
D: Referans/ Danışma/ Kütüphanecilik eğitimi almış	8	12.1
E: Sağlama/ Kütüphanecilik eğitimi almış	2	3.0
F: Diğer/ Kütüphanecilik eğitimi almış	1	1.5
G: Süreli yayınlar/ Kütüphanecilik eğitimi almamış	9	13.6
H: Kataloglama ve sınıflama/ Kütüphanecilik eğitimi almamış	4	6.1
I: Ödünç verme/ Kütüphanecilik eğitimi almamış	9	13.6
İ: Diğer/ Kütüphanecilik eğitimi almamış	4	6.1
J: Fotokopi	7	10.6
K: Sekreter	1	1.5
L: Dergi deposu	2	3.0
M: Temizlik	7	10.6
N: Giriş kapısı	2	3.0
O: Diğer	4	6.1
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

#### IV.3.9. Toplam İş Tecrübesi

Personelin %22.7'sinin toplam hizmet süresi 1-5 yıl iken, %21.2'sinin 6-10 yıl, %19.7'sinin 11-15 yıl, %18.2'sinin 21-25 yıl, %7.6'sının ise 16-20 yıldır. Buna karşılık, personelin %4.5'inin toplam iş tecrübeleri 1 yıldan daha az bir süreken, %6.1'inin toplam çalışma süreleri ise, 26 yıl ve daha fazladır.

**Tablo 14: Personelin Toplam Çalışma/ Hizmet Süresi**

TOPLAM İŞ TECRÜBESİ	Sayı	(%)
1 Yıdan daha az	3	4.5
1-5 Yıl	15	22.7
6-10 Yıl	14	21.2
11-15 Yıl	13	19.7
16-20 Yıl	5	7.6
21-25 Yıl	12	18.2
26 Yıl ve daha fazla	4	6.1
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

#### IV.3.10. Kütüphanedeki Görev Pozisyonları

Personelin %16.7'si kütüphanecilik eğitimi almış uzman kütüphanecilerden oluşmaktayken, kütüphanecilik eğitimi almamış olmakla birlikte süreli yayınlar, ödünç verme vb. birimlerde çalışan personelin oranı ise %15.2'dir. Diğer personelin kütüphanelerdeki görev pozisyonları ise, Tablo 15'de görülmektedir.

**Tablo 15: Personelin Görev Pozisyonları**

KÜTÜPHANEDEKİ POZİSYON	Sayı	(%)
<b>A: Bölüm Sorumlusu</b>	<b>6</b>	<b>9.1</b>
<b>B: Uzman Kütüphaneci</b>	<b>11</b>	<b>16.7</b>
<b>C: Kütüphanecilik Eğitimi Almamış (Ödünç vermede vs. çalışan)</b>	<b>10</b>	<b>15.2</b>
<b>D: Diğer İdari Personel</b>	<b>18</b>	<b>27.3</b>
<b>E: Fotokopici</b>	<b>7</b>	<b>10.6</b>
<b>F: Temizlik Görevlisi</b>	<b>7</b>	<b>10.6</b>
<b>G: Kapı Güvenlik Görevlisi</b>	<b>3</b>	<b>4.5</b>
<b>H: Sekreter</b>	<b>2</b>	<b>3.0</b>
<b>I: Diğer Yardımcı Hizmet Personeli</b>	<b>2</b>	<b>3.0</b>
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>



#### IV.4. KÜTÜPHANE KULLANICILARININ BİREYSEL ÖZELLİKLERİ

Araştırmanın kullanıcı evrenini, HÜ'de araştırma görevlisi (35. madde ile gelenler dahil) olarak görev yapan ve doktora öğrenimlerine devam eden kişiler oluşturmaktadır. Sosyal Bilimler Enstitüsü'nden 160, Fen Bilimleri Enstitüsü'nden 197 ve Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nden 268 olmak üzere, toplam 625 kişilik bu evrenden "basit rastgele örnekleme" yöntemiyle 220 kişilik bir örneklem belirlenmiş ve sonuç olarak, Sosyal Bilimler'den 59, Fen Bilimleri'nden 66, Sağlık Bilimleri'nden 90 olmak üzere, toplam 215 kişiye ölçek uygulanmıştır.

##### IV.4.1. Cinsiyet

Kullanıcıların %54.9'u kadın, %45.1'i ise erkektir.

**Tablo 16: Kullanıcıların Cinsiyetleri**

CİNSİYET	Sayı	(%)
Kadın	118	54.9
Erkek	97	45.1
<b>TOPLAM</b>	<b>215</b>	<b>100.0</b>

##### IV.4.2. Yaş

Kullanıcıların %55.3'ü 26-30 yaş grubu içerisinde bulunurken, %33.5'i 31-35 yaş grubunda, %5.6'sı 20-25 yaş grubunda, %5.6'sı ise 36-40 yaş grubunda yer almaktadır.

**Tablo 17: Kullanıcıların Yaşları**

YAŞ	Sayı	(%)
20-25	12	5.6
26-30	119	55.3
31-35	72	33.5
36-40	12	5.6
41 +	0	0.00
<b>TOPLAM</b>	<b>215</b>	<b>100.0</b>

#### IV.4.3. Yararlanılan Kütüphane

Kullanıcıların %59.1'i BMK'den yararlanırken, %40.9'u TMK'den kütüphane hizmeti almaktadır.

**Tablo 18: Kullanıcıların Yararlandıkları Kütüphaneler**

YARARLANILAN KÜTÜPHANE	Sayı	(%)
Beytepe Merkez	127	59.1
Tıp Merkezi	88	40.9
<b>TOPLAM</b>	<b>215</b>	<b>100.0</b>

#### IV.4.4. Bağlı Bulunulan Enstitü

Kullanıcıların %41.9'u Sağlık Bilimleri Enstitüsü doktora programlarından birine devam ederken, %30.7'si Fen Bilimleri Enstitüsü, %27.4'ü ise Sosyal Bilimler Enstitüsü doktora programlarından birine devam etmektedirler.

**Tablo 19: Kullanıcıların Bağlı Buldukları Enstitüler**

ENSTİTÜ	Sayı	(%)
Fen	66	30.7
Sosyal	59	27.4
Sağlık	90	41.9
<b>TOPLAM</b>	<b>215</b>	<b>100.0</b>

#### IV.4.5. Çalıştıkları Fakülteler ve Yüksekokullar

Kullanıcıların %15.7'si Mühendislik Fakültesi'nde, %14.8'i Fen Fakültesi'nde, %14'ü Edebiyat Fakültesi'nde, %12.1'i ise Diş Hekimliği Fakültesi'nde araştırma görevlisi olarak çalışmaktadırlar. Diğer kullanıcıların çalıştıkları fakülte ve yüksekokullar Tablo 20'de görülmektedir.

**Tablo 20: Kullanıcıların Çalıştıkları Fakülte ve Yüksekokullar**

<b>FAKÜLTELER VE YÜKSEKOKULLAR</b>	<b>Sayı</b>	<b>(%)</b>
<b>A: Mühendislik Fakültesi</b>	34	15.7
<b>B: Fen Fakültesi</b>	32	14.8
<b>C: Edebiyat Fakültesi</b>	30	14.0
<b>D: İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi</b>	16	7.4
<b>E: Eğitim Bilimleri Fakültesi</b>	6	2.8
<b>F: Güzel Sanatlar Fakültesi</b>	7	3.3
<b>G: Tıp Fakültesi</b>	16	7.4
<b>H: Eczacılık Fakültesi</b>	15	7.0
<b>I: Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu</b>	1	0.5
<b>İ: Sağlık İdaresi Yüksek Okulu</b>	3	1.4
<b>J: Spor Bilimleri ve Teknolojisi Yüksek Okulu</b>	7	3.3
<b>K: Sağlık Teknolojisi Yüksek Okulu</b>	3	1.4
<b>L: Ev Ekonomisi Yüksek Okulu</b>	3	1.4
<b>M: Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Yüksek Okulu</b>	10	4.7
<b>N: Hemşirelik Yüksek Okulu</b>	6	2.8
<b>O: Diş Hekimliği Fakültesi</b>	26	12.1
<b>TOPLAM</b>	215	100.00

#### IV.4.6. Kütüphaneden Yararlanma Sıklığı

Kullanıcıların %28.8'i kütüphaneyi genellikle haftada bir kez kullanmaktadır. Buna karşılık, haftada iki kez kütüphane kullananların oranı %12.6, haftada ikiden çok kullananların oranı %10.2, hergün kullananların oranı ise %0.5'tir. Kullanıcıların %47.9 gibi büyük bir bölümü ise kütüphane kullarımlarının genellikle ortalama bir sıklık veremeyecek kadar düzensiz olduğunu, bazen yoğun araştırmalar

döneminde haftada iki-üç kez kütüphaneye giderken, bazı zamanlar ise ancak ayda bir kez kütüphaneyi kullandıklarını belirtmektedirler.

**Tablo 21: Kullanıcıların Kütüphane Kullanım Sıklıkları**

<b>KÜTÜPHANE KULLANIM SIKLIĞI</b>	<b>Sayı</b>	<b>(%)</b>
<b>A: Hergün</b>	1	0.5
<b>B: Haftada bir kez</b>	62	28.8
<b>C: Haftada iki kez</b>	27	12.6
<b>D: Haftada ikiden çok</b>	22	10.2
<b>E: Diğer</b>	103	47.9
<b>TOPLAM</b>	215	100.0

## V. BÖLÜM

### ARAŞTIRMA BULGULARININ ANALİZİ

Araştırmanın bu bölümünde iki temel alt bölüm yer almaktadır.

Birinci bölümde, TMK ve BMK personeline uygulanan “*Kütüphane Personeli Memnuniyet Ölçeği*”nden elde edilen veriler; ikinci bölümde ise, bu kütüphanelerden yararlanan doktora öğrencisi araştırma görevlilerine uygulanan “*Kütüphane Kullanıcısı Memnuniyet Ölçeği*”nden elde edilen veriler analiz edilmiştir.

“*Kütüphane Personeli Memnuniyet Ölçeği*” ile “*Kütüphane Kullanıcısı Memnuniyet Ölçeği*”nden elde edilen cevaplar “tek örneklem t testi” (t testi) ve “tek yönlü varyans analizi” (Analysis of Varyans/ ANOVA) ile değerlendirilmiştir. Değerlendirmeler öncelikle genel ölçek ve alt faktör ortalamaları düzeyinde, daha sonra TKY'nin temel ilkelerinden olan “müşteri merkezlilik” düşüncesi doğrultusunda, 13 adet personel merkezlilik, 13 adet de kullanıcı merkezlilik maddesi üzerinde yapılmış, yapılan analizler sonucunda ortaya çıkan bulgular ise, uygun başlıklar altında tablolarıyla birlikte sunulmuştur.

#### V.1. PERSONEL MEMNUNİYETİYLE İLGİLİ BULGULAR

##### V.1.1. GENEL ÖLÇEK VE ALT FAKTÖRLER BAZINDA BETİMSSEL İSTATİSTİKLER VE t TESTİ

“*Kütüphane Personeli Memnuniyet Ölçeği*”nin genelinde (*Genel ölçek*) ve içerisinde yer alan, “*Yöneticilerle ilişkiler*” (F1), “*Özlük hakları*” (F2), “*Çalışma ortamı/ Fiziksel ortam*” (F3), “*İşle ilgili durum*” (F4), “*Personelle ilişkiler*” (F5) ve

“Örgütsel bağlılık” (F6) şeklinde sıralanan alt faktörler bağlamında personelin duyduğu memnuniyet düzeyinin ne şekilde bir dağılım gösterdiğini belirlemek için t testinden yararlanılmıştır.

**Tablo 22: Genel Ölçek ve Alt Faktörler İçin t Tablosu (Personel)**

Faktörler	N	$\bar{X}$	Sh	$\mu_b$	$\bar{X} - \mu_b$	Sd	t
F1	66	46.39	1.65	45	1.39	65	0.84
F2	66	16.83	0.62	21	-4.17	65	-6.71**
F3	66	18.33	0.66	24	-5.67	65	-8.53**
F4	66	50.64	1.35	57	-6.36	65	-4.70**
F5	66	15.91	0.62	18	-2.09	65	-3.39**
F6	66	14.52	0.44	12	2.52	65	5.69**
<b>Genel Ölçek</b>	<b>66</b>	<b>162.62</b>	<b>4.38</b>	<b>177</b>	<b>-14.38</b>	<b>65</b>	<b>-3.28**</b>

\*\*p<0.01

F1 dışındaki faktörlerin beklenen ortalamaları ile gözlenen ortalamaları arasında  $\alpha = 0.01$  düzeyinde (%99 güvenlilikle) fark bulunmuştur.

F2’de 7 adet madde bulunmaktadır ve toplanabilecek ortalama puan 21’dir (7x3). Buna karşın, kütüphane personelinin verdiği cevaplar ile elde edilen ortalama puan 16.83’dir. Görüldüğü gibi, beklenen ortalama ile gözlenen ortalama arasındaki fark (-4.17),  $\alpha = 0.01$  düzeyinde yüksek bir rakamdır.

F3’de 8 adet madde bulunmaktadır ve toplanabilecek ortalama puan 24’dir (8x3). Kütüphane personelinin verdiği cevaplar ile elde edilen ortalama puan ise, 18.33’dir. Buna göre, F3’ün beklenen ortalaması ile gözlenen ortalaması arasındaki fark (-5.67),  $\alpha = 0.01$  düzeyinde yüksek bir rakamdır.

F4’de 19 adet madde bulunmaktadır ve toplanabilecek ortalama puan 57’dir (19x3). Personelin verdiği cevaplarla elde edilen ortalama puan ise, 50.64’dir. Buna

göre, beklenen ortalama ile gözlenen ortalama arasındaki fark (-6.36),  $\alpha = 0.01$  düzeyinde yüksek bir rakamdır.

F5'de 6 madde bulunmaktadır ve toplanabilecek ortalama puan 18'dir (6x3). Alınan cevaplarla ulaşılan ortalama puan ise, 15.91'dir. Bu durumda, beklenen ve gözlenen ortalamalar arasında  $\alpha = 0.01$  düzeyinde -2.09'luk bir fark söz konusudur.

İçerisinde 4 adet madde bulunan F6'da, beklenen ortalama 12 iken (4x3), gözlenen ortalama 14.52'lik bir değer olarak bulunmuş, böylece 2.52 puanlık bir fark elde edilmiştir. Bu ise,  $\alpha = 0.01$  düzeyinde manidar bir sonuçtur.

Ölçek geneli için bakıldığında, beklenen ortalama 177 (59x3), gözlenen ortalama ise 162.62'dir. Bu sonuca göre, aradaki fark (-14.38),  $\alpha = 0.01$  düzeyinde manidar bulunmuştur.

İçerisinde 15 madde bulunan F1'de ise, toplanabilecek ortalama puan yani beklenen ortalama 45 iken (15x3), gözlenen ortalama 46.39 olmuş, böylece beklenen ortalamadan 1.39 puan düzeyinde fark elde edilmiştir.

Bu sonuçlara göre, F1 dışındaki tüm faktörlerde ve ölçek genelinde elde edilen farklar,  $\alpha = 0.01$  düzeyinde manidar bulunmuştur.

## **V.1.2. PERSONELİN ÖLÇEK MADDELERİNDE VERİLEN İFADELERE KATILMA DÜZEYLERİ**

### **V.1.2.1. Yöneticilerle İlişkiler**

Personelin "*Yöneticilerle İlişkiler*" başlıklı F1 kapsamında verilen maddelerdeki ifadeler katılıma düzeyleri Tablo 23'de görülmektedir.

**Tablo 23: Personelin F1 Maddelerine Katılım Düzeyleri**

	Madde No.	K-		K?		K+		K++		TOPLAM			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%		
Faktör 1	1	8	12.1	9	13.6	5	7.6	19	28.8	25	37.9	66	100.0
	2	18	27.3	15	22.7	3	4.5	18	27.3	12	18.2	66	100.0
	3	13	19.7	22	33.3	10	15.2	13	19.7	8	12.1	66	100.0
	4	12	18.2	18	27.3	13	19.7	15	22.7	8	12.1	66	100.0
	5	8	12.1	21	31.8	7	10.6	17	25.8	13	19.7	66	100.0
	6	9	13.6	17	25.8	15	22.7	14	21.2	11	16.7	66	100.0
	7	7	10.6	11	16.7	9	13.6	18	27.3	21	31.8	66	100.0
	8	8	12.1	10	15.2	4	6.1	25	37.9	19	28.8	66	100.0
	9	9	13.6	10	15.2	17	25.8	20	30.3	10	15.2	66	100.0
	10	6	9.1	18	27.3	11	16.7	24	36.4	7	10.6	66	100.0
	11	7	10.6	11	16.7	22	33.3	13	19.7	13	19.7	66	100.0
	12	11	16.7	13	19.7	26	39.4	10	15.2	6	9.1	66	100.0
	13	3	4.5	18	27.3	15	22.7	17	25.8	13	19.7	66	100.0
	14	12	18.2	10	15.2	19	28.8	20	30.3	5	7.6	66	100.0
	15	11	16.7	13	19.7	17	25.8	13	19.7	12	18.2	66	100.0

K- :Kesinlikle Katılmıyorum K- :Katılmıyorum K? :Kararsızım K+ :Katılıyorum K++ :Tamamen Katılıyorum

Md. 1'deki, "İş ve/veya personelle ilgili görüş, istek ve şikâyetlerimi bir üst yöneticime rahatlıkla anlatabilirim" düşüncesine çalışanların katılım tercihleri, "Tamamen katılıyorum" (%37.9) ve "Katılıyorum" (%28.8) seçeneklerinde yoğunlaşmıştır.

"Bir üst yöneticim yapılan işlerle ilgili bizim de düşüncelerimizi almak için belli aralıklarla toplantı düzenler" biçiminde ifade edilen Md. 2'ye personelin katılma düzeyi %27.3 "Kesinlikle katılmıyorum" ve %22.7 "Katılmıyorum" tercihleri olmak üzere çoğunlukla olumsuz yöndedir. Buna karşın, çalışanların %27.3'ü "Katılıyorum" şeklinde görüş bildirirken, %18.2'si "Tamamen katılıyorum" şeklinde tercih bildirmişlerdir.

Çalışanların, "Bir üst yöneticim bana ve yaptığım işlere değer vermez" düşüncesine (Md. 3) katılım düzeyleri %33.3 oranıyla "Katılmıyorum" tercihinde



yoğunlaşmaktadır. Bu tercihi aynı oranlarda (%19.7) “Kesinlikle katılmıyorum” ve “Katılıyorum” tercihleri izlemektedir.

Personelin, “Bir üst yöneticim çalışanlar arasında asla ayrıcalık yapmaz” düşüncesine (Md. 4) katılım düzeyleri en yüksek oranla (27.3) “Katılmıyorum” şeklinde ve olumsuz yöndedir. Bu durum %18.2 oranındaki “Kesinlikle katılmıyorum” tercihinin de eklenmesiyle daha net bir şekilde ortaya çıkmaktadır.

Personelin, “Bir üst yöneticim özel sorunlarımla ilgilenmez” düşüncesine (Md. 5) ilişkin en yüksek tercihi %31.8 ile “Katılmıyorum” şeklinde olurken, bunu %25.8 oranıyla “Katılıyorum”, %19.7 oranıyla da “Tamamen katılıyorum” tercihi izlemektedir.

“Bir üst yöneticim çalışanların mutluluğunu ve memnuniyetini önemsemez” düşüncesine (Md. 6) ilişkin olarak çalışanların tutumunu gösteren katılma düzeyleri, farklı tercihlere yaklaşık oranlarda dağılım göstermektedir. Bu dağılım içerisinde en yüksek katılım %25.8 oranıyla “Katılmıyorum” tercihinin olmuştur.

“Bir üst yöneticim çalışanlara karşı nazik ve saygılıdır” düşüncesi (Md. 7) konusunda çalışanların büyük bir çoğunlukla olumlu düşündüğü görülmektedir. Bu konuda %31.8 oranıyla en yüksek tercih olan “Tamamen katılıyorum” görüşünü, %27.3 oranıyla “Katılıyorum” tercihi izlemektedir.

“Bir üst yöneticim hatamı suçlamadan ve aşağılamadan söyler” düşüncesi (Md. 8) konusunda çalışanların büyük bir çoğunluğu olumlu düşünmektedir. Bu konuda %37.9 oranıyla “Tamamen katılıyorum” görüşü birinci sırada tercih edilirken, bunu %27.3 oranıyla “Katılıyorum” tercihi izlemektedir.

Personel, “Bir üst yöneticime her konuda güven duyuyorum” düşüncesi (Md. 9) konusunda çoğunlukla olumlu düşünmektedir. Tercihler arasında en yüksek payı %30.3 ile “Katılıyorum” görüşü almıştır. Olumsuz görüş bildirenlerin oranı ise,

%15.2 oranıyla “Katılmıyorum”, %13.6 oranıyla da “Kesinlikle katılmıyorum” şeklindedir.

Personelin %36.4’ü “Bir üst yöneticim yapıcı bile olsa eleştirilere açık değildir” düşüncesine (Md. 10) “Katılıyorum” yönünde tercih bildirmektedir. “Tamamen katılıyorum” tercihiyle bu görüşü destekleyenlerin oranı ise, %10.6’dır.

“Bir üst yöneticim işimle ilgili verdiğim kararlara güvenir ve beni destekler” düşüncesi (Md. 11) konusunda çalışanlar en büyük tercihi, %33.3 oranıyla “Kararsızım” yönünde göstermişlerdir. Bununla birlikte, %19.7’lik “Tamamen katılıyorum” ve yine %19.7’lik “Katılıyorum” tercihleri dikkate alındığında, çalışanların genel olarak olumlu düşünceye sahip oldukları görülmektedir.

“Daire Başkanı/ Daire Başkan Yardımcısı verdiği sözleri her zaman yerine getirir” düşüncesi (Md. 12) konusunda %39.4 oranıyla çalışanlar en büyük tercihi “Kararsızım” yönünde kullanmışlardır. Ancak, %16.7’lik “Kesinlikle katılmıyorum” ve %19.7’lik “Katılmıyorum” tercihleri dikkate alındığında, çalışanların genel olarak olumlu düşünceye sahip olmadıkları görülmektedir.

“Öneri ve şikayetlerimiz Daire Başkanı/ Daire Başkan Yardımcısı tarafından dikkate alınmaz” düşüncesi (Md. 13) konusunda çalışanlar %27.3 oranıyla en büyük tercihi “Katılmıyorum” yönünde kullanmışlardır. Bununla birlikte, %25.8’lik “Katılıyorum” ve %19.7’lik “Tamamen katılıyorum” tercihleri dikkate alındığında, çalışanların bu konuda daha çok olumsuz düşünceye sahip oldukları anlaşılmaktadır.

“Daire Başkanı/ Daire Başkan Yardımcısı sorunları görmezden gelir ve üniversite yönetimine aktarmaz” düşüncesi (Md. 14) konusunda %30.3’lük “Katılıyorum” ve %7.6 oranındaki “Tamamen katılıyorum” tercihleri göz önüne alındığında çalışanların bu düşüncüyü doğrular yönde görüş bildirdikleri anlaşılmaktadır.

“Kesinlikle katılmıyorum” (%16.7), “Katılmıyorum” (%19.7), “Tamamen katılıyorum” (%18.2), “Katılıyorum” (%19.7), tercihlerine ilişkin toplam ortalama puanları dikkate alındığında, çalışanların “Daire Başkanı/ Daire Başkan Yardımcısı davranış ve yönetim şekliyle çalışanlara örnek olmaktadır” düşüncesine (Md. 15) katılım düzeylerinin oldukça birbirine yakın olduğu görülmektedir.

### V.1.2.2. Özlük Hakları

Personelin, “Özlük Hakları” başlıklı F2 kapsamında yer alan maddelerdeki ifadelere katılım düzeyleri Tablo 24’de görülmektedir.

**Tablo 24: Personelin F2 Maddelerine Katılım Düzeyleri**

	Madde No.	K-		K?		K+		K++		TOPLAM			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%		
Faktör 2	16	21	31.8	17	25.8	13	19.7	10	15.2	5	7.6	66	100.0
	17	23	34.8	22	33.3	6	9.1	9	13.6	6	9.1	66	100.0
	18	4	6.1	23	34.8	16	24.2	10	15.2	13	19.7	66	100.0
	19	2	3.0	3	4.5	1	1.5	23	34.8	37	56.2	66	100.0
	20	23	34.8	27	40.9	2	3.0	11	16.7	3	4.5	66	100.0
	21	2	3.0	1	1.5	4	6.1	18	27.3	41	62.1	66	100.0
	22	3	4.5	12	18.2	5	7.6	19	28.8	27	40.9	66	100.0

K- :Kesinlikle Katılmıyorum K- :Katılmıyorum K? :Kararsızım K+ :Katılıyorum K++ :Tamamen Katılıyorum

“Hizmet sürem dolduğunda yaptığım çalışmalar doğrultusunda terfi ettirileceğime inanıyorum” düşüncesi (Md. 16) konusunda çalışanların büyük bir çoğunluğu olumsuz düşünceye sahiptir. Bu konuda “Kesinlikle katılmıyorum” tercihinde bulunanların oranı %31.8, “Katılmıyorum” tercihinde bulunanların oranı ise, %25.8’dir.

“İşimle ilgili sorunlara çözüm bulduğumda ve başarılı çalışmalar yaptığımda ödüllendirilirim” düşüncesi (Md. 17) konusunda çalışanlar çok açık bir biçimde olumsuz düşünceye sahiptir. Bu konuda “Kesinlikle katılmıyorum” tercihinde bulunanların oranı %34.8, “Katılmıyorum” tercihinde bulunanların oranı ise, %33.3’tür.

Personelin, “Yaptığım çalışmalar bir üst yöneticim tarafından yeterince takdir edilmez” düşüncesine (Md. 18) ilişkin görüşleri %34.8 oranıyla “Katılmıyorum” tercihinde yoğunlaşmakta, %6.1 oranındaki “Kesinlikle katılmıyorum” tercihinin katkısıyla da, bu düşünce hakkındaki personel görüşünün daha çok olumsuz yönde olduğu anlaşılmaktadır.

“Aldığım ücret yeterli değildir” düşüncesi (Md. 19), %56.2 oranlı “Tamamen katılıyorum” ve %34.8 oranlı “Katılıyorum” tercihleriyle, personelin toplam %91 oranıyla katıldığı bir düşünce olarak görünmektedir.

“Sürekli işimi kaybetme korkusu yaşıyorum” düşüncesi (Md. 20), personelin %34.8 oranıyla “Kesinlikle katılmıyorum” ve %40.9 oranıyla da “Katılmıyorum” şeklinde tercih belirterek, çoğunlukla katılmadığı bir düşünce olarak görünmektedir.

“Çalışanlar için sağlanan sosyal tesisler (kamp, kreş, spor merkezi ...) yeterli değildir” düşüncesi (Md. 21), personelin toplam %89.4 gibi çok büyük bir oranla katıldığı bir düşünce olarak öne çıkmaktadır. Burada “Tamamen katılıyorum” tercihinin oranı %62.1, “Katılıyorum” tercihinin oranı ise %27.3 şeklinde gerçekleşmiştir.

“Üniversitenin diğer birimlerinde benimle aynı pozisyonda çalışanlarla eşit haklara sahip değilim” düşüncesi (Md. 22), personelin büyük bir oranla katıldığı bir düşünce olarak öne çıkmaktadır. Burada “Tamamen katılıyorum” tercihinin oranı %40.9, “Katılıyorum” tercihinin oranı ise %28.8 şeklinde ortaya çıkmıştır.

### V.1.2.3. Çalışma Ortamı/ Fiziksel Ortam

Personelin, “Çalışma Ortamı/ Fiziksel Ortam” başlıklı F3 kapsamında yer alan maddelerdeki ifadelere katılım düzeyleri Tablo 25’de görülmektedir.

“Dinlenme alanlarımız (çay salonları vb.) yeterli değildir” düşüncesi (Md. 23) konusunda çalışanlar çok açık bir biçimde destekleyici düşünceye sahiptir. Bu konuda “Tamamen katılıyorum” tercihinde bulunanların oranı %33.3, “Katılıyorum” tercihinde bulunanların oranı ise, %39.4’tür.

**Tablo 25: Personelin F3 Maddelerine Katılım Düzeyleri**

	Madde No.	K--		K-		K?		K+		K++		TOPLAM	
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Faktör 3	23	2	3.0	13	19.7	3	4.5	26	39.4	22	33.3	66	100.0
	24	6	9.1	21	31.8	4	6.1	14	21.2	21	31.8	66	100.0
	25	5	7.6	14	21.2	3	4.5	23	34.8	21	31.8	66	100.0
	26	1	1.5	10	15.2	3	4.5	17	25.8	35	53.0	66	100.0
	27	27	40.9	22	33.3	6	9.1	6	9.1	5	7.6	66	100.0
	28	3	4.5	12	18.2	2	3.0	22	33.3	27	40.9	66	100.0
	29	2	3.0	7	10.6	1	1.5	23	34.8	33	50.0	66	100.0
	30	2	3.0	8	12.1	3	4.5	26	39.4	27	40.9	66	100.0

K-- :Kesinlikle Katılmıyorum K- :Katılmıyorum K? :Kararsızım K+ :Katılıyorum K++ :Tamamen Katılıyorum

Personel, “Çalışma ortamımızın ısıtılması yeterli değildir” düşüncesi (Md. 24) konusunda çoğunlukla bu ifadeyi destekler yönde tercih kullanmıştır. Tercihler arasında en yüksek payı %30.3 oranıyla “Tamamen katılıyorum”, ikinci olarak da % 21.2 oranıyla “Katılıyorum” seçenekleri almıştır.

“Çalışma alanlarımızın aydınlatılması yeterlidir” düşüncesi (Md. 25), personelin büyük bir oranla katıldığı bir düşünce olarak görünmektedir. Burada “Tamamen katılıyorum” tercihinin oranı %31.8, “Katılıyorum” tercihinin oranı ise %34.8 şeklinde ortaya çıkmıştır.

“Çalışma alanlarımızın havalandırılması yeterli değildir” düşüncesi (Md. 26), personelin toplam %78.8 gibi çok büyük bir oranla katıldığı bir düşünce olarak öne çıkmaktadır. Burada “Tamamen katılıyorum” tercihinin oranı %53, “Katılıyorum” tercihinin oranı ise %25.8 şeklinde gerçekleşmiştir.

“Çalışma masalarımız ve sandalyelerimiz son derece rahat ve kullanışlıdır” düşüncesi (Md. 27) konusunda çalışanların büyük bir çoğunluğu olumsuz düşünceye sahiptir. Bu konuda “Kesinlikle katılmıyorum” tercihinde bulunanların oranı %40.9, “Katılmıyorum” tercihinde bulunanların oranı ise, %33.3’tür.

“Çalışma alanlarımız düzenli olarak ve yeterince temizlenmez” düşüncesi (Md. 28), personelin toplam %74.2 gibi büyük bir oranla katıldığı bir düşünce olarak görünmektedir. Burada “Tamamen katılıyorum” tercihinin oranı %40.9, “Katılıyorum” tercihinin oranı ise %33.3’tür.

“Çalıştığımız ortam sağlığımız için uygun değildir” düşüncesi (Md. 29), personelin %50 oranıyla “Tamamen katılıyorum” ve %34.8 oranıyla da “Katılıyorum” şeklinde tercih belirterek, çok büyük bir çoğunlukla katıldığı bir düşünce olarak görünmektedir.

“Tuvaletler yeterince temiz değildir” düşüncesi (Md. 30), personelin %40.9 oranıyla “Tamamen katılıyorum”, %39.4 oranıyla da “Katılıyorum” tercihi belirterek, çok büyük bir destekle katıldığı bir düşünce olarak görünmektedir.

#### **V.1.2.4. İşle İlgili Durum**

Personelin, “İşle İlgili Durum” başlıklı F4 kapsamında yer alan maddelerdeki ifadelere katılım düzeyleri Tablo 26’da görülmektedir.

**Tablo 26: Personelin F4 Maddelerine Katılım Düzeyleri**

	Madde No.	K-		K?		K+		K++		TOPLAM			
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%		
Faktör 4	31	3	4.5	4	6.1	4	6.1	32	48.5	23	34.8	66	100.0
	32	1	1.5	5	7.6	12	18.2	29	43.9	19	28.8	66	100.0
	33	19	28.8	24	36.4	18	27.3	2	3.0	3	4.5	66	100.0
	34	29	43.9	20	30.3	4	6.1	9	13.6	4	6.1	66	100.0
	35	5	7.6	15	22.7	9	13.6	15	22.7	22	33.3	66	100.0
	36	23	34.8	27	40.9	5	7.6	6	9.1	5	7.6	66	100.0
	37	4	6.1	15	22.7	5	7.6	20	30.3	22	33.3	66	100.0
	38	15	22.7	20	30.3	3	4.5	24	36.4	4	6.1	66	100.0
	39	1	1.5	6	9.1	3	4.5	15	22.7	41	62.1	66	100.0
	40	1	1.5	3	4.5	2	3.0	20	30.3	40	60.6	66	100.0
	41	6	9.1	24	36.4	16	24.2	10	15.2	10	15.2	66	100.0
	42	10	15.2	26	39.4	1	1.5	12	18.2	17	25.8	66	100.0
	43	19	28.8	24	36.4	14	21.2	5	7.6	4	6.1	66	100.0
	44	6	9.1	32	48.5	8	12.1	16	24.2	4	6.1	66	100.0
	45	4	6.1	18	27.3	17	25.8	14	21.2	13	19.7	66	100.0
	46	7	10.6	21	31.8	11	16.7	12	18.2	15	22.7	66	100.0
	47	8	12.1	21	31.8	7	10.6	20	30.3	10	15.2	66	100.0
48	7	10.6	13	19.7	14	21.2	15	22.7	17	25.8	66	100.0	
49	17	25.8	16	24.2	17	25.8	12	18.2	4	6.1	66	100.0	

K- :Kesinlikle Katılmıyorum K- :Katılmıyorum K? :Kararsızım K+ :Katılıyorum K++ :Tamamen Katılıyorum

“Kütüphanemizde kullanıcı/ okuyucu en önemli kişidir ve her şeyden önce gelir” düşüncesi (Md. 31), personelin toplam %83.3 gibi çok büyük bir oranla katıldığı bir düşünce olarak görünmektedir. Burada “Tamamen katılıyorum” tercihinin oranı %34.8, “Katılıyorum” tercihinin oranı ise %48.5’tir.

“Kütüphanemizin yöneticiler ve çalışanlar tarafından kabul edilen ortak hedefi kayıtsız şartsız kullanıcı memnuniyetidir” düşüncesi (Md. 32), personelin toplam %72.7 gibi büyük bir oranla katıldığı bir düşünce olarak görünmektedir. Bu maddede “Tamamen katılıyorum” tercihinin oranı %28.8, “Katılıyorum” tercihinin oranı ise %43.9’dur.

“Kütüphanemizin Internet’teki Web sayfasında kullanıcıların memnuniyetini ölçmek için kapsamlı bir anket bulunmaktadır” düşüncesi (Md. 33) konusunda çalışanlar %36.4 oranıyla en büyük tercihi “Katılmıyorum” yönünde kullanmışlardır. Tercihlerde ikinci sırayı %28.8’lik oranla “Kesinlikle katılmıyorum” alırken, %27.3’lük “Kararsızım” tercihi üçüncü sırada gelmekte, düşünceye katılanların oranı ise toplam olarak ancak %7.5’te kalmaktadır.

“Kendimi geliştirebilmem için işimle ilgili kurslara ve toplantılara gönderilmekteyim” düşüncesi (Md. 34) konusunda çalışanların çok büyük bir çoğunluğu olumsuz düşünceye sahiptir. Bu konuda “Kesinlikle katılmıyorum” tercihinde bulunanların oranı %43.9, “Katılmıyorum” tercihinde bulunanların oranı ise, %30.3’tür.

“Personelin çalışmaları ve verimliliği yeterince denetlenmez” düşüncesi (Md. 35) çalışanların %33.3 oranıyla “Tamamen katılıyorum”, %22.7 oranıyla da “Katılıyorum” şeklinde görüş bildirerek yüksek oranda katıldığı bir düşünce olarak görünmektedir.

Personel, “Vermekte olduğum hizmetlerin etkinliğini artırmak için kütüphane yönetimi tarafından hizmet içi eğitim verilmektedir” düşüncesine (Md. 36) yüksek oranda katılmadığını, %34.8 oranında “Kesinlikle katılmıyorum”, %40.9 oranında da “Katılmıyorum” yönünde görüş bildirerek ortaya koymaktadır.

“İşle ilgili kararlar alınırken bize söz hakkı verilmez” düşüncesi (Md. 37), personelin %33.3 oranıyla “Tamamen katılıyorum”, %30.3 oranıyla da “Katılıyorum” şeklinde görüş bildirerek katıldığı bir düşünce olarak görünmektedir.

“Sorumluluklarıma uygun olarak yetkilerim de vardır” düşüncesi (Md. 38) personelin yüksek oranda karşı olduğu bir düşünce olarak görünmektedir. Burada “Katılıyorum” tercihinin oranı %36.4 olmakla birlikte, “Kesinlikle katılmıyorum” (%22.7) ve “Katılmıyorum” (%30.3) tercihleri toplam olarak dikkate alındığında



personelin bu düşünce konusunda çoğunlukla olumsuz görüşe sahip olduğu anlaşılmaktadır.

“Kütüphanenin personel sayısı iş yüküne göre yeterli değildir” düşüncesi (Md. 39), %62.1 oranlı “Tamamen katılıyorum” ve %22.7 oranlı “Katılıyorum” tercihleriyle, personelin toplam olarak %84.8 gibi çok büyük bir oranla katıldığı bir düşünce olarak görünmektedir.

Personel, “Görevimi en iyi şekilde yapabilmem için bilgisayar, kırtasiye vb. araç-gereç ve malzeme yeterli değildir” düşüncesine (Md. 40) yüksek oranda katıldığını, %60.6 oranında “Tamamen katılıyorum”, %30.3 oranında da “Katılıyorum” yönünde görüş bildirerek ortaya koymaktadır.

Personelin, “Fazla mesai yapmaktan memnun değilim” düşüncesine (Md. 41) ilişkin görüşleri %36.4 oranıyla “Katılmıyorum” tercihinde yoğunlaşmakta, %9.1 oranındaki “Kesinlikle katılmıyorum” tercihinin katkısıyla da, bu düşünce hakkındaki personel görüşünün daha çok olumsuz yönde olduğu anlaşılmaktadır.

“Yemek yemek, çay içmek vb. dinlenme zamanlarımız yeterli değildir” düşüncesi (Md. 42), çalışanların çoğunun katılmadığı bir düşüncedir. Burada “Katılmıyorum” tercihinin oranı %39.4, “Kesinlikle katılmıyorum” tercihinin oranı ise %15.2 şeklinde gerçekleşmiştir.

Personelin, “Üniversitenin üst yönetimi ve öğretim kadrosu yaptığımız işlere değer vermektedir” düşüncesine (Md. 43) ilişkin görüşleri %36.4 oranıyla “Katılmıyorum” tercihinde yoğunlaşmakta, %28.8 oranındaki “Kesinlikle katılmıyorum” tercihinin katkısıyla da, bu düşünce hakkındaki personel görüşünün daha çok olumsuz yönde olduğu anlaşılmaktadır.

“İş arkadaşlarım (kütüphane içi ve üniversite) yaptığım işe değer vermezler” düşüncesi (Md. 44) personelin ağırlıklı olarak katılmadığı bir düşüncedir. Burada

“Katılmıyorum” tercihinin oranı %48.5 olurken, bunu destekler şekildeki “Kesinlikle katılmıyorum” tercihi %9.1 oranıyla gerçekleşmiştir.

“Okuyucular yaptığımız işe değer vermezler” düşüncesi (Md. 45) personel tarafından desteklenmektedir. Bu durum %19.7 oranındaki “Tamamen katılıyorum” tercihi ile %21.2 oranındaki “Katılıyorum” tercihi dikkate alındığında açıkça görülmektedir. Ancak burada, oldukça yakın oranlardaki katılmama ve kararsızlık oranlarını da dikkate almak gerekmektedir.

“Okuyucular kütüphane personeli olarak bizlere saygı göstermez ve değer vermezler” düşüncesi (Md. 46) konusunda çalışanlar çok yaklaşık oranlarda katılım göstermektedirler. Bununla birlikte, “Kesinlikle katılmıyorum” (%10.6) ve “Katılmıyorum” (%31.8) seçenekleri çalışanların biraz daha fazla tercih ettikleri seçenekler olarak görülmektedir.

Personel “Yaptığım işin Türk toplumunun genelinde saygınlığı yoktur” düşüncesine (Md. 47) %15.2 oranında “Tamamen katılıyorum”, %30.3 oranında da “Katılıyorum” seçeneği yönünde görüş bildirerek katıldığını göstermektedir. Ancak çok yakın oranlardaki katılmama seçeneklerini de göz önünde bulundurmak gerekmektedir.

Personel, “Yaptığım işin üniversitenin öğretim kadrosu içerisinde saygınlığı yoktur” düşüncesini (Md. 48) destekler biçimde görüş bildirmiştir. “Tamamen katılıyorum” seçeneğinin oranı %25.8, “Katılıyorum” seçeneğinin oranı ise, %22.7 olarak gerçekleşmiştir.

“İşlerin hızlanması için gerekli kararlar yönetim tarafından derhal alınır” düşüncesi (Md. 49) personel tarafından kabul görmeyen bir düşünce olarak görünmektedir. Burada “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneğinin oranı %25.8, “Katılmıyorum” seçeneğinin oranı ise, %24.2 olarak gerçekleşmiştir.

### V.1.2.5. Personelle İlişkiler

Personelin, “Personelle İlişkiler” başlıklı F5 kapsamında yer alan maddelerdeki ifadelere katılım düzeyleri Tablo 27’de görülmektedir.

**Tablo 27: Personelin F5 Maddelerine Katılım Düzeyleri**

	Madde No.	K--		K-		K?		K+		K++		TOPLAM	
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Faktör 5	50	4	6.1	7	10.6	14	21.2	16	24.2	25	37.9	66	100.0
	51	1	1.5	10	15.2	5	7.6	26	39.4	24	36.4	66	100.0
	52	15	22.7	24	36.4	11	16.7	10	15.2	6	9.1	66	100.0
	53	21	31.8	19	28.8	8	12.1	14	21.2	4	6.1	66	100.0
	54	16	24.2	22	33.3	13	19.7	9	13.6	6	9.1	66	100.0
	55	8	12.1	23	34.8	7	10.6	16	24.2	12	18.2	66	100.0

K-- :Kesinlikle Katılmıyorum K- :Katılmıyorum K? :Kararsızım K+ :Katılıyorum K++ :Tamamen Katılıyorum

“Daire Başkanı/ Daire Başkan Yardımcısı personel arasında uzman kütüphaneci, memur, sekreter, fotokopici, depo görevlisi vb. şeklinde ayırım yapmaktadır” düşüncesi (Md. 50) çalışanların yüksek oranda katılım gösterdikleri bir düşüncedir. Çalışanlar bu madde için %37.9 oranında “Tamamen katılıyorum”, %24.2 oranında da “Katılıyorum” tercihi yönünde görüş bildirmişlerdir.

Personel, “Bölümler arasındaki işbirliği ve iletişim yeterli değildir” düşüncesine (Md. 51) yoğun bir şekilde katıldığını açık bir şekilde belirtmektedir. Madde için kullanılan “Tamamen katılıyorum” tercihinin oranı %36.4 olurken, “Katılıyorum” tercihinin oranı ise %39.4 olarak gerçekleşmiştir.

Personel, “Çalışanlar ve yöneticiler arasında sevgi ve saygıya dayalı sıkı bir iletişim vardır” düşüncesine (Md. 52) yüksek oranda itiraz belirtmektedir. Maddeyle ilgili olarak tercih edilen “Katılmıyorum” seçeneğinin oranı %36.4, “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneğinin oranı ise, %22.7 şeklinde oluşmuştur.

“Çalıştığım bölümdeki kişiler birbirlerine güvenmezler” düşüncesi (Md. 53) personelin yoğun bir şekilde kabul etmeme eğilimi gösterdiği bir düşünce görünümündedir. Bu durum %31.8 oranındaki “Kesinlikle katılmıyorum” ve %28.8 oranındaki “Katılmıyorum” seçenekleri dikkate alındığında açıkça görünmektedir.

“Personel arasında sıkı bir iletişim, dostluk ve takım havası mevcuttur” düşüncesi (Md. 54) çalışanlar tarafından kabul görmeyen bir düşünce görünümündedir. Burada “Katılmıyorum” tercihinin oranı %33.3, “Kesinlikle katılmıyorum” tercihinin oranı ise, %24.2 şeklinde gerçekleşmiştir.

Personel, “Kütüphanedeki hiçbir personelle aramızda sorun yoktur” düşüncesine (Md. 55) karşı oldukça yakın oranlarda destek ya da itiraz davranışı göstermektedir. En yüksek tercih alan “Katılmıyorum” seçeneği %34.8 oranında iken, ikinci sıradaki “Katılıyorum” seçeneğinin oranı %24.2 şeklinde gerçekleşmiştir.

#### V.1.2.6. Örgütsel Bağlılık

Personelin, “Örgütsel Bağlılık” başlıklı F6 kapsamında yer alan maddelerdeki ifadelere katılım düzeyleri Tablo 28’de görülmektedir.

**Tablo 28: Personelin F6 Maddelerine Katılım Düzeyleri**

	Madde No.	K--		K-		K?		K+		K++		TOPLAM	
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Faktör 6	56	30	45.5	26	39.4	5	7.6	3	4.5	2	3.0	66	100.0
	57	4	6.1	6	9.1	4	6.1	24	36.4	28	42.4	66	100.0
	58	2	3.0	8	12.1	23	34.8	19	28.8	14	21.2	66	100.0
	59	13	19.7	11	16.7	9	13.6	15	22.7	18	27.3	66	100.0

K-- :Kesinlikle Katılmıyorum K- :Katılmıyorum K? :Kararsızım K+ :Katılıyorum K++ :Tamamen Katılıyorum

Personel, “Kütüphanenin başarılı olması benim için çok fazla önemli değildir” düşüncesine (Md. 56) çok büyük oranda itiraz etmektedir. Bu konuda

“Kesinlikle katılmıyorum” seçeneğinin oranı %45.5, “Katılmıyorum” seçeneğinin oranı ise, %39.4 şeklinde gerçekleşmiştir.

Personel, “Kütüphanenin başarısı için benden beklenenin daha fazlasını vermeye hazırım” düşüncesine (Md. 57) büyük oranda katılmaktadır. %42.4 oranındaki “Tamamen katılıyorum” ve %36.4 oranındaki “Katılıyorum” seçenekleri bu durumu açıkça ortaya koymaktadır.

Personel, “Kütüphanede çalışmaktan dolayı gurur duyuyorum” düşüncesine (Md. 58) destek verme eğilimindedir. Bu durum %28.8 oranındaki “Katılıyorum” ve %21.2 oranındaki “Tamamen katılıyorum” seçenekleriyle açıkça görülmektedir. Ancak %34.8 oranındaki “Kararsızım” seçeneğinin de burada dikkate alınması gerekmektedir.

“Seçeneğim olsa üniversitenin başka bir biriminde çalışmayı tercih ederim” düşüncesi (Md. 59) personel tarafından kabul gören bir düşüncedir. Bu konuda, “Tamamen katılıyorum” seçeneğini tercih edenlerin oranı %27.3, “Katılıyorum” seçeneğini tercih edenlerin oranı ise %22.7’dir. Düşünceye katılmayan personelin oranı ise toplam olarak %36.4 oranında kalmıştır.

### **V.1.3. FARKLI DEĞİŞKENLER İÇİN GENEL ÖLÇEK VE ALT FAKTÖRLER BAZINDA MEMNUNİYET DÜZEYLERİ**

#### **V.1.3.1. Cinsiyet İçin Faktörel Bazda Betimsel İstatistikler ve t Testi**

Cinsiyete göre, genel ölçek ve alt faktör puan ortalamaları  $\alpha = 0.05$  düzeyinde (%95 güvenlilikle) farklılık göstermemektedir (Tablo 29). Diğer bir ifadeyle, cinsiyet, genel ölçek ve alt faktörler bazında kütüphane personelinin memnuniyet düzeyini etkileyen önemli bir etken değildir.

**Tablo 29: Cinsiyet İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler ve t Tablosu**

FAKTÖRLER	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	s	Ortalama Farkları	Sd	t
F 1	Kadın	37	48.03	13.96	3.71	64	1.12
	Erkek	29	44.31	12.68			
F 2	Kadın	37	17.30	4.82	1.06	64	0.84
	Erkek	29	16.24	5.34			
F 3	Kadın	37	18.19	4.81	-0.33	64	-0.24
	Erkek	29	18.52	6.15			
F 4	Kadın	37	51.62	10.14	2.24	64	0.82
	Erkek	29	49.38	12.06			
F 5	Kadın	37	16.70	4.53	1.81	64	1.47
	Erkek	29	14.90	5.46			
F 6	Kadın	37	14.54	3.73	0.89	64	0.06
	Erkek	29	14.48	3.47			
Genel Ölçek	Kadın	37	166.38	34.25	8.55	64	0.97
	Erkek	29	157.83	37.42			

### V.1.3.2. Yaş İçin Faktörel Bazda Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi

Yaş unsurunun genel ölçek ve alt faktörler bazında personelin memnuniyeti konusunda etkili olup olmadığını belirleyebilmek için öncelikle ortalamalara ve standart sapmalarına bakılmış (Tablo 30) daha sonra ise, varyans analizi yapılmıştır.

**Tablo 30: Yaş İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler**

YAŞ	N	F 1		F 2		F 3		F 4		F 5		F 6		Genel Ölçek	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
20-30	19	46.60	12.84	15.60	5.59	17.00	4.12	48.60	10.40	17.00	4.84	13.20	4.02	158.05	34.11
31-40	26	45.40	12.40	16.40	4.66	17.40	4.86	48.40	10.40	14.50	3.98	15.00	3.03	157.04	30.42
41-50	20	47.20	16.04	18.40	4.91	20.60	6.55	54.90	11.50	16.70	6.13	15.10	3.78	172.90	42.63
51-60	1	51.00	0.00	20.00	0.00	23.00	0.00	61.00	0.00	18.00	0.00	16.00	0.00	189.00	0.00
TOPLAM	66	46.40	13.40	16.80	5.85	18.30	5.39	50.60	11.00	15.90	5.00	14.50	3.59	162.60	35.65

Yapılan varyans analizi sonucunda (Tablo 31) yaş gruplarıyla genel ölçek ve alt faktör ortalamaları arasında  $\alpha = 0.05$  düzeyinde manidar bir fark bulunmamıştır.

**Tablo 31: Yaş İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
Genel Ölçek	Gruplar arası	4015,821	3	1338,607	1,056	,374
	Gruplar içi	78609,709	62	1267,899		
	Toplam	82625,530	65			
F1	Gruplar arası	59,790	3	19,930	,106	,956
	Gruplar içi	11677,967	62	188,354		
	Toplam	11737,758	65			
F2	Gruplar arası	91,792	3	30,597	1,213	,312
	Gruplar içi	1563,375	62	25,216		
	Toplam	1655,167	65			
F3	Gruplar arası	181,713	3	60,571	2,195	,098
	Gruplar içi	1710,954	62	27,596		
	Toplam	1892,667	65			
F4	Gruplar arası	674,706	3	224,902	1,942	,132
	Gruplar içi	7180,567	62	115,816		
	Toplam	7855,273	65			
F5	Gruplar arası	91,846	3	30,615	1,238	,304
	Gruplar içi	1533,609	62	24,736		
	Toplam	1625,455	65			
F6	Gruplar arası	46,565	3	15,522	1,215	,312
	Gruplar içi	791,919	62	12,773		
	Toplam	838,485	65			

### V.1.3.3. Aylık Ortalama Gelir İçin Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi

Aylık ortalama gelirin genel ölçek ve alt faktörler bazında personel memnuniyetine etkisini belirleyebilmek için öncelikle ortalamalara ve standart sapmalarına bakılmış (Tablo 32) daha sonra ise, varyans analizi yapılmıştır.

**Tablo 32: Gelir İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler**

GELİR Milyon TL	N	F 1		F 2		F 3		F 4		F 5		F 6		Genel Ölçek	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
100-200	9	40.66	12.51	11.22	3.23	14.88	4.04	43.55	6.71	15.22	3.92	12.66	3.27	138.22	24.13
201-300	38	43.36	13.12	16.15	4.56	18.13	5.18	48.34	10.33	14.07	4.41	13.50	3.50	153.57	32.78
301-400	12	54.75	10.37	20.08	3.52	19.83	6.53	58.25	10.79	19.91	4.50	18.00	1.53	190.83	28.68
401 +	7	55.85	11.68	22.14	2.54	21.28	4.07	59.14	8.25	19.85	4.52	16.42	2.29	194.71	25.57
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>46.39</b>	<b>13.43</b>	<b>16.83</b>	<b>5.04</b>	<b>18.33</b>	<b>5.39</b>	<b>50.63</b>	<b>10.99</b>	<b>15.90</b>	<b>5.00</b>	<b>14.51</b>	<b>3.59</b>	<b>162.62</b>	<b>35.65</b>

Yapılan varyans analizi sonucunda (Tablo 33) ölçek geneli ile F3 dışındaki faktörler bazında  $\alpha = 0.01$  düzeyinde ortalamalar arasında manidar fark bulunmuştur. Ancak, F1 bağlamında Scheffe Testi'nde görülemeyecek düzeyde fark bulunması nedeniyle, F1 için Scheffe Tablosu yapılmamıştır.

**Tablo 33: Gelir İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
Genel Ölçek	Gruplar arası	25225,616	3	8408,539	9,082	,000
	Gruplar içi	57399,914	62	925,805		
	Toplam	82625,530	65			
F1	Gruplar arası	2107,808	3	702,603	4,524	,006
	Gruplar içi	9629,949	62	155,322		
	Toplam	11737,758	65			
F2	Gruplar arası	624,785	3	208,262	12,531	,000
	Gruplar içi	1030,382	62	16,619		
	Toplam	1655,167	65			
F3	Gruplar arası	196,340	3	65,447	2,392	,077
	Gruplar içi	1696,326	62	27,360		
	Toplam	1892,667	65			
F4	Gruplar arası	1853,391	3	617,797	6,382	,001
	Gruplar içi	6001,882	62	96,805		
	Toplam	7855,273	65			
F5	Gruplar arası	433,362	3	144,454	7,513	,000
	Gruplar içi	1192,093	62	19,227		
	Toplam	1625,455	65			
F6	Gruplar arası	241,271	3	80,424	8,349	,000
	Gruplar içi	597,214	62	9,632		
	Toplam	838,485	65			

Hangi gruplar arasında fark olduğunu belirlemek amacıyla Scheffe Testi ile bakıldığında (Tablo 34, 35, 36, 37, 38), 100-200 milyon gelir grubuyla 301-400 milyon gelir grubu ve yine 100-200 milyon gelir grubuyla 401 milyon ve üzeri (401+) gelir elde eden grup arasında manidar fark olduğu anlaşılmaktadır.

**Tablo 34: Genel Ölçek İçin Scheffe Testi Sonuçları**

	101-200 (1)	201-300 (2)	301-400 (3)	401+ (4)
1	-	-	-	-
2	-15.36	-	-	-
3	-52.61*	-37.25*	-	-
4	-56.49*	-41.14*	-3.88	-

\* $p < 0.05$



**Tablo 35: Faktör 2 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

	101-200 (1)	201-300 (2)	301-400 (3)	401+ (4)
1	-	-	-	-
2	-4.94*	-	-	-
3	-8.86*	-3.93*	-	-
4	-10.92*	-5.99*	-2.06	-

\*p&lt;0.05

**Tablo 36: Faktör 4 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

	101-200 (1)	201-300 (2)	301-400 (3)	401+ (4)
1	-	-	-	-
2	-4.79	-	-	-
3	-14.69*	-9.91*	-	-
4	-15.59*	-10.80*	0.89	-

\*p&lt;0.05

**Tablo 37: Faktör 5 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

	101-200 (1)	201-300 (2)	301-400 (3)	401+ (4)
1	-	-	-	-
2	1.14	-	-	-
3	-4.69	-5.84*	-	-
4	-4.63	-5.78*	0.05	-

\*p&lt;0.05

**Tablo 38: Faktör 6 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

	101-200 (1)	201-300 (2)	301-400 (3)	401+ (4)
1	-	-	-	-
2	-0.83	-	-	-
3	-5.83*	-4.50*	-	-
4	-3.76	-2.92	1.57	-

\*p&lt;0.05

#### V.1.3.4. Eğitim Düzeyi İçin Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi

Personelin eğitim düzeyleri ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi amacıyla öncelikle betimsel istatistikler yapılmış (Tablo 39), sonrasında ise varyans analizi çalışılmıştır.

**Tablo 39: Eğitim Düzeyi İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler**

EĞİTİM	N	F 1		F 2		F 3		F 4		F 5		F 6		Genel Ölçek	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
A	1	63.00	0.00	21.00	0.00	27.00	0.00	59.00	0.00	22.00	0.00	20.00	0.00	212.00	0.00
B	7	57.71	11.33	20.85	3.38	19.85	7.47	58.42	14.01	19.85	5.49	17.71	2.36	194.42	34.68
C	10	55.50	7.66	22.00	2.58	20.58	4.94	58.60	7.45	19.80	4.31	16.90	1.66	193.30	20.21
D	10	37.60	12.84	14.60	5.27	18.30	6.20	47.00	14.43	14.60	4.37	13.60	2.41	145.70	39.03
E	7	43.57	12.23	17.14	5.49	16.14	3.71	49.42	8.67	14.14	1.95	14.71	4.57	155.14	28.88
F	19	42.68	13.30	13.94	3.92	17.47	4.93	46.52	8.89	14.47	4.99	13.47	3.51	148.57	30.82
G	8	47.87	12.94	17.12	4.22	18.50	4.98	48.62	10.26	15.00	4.86	12.75	3.37	159.87	32.72
H	1	58.00	0.00	20.00	0.00	19.00	0.00	52.00	0.00	10.00	0.00	8.00	0.00	167.00	0.00
I	3	35.66	7.23	12.00	1.73	14.66	5.85	49.00	5.19	13.66	4.16	13.33	4.50	138.33	17.78
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>46.39</b>	<b>13.43</b>	<b>16.83</b>	<b>5.04</b>	<b>18.33</b>	<b>5.39</b>	<b>50.63</b>	<b>10.99</b>	<b>15.90</b>	<b>5.00</b>	<b>14.51</b>	<b>3.59</b>	<b>162.62</b>	<b>35.65</b>

**Tablo 40: Eğitim Düzeyleri İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
Genel Ölçek	Gruplar arası	27782,586	8	3472,823	3,609	,002
	Gruplar içi	54842,945	57	962,157		
	Toplam	82625,530	65			
F1	Gruplar arası	3590,068	8	448,758	3,139	,005
	Gruplar içi	8147,690	57	142,942		
	Toplam	11737,758	65			
F2	Gruplar arası	687,230	8	85,904	5,059	,000
	Gruplar içi	967,937	57	16,981		
	Toplam	1655,167	65			
F3	Gruplar arası	226,949	8	28,369	,971	,468
	Gruplar içi	1665,718	57	29,223		
	Toplam	1892,667	65			
F4	Gruplar arası	1634,832	8	204,354	1,873	,082
	Gruplar içi	6220,440	57	109,131		
	Toplam	7855,273	65			
F5	Gruplar arası	432,337	8	54,042	2,582	,018
	Gruplar içi	1193,118	57	20,932		
	Toplam	1625,455	65			
F6	Gruplar arası	259,424	8	32,428	3,192	,005
	Gruplar içi	579,061	57	10,159		
	Toplam	838,485	65			

Varyans analizi sonuçlarına göre (Tablo 40), ölçek geneli, F1, F2 ve F6  $\alpha = 0.01$  düzeyinde (%99 güvenilirlikle); F5'de ise  $\alpha = 0.05$  düzeyinde (%95 güvenilirlikle) manidar fark bulunmuştur. Bununla birlikte bazı gruplarda 2'den az denek olduğu için hangi gruplar arasında fark olduğu test edilememiştir.

### V.1.3.5. Medeni Durum İçin Betimsel İstatistikler ve t Testi

“Çalışanların evli ya da bekar olmaları memnuniyetlerini etkilemekte midir?” sorusuna cevap bulmak amacıyla betimsel istatistikler ile t testi yapılmıştır (Tablo 41).

**Tablo 41: Medeni Durum Grupları İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler ve t Tablosu**

FAKTÖRLER	Medeni Durum	N	$\bar{X}$	s	Ortalama Farkları	Sd	t
F 1	Evli	52	48.48	12.22	9.84	64	2.53*
	Bekar	14	38.64	15.33			
F 2	Evli	52	17.48	4.85	3.05	64	2.06*
	Bekar	14	14.43	5.21			
F 3	Evli	52	19.00	5.42	3.14	64	1.98
	Bekar	14	15.86	4.67			
F 4	Evli	52	51.77	10.66	5.34	64	1.63
	Bekar	14	46.43	11.59			
F 5	Evli	52	16.40	5.27	2.33	64	1.57
	Bekar	14	14.07	3.38			
F 6	Evli	52	14.59	3.48	0.38	64	0.35
	Bekar	14	14.21	4.12			
Genel Ölçek	Evli	52	167.73	34.21	24.09	64	2.32*
	Bekar	14	143.64	35.68			

\*p<0.05

Yapılan analizler sonrasında Tablo 41’de de görüldüğü gibi, ölçek geneli ile F1 ve F2 bazında evli ve bekar çalışanların puan ortalamaları  $\alpha = 0.05$  düzeyinde (%95 güvenlilikle) birbirinden farklılık göstermektedir.

### V.1.3.6. Kütüphane Türleri İçin Betimsel İstatistikler ve t Testi

“Çalışanların memnuniyet düzeyleri genel olarak çalıştıkları kütüphane ile ilişkili midir?” sorusuna yanıt bulmak amacıyla betimsel istatistikler ve t testi çalışılmıştır (Tablo 42).

**Tablo 42: Çalışılan Kütüphane Türleri İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler ve t Tablosu**

FAKTÖRLER	Kütüphane	N	$\bar{X}$	s	Ortalama Farkları	Sd	t
F 1	Beytepe Merkez	34	50.94	10.22	9.38	64	3.00**
	Tıp Merkezi	32	41.56	14.86			
F 2	Beytepe Merkez	34	18.09	4.69	2.59	64	2.14*
	Tıp Merkezi	32	15.50	5.14			
F 3	Beytepe Merkez	34	19.62	4.93	2.65	64	2.04*
	Tıp Merkezi	32	16.97	5.61			
F 4	Beytepe Merkez	34	53.23	9.69	5.36	64	2.03*
	Tıp Merkezi	32	47.88	11.75			
F 5	Beytepe Merkez	34	17.68	4.94	3.65	64	3.16**
	Tıp Merkezi	32	14.03	4.40			
F 6	Beytepe Merkez	34	14.79	3.57	0.58	64	0.65
	Tıp Merkezi	32	14.22	3.65			
Genel Ölçek	Beytepe Merkez	34	174.35	31.02	24.20	64	2.91**
	Tıp Merkezi	32	150.16	36.46			

\*p<0.05 \*\* p<0.01

Yapılan analizler sonucunda, ölçek geneli, F1 ve F5 bazında  $\alpha = 0.01$  düzeyinde söylenilebilir ki, kütüphane türlerine göre, ortalamalar birbirinden farklıdır. BMK'nin puanları yüksek, TMK'nin puanları ise, düşüktür.

F2, F3 ve F4 bazında ise,  $\alpha = 0.05$  düzeyinde aynı durum söz konusudur. Burada da BMK'nin puanları yüksek iken, TMK'nin puanları düşüktür.

#### **V.1.3.7. Bu Kütüphanede Çalışılan Toplam Süre İçin Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi**

Personelin halen çalışmakta oldukları kütüphanedeki hizmet süreleri ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi amacıyla öncelikle betimsel istatistikler yapılarak (Tablo 43), sonrasında süre ile memnuniyet arasında ilişkinin var olup olmadığı varyans analizi yoluyla belirlenmeye çalışılmıştır.

**Tablo 43: Bu Kütüphanede Çalışılan Süre İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler**

ÇALIŞMA SÜRESİ	N	F 1		F 2		F 3		F 4		F 5		F 6		Genel Ölçek	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
-1	7	45.57	6.13	17.00	4.24	19.57	3.77	56.71	3.63	17.57	4.11	13.71	3.35	170.14	15.69
1-5	19	45.89	12.84	14.94	5.44	16.00	4.59	45.26	9.21	16.21	4.21	13.73	3.75	152.05	33.23
6-10	15	47.80	16.44	17.73	5.35	19.13	6.92	53.13	14.18	16.00	6.34	15.13	3.87	168.93	45.35
11-15	8	52.37	10.78	18.62	4.68	20.25	3.99	51.75	8.46	15.25	6.06	15.75	2.96	174.00	31.75
16-20	4	44.50	11.03	15.75	2.21	20.50	3.78	51.75	4.19	16.50	2.51	15.50	2.64	164.50	14.43
21-25	9	49.22	11.49	19.44	4.74	19.33	6.00	54.11	11.24	15.44	5.57	14.44	4.03	172.00	32.66
26+	4	28.50	16.60	13.75	4.27	16.00	6.05	45.00	15.40	13.00	4.24	14.00	4.32	130.25	48.65
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>46.39</b>	<b>13.43</b>	<b>16.83</b>	<b>5.04</b>	<b>18.33</b>	<b>5.39</b>	<b>50.63</b>	<b>10.99</b>	<b>15.90</b>	<b>5.00</b>	<b>14.51</b>	<b>3.59</b>	<b>162.62</b>	<b>35.65</b>

**Tablo 44: Bu Kütüphanede Çalışılan Süre İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
Genel Ölçek	Gruplar arası	9149,042	6	1524,840	1,224	,307
	Gruplar içi	73476,488	59	1245,364		
	Toplam	82625,530	65			
F1	Gruplar arası	1692,423	6	282,071	1,657	,148
	Gruplar içi	10045,334	59	170,260		
	Toplam	11737,758	65			
F2	Gruplar arası	209,689	6	34,948	1,426	,220
	Gruplar içi	1445,478	59	24,500		
	Toplam	1655,167	65			
F3	Gruplar arası	202,719	6	33,787	1,180	,330
	Gruplar içi	1689,948	59	28,643		
	Toplam	1892,667	65			
F4	Gruplar arası	1151,288	6	191,881	1,689	,140
	Gruplar içi	6703,985	59	113,627		
	Toplam	7855,273	65			
F5	Gruplar arası	61,860	6	10,310	,389	,883
	Gruplar içi	1563,594	59	26,502		
	Toplam	1625,455	65			
F6	Gruplar arası	38,917	6	6,486	,479	,822
	Gruplar içi	799,568	59	13,552		
	Toplam	838,485	65			

Yapılan varyans analizi sonucunda (Tablo 44), çalışılmakta olunan kütüphanedeki çalışma süresiyle genel ölçek ve alt faktör ortalamaları arasında  $\alpha = 0.05$  düzeyinde (%95 güvenlilikle) manidar bir fark bulunmadığı anlaşılmıştır.

### V.1.3.8. Kütüphanede Çalışılan Bölüm/ Birim İçin Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi

Personelin kütüphanede çalıştığı bölüm ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi amacıyla öncelikle betimsel istatistikler yapılmış (Tablo 45), sonrasında ise varyans analizi çalışılmıştır.

**Tablo 45: Kütüphanede Çalışılan Bölüm İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler**

BÖLÜM	N	F1		F2		F3		F4		F5		F6		Genel Ölçek	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
A	1	63.00	0.00	21.00	0.00	27.00	0.00	59.00	0.00	22.00	0.00	20.00	0.00	212.00	0.00
B	1	43.00	0.00	23.00	0.00	18.00	0.00	60.00	0.00	17.00	0.00	15.00	0.00	176.00	0.00
C	4	53.50	12.68	22.00	2.16	20.00	3.74	65.75	9.39	21.25	5.61	17.50	2.64	200.00	31.70
D	8	56.50	5.47	19.62	2.66	17.37	5.34	52.25	8.81	18.25	3.05	17.00	1.77	181.00	13.59
E	2	62.50	13.43	25.00	1.41	23.50	0.70	61.50	9.19	24.00	5.65	18.00	1.41	214.50	31.81
F	1	69.00	0.00	24.00	0.00	34.00	0.00	74.00	0.00	27.00	0.00	20.00	0.00	248.00	0.00
G	9	40.11	14.99	13.11	4.88	16.44	6.00	44.22	13.07	12.38	3.42	15.55	3.50	141.77	36.22
H	4	38.50	5.44	15.50	1.91	21.25	4.03	52.00	6.05	15.25	3.68	14.00	2.82	156.50	12.39
I	9	39.55	15.50	16.33	5.19	15.44	3.77	46.77	10.88	14.00	4.30	13.00	4.30	145.11	37.14
İ	4	50.50	10.78	18.00	4.69	22.00	5.41	54.00	4.89	16.75	7.97	15.25	2.21	176.50	33.82
J	7	36.57	11.01	10.71	3.35	14.42	3.86	45.00	9.53	14.42	3.64	13.14	2.19	134.28	25.49
K	1	63.00	0.00	18.00	0.00	20.00	0.00	54.00	0.00	12.00	0.0	13.00	0.00	180.00	0.00
L	2	47.50	13.43	15.00	2.82	16.50	2.12	47.00	2.82	13.00	1.41	12.00	7.07	151.00	2.82
M	7	50.14	8.66	17.42	4.15	18.42	2.29	49.57	4.50	15.14	4.56	12.00	3.51	162.71	17.43
N	2	41.00	5.65	15.50	2.12	15.00	2.82	39.00	4.24	15.50	2.12	9.50	3.53	135.50	10.60
O	4	44.00	15.81	18.25	5.43	23.00	7.39	53.50	16.01	16.00	5.59	13.75	2.21	168.50	48.50
TOPLAM	66	46.39	13.43	16.83	5.04	18.33	5.39	50.63	10.99	15.90	5.00	14.51	3.59	162.62	35.65

Yapılan varyans analizi sonucunda (Tablo 46) ölçek geneli, F2 ve F3 bazında  $\alpha = 0.01$  düzeyinde; F1, F4, F5 ve F6 bazında ise,  $\alpha = 0.05$  düzeyinde ortalamalar arasında bireylerin çalıştıkları bölümlerle manidar fark bulunmuştur.

Bununla birlikte bazı gruplarda 2'den az denek olduğu için hangi gruplar arasında fark olduğu test edilememiştir. Bu durumda hangi gruplar arasında fark olduğu, ancak grupların betimsel istatistiklerdeki ortalamalarına bakılarak tahmin edilebilecektir.

**Tablo 46: Kütüphanede Çalışılan Bölüm İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
Genel Ölçek	Gruplar arası	38972,229	15	2598,149	2,976	,002
	Gruplar içi	43653,302	50	873,066		
	Toplam	82625,530	65			
F1	Gruplar arası	4562,075	15	304,138	2,119	,024
	Gruplar içi	7175,683	50	143,514		
	Toplam	11737,758	65			
F2	Gruplar arası	833,010	15	55,534	3,377	,001
	Gruplar içi	822,157	50	16,443		
	Toplam	1655,167	65			
F3	Gruplar arası	813,169	15	54,211	2,511	,008
	Gruplar içi	1079,498	50	21,590		
	Toplam	1892,667	65			
F4	Gruplar arası	3002,697	15	200,180	2,063	,029
	Gruplar içi	4852,575	50	97,052		
	Toplam	7855,273	65			
F5	Gruplar arası	654,633	15	43,642	2,248	,017
	Gruplar içi	970,821	50	19,416		
	Toplam	1625,455	65			
F6	Gruplar arası	328,405	15	21,894	2,146	,022
	Gruplar içi	510,079	50	10,202		
	Toplam	838,485	65			

### V.1.3.9. Toplam Çalışma Süresi/ İş Tecrübesi İçin Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi

Personelin toplam iş tecrübeleri/ hizmet süreleri ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi amacıyla öncelikle betimsel istatistikler yapılarak (Tablo 47), daha sonra hangi süre grupları ile ilişkinin var olduğu varyans analizi yoluyla belirlenmeye çalışılmıştır.

Yapılan varyans analizi sonucunda (Tablo 48)  $\alpha = 0.05$  düzeyinde ortalamalarla toplam iş tecrübesi arasında manidarlığın olmadığı söylenilebilir.

**Tablo 47: Toplam İş Tecrübesi İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler**

ÇALIŞMA SÜRESİ	N	F 1		F 2		F 3		F 4		F 5		F 6		Genel Ölçek	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
-1	3	49.66	4.93	17.00	7.00	19.66	3.05	53.33	2.08	17.00	2.64	14.00	3.00	170.66	18.58
1-5	15	41.86	12.02	14.26	5.45	15.53	3.99	45.20	10.17	16.20	4.79	13.33	3.28	146.40	31.85
6-10	14	46.50	15.46	16.28	5.19	18.42	6.24	49.64	13.30	15.50	5.89	14.28	4.42	160.64	42.42
11-15	13	52.07	9.96	18.69	3.79	19.53	5.33	53.76	8.41	15.69	4.67	15.23	2.83	175.00	26.19
16-20	5	50.20	11.34	17.60	2.79	21.60	6.02	55.20	8.22	17.20	4.20	16.20	3.89	178.00	24.23
21-25	12	49.33	12.81	19.33	4.92	19.50	5.33	54.50	10.63	16.41	6.00	15.08	3.72	174.16	35.01
26+	4	28.50	16.60	13.75	4.27	16.00	6.05	45.00	15.40	13.00	4.24	14.00	4.32	130.25	48.65
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>46.39</b>	<b>13.43</b>	<b>16.83</b>	<b>5.04</b>	<b>18.33</b>	<b>5.39</b>	<b>50.63</b>	<b>10.99</b>	<b>15.90</b>	<b>5.00</b>	<b>14.51</b>	<b>3.59</b>	<b>162.62</b>	<b>35.65</b>

**Tablo 48: Toplam Çalışma Süresi/ İş Tecrübesi İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
Genel Ölçek	Gruplar arası	13161,633	6	2193,605	1,863	,102
	Gruplar içi	69463,898	59	1177,354		
	Toplam	82625,530	65			
F1	Gruplar arası	2216,468	6	369,411	2,289	,047
	Gruplar içi	9521,290	59	161,378		
	Toplam	11737,758	65			
F2	Gruplar arası	263,990	6	43,998	1,866	,102
	Gruplar içi	1391,176	59	23,579		
	Toplam	1655,167	65			
F3	Gruplar arası	233,407	6	38,901	1,383	,236
	Gruplar içi	1659,259	59	28,123		
	Toplam	1892,667	65			
F4	Gruplar arası	1016,884	6	169,481	1,462	,207
	Gruplar içi	6838,389	59	115,905		
	Toplam	7855,273	65			
F5	Gruplar arası	53,069	6	8,845	,332	,917
	Gruplar içi	1572,386	59	26,651		
	Toplam	1625,455	65			
F6	Gruplar arası	48,270	6	8,045	,601	,729
	Gruplar içi	790,215	59	13,393		
	Toplam	838,485	65			



### V.1.3.10. Kütüphanedeki Pozisyon/ Statü İçin Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi

“Personelin kütüphanede çalıştığı statü/ pozisyon memnuniyet düzeylerini etkilemekte midir?” sorusuna yanıt bulmak amacıyla öncelikle betimsel istatistikler çalışılmış (Tablo 49), sonrasında ise varyans analizi yapılmıştır.

**Tablo 49: Kütüphanedeki Pozisyon/ Statü İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler**

POZİSYON	N	F1		F2		F3		F4		F5		F6		Genel Ölçek	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
A	6	56.83	10.38	22.00	2.89	19.33	5.42	61.33	8.66	20.83	4.07	17.50	2.16	197.83	25.35
B	11	56.81	9.06	21.00	2.86	20.81	6.43	57.18	11.10	20.00	4.79	17.45	2.06	193.27	28.13
C	10	32.60	11.88	12.50	3.65	14.40	3.37	42.90	10.40	11.20	2.57	14.10	3.78	127.70	24.98
D	18	46.77	11.53	17.16	4.69	19.72	5.47	50.50	9.47	15.27	4.57	14.44	3.83	163.88	30.68
E	7	36.57	11.01	10.71	3.35	14.42	3.86	45.00	9.53	14.42	3.64	13.14	2.19	134.28	25.49
F	7	50.14	8.66	17.42	4.15	18.42	2.29	49.57	4.50	15.14	4.56	12.00	3.51	162.71	17.43
G	3	41.66	4.16	16.33	2.08	18.66	6.65	46.66	13.61	17.33	3.51	10.00	2.64	150.66	27.31
H	2	59.50	4.94	18.50	0.70	20.00	0.00	55.00	1.41	15.00	4.24	13.00	0.00	181.00	1.41
I	2	38.50	23.33	15.50	6.36	20.00	11.31	47.50	24.74	14.50	7.77	14.00	1.41	150.00	74.95
TOPLAM	66	46.39	13.43	16.83	5.04	18.33	5.39	50.63	10.99	15.90	5.00	14.51	3.59	162.62	35.65

**Tablo 50: Kütüphanedeki Pozisyon/ Statü İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
Genel Ölçek	Gruplar arası	37041,114	8	4630,139	5,790	,000
	Gruplar içi	45584,417	57	799,727		
	Toplam	82625,530	65			
F1	Gruplar arası	5063,539	8	632,942	5,406	,000
	Gruplar içi	6674,219	57	117,092		
	Toplam	11737,758	65			
F2	Gruplar arası	815,357	8	101,920	6,918	,000
	Gruplar içi	839,810	57	14,734		
	Toplam	1655,167	65			
F3	Gruplar arası	381,591	8	47,699	1,799	,096
	Gruplar içi	1511,076	57	26,510		
	Toplam	1892,667	65			
F4	Gruplar arası	2092,022	8	261,503	2,586	,017
	Gruplar içi	5763,251	57	101,110		
	Toplam	7855,273	65			
F5	Gruplar arası	589,672	8	73,709	4,056	,001
	Gruplar içi	1035,783	57	18,172		
	Toplam	1625,455	65			
F6	Gruplar arası	274,056	8	34,257	3,460	,003
	Gruplar içi	564,429	57	9,902		
	Toplam	838,485	65			

Yapılan varyans analizi sonucunda (Tablo 50),  $\alpha = 0.05$  düzeyinde F4 için ortalamalar arası fark bulunurken, F3 için manidar bir fark bulunamamıştır. Ölçek geneli, F1, F2, F5 ve F6 içinse  $\alpha = 0.01$  düzeyinde manidar fark bulunmuştur.

Hangi gruplar arasında fark olduğunu belirleyebilmek için, Scheffe Testi'nden yararlanılmış ve şu sonuçlar alınmıştır;

-Genel ölçek için (Tablo 51), “bölüm sorumlusu” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel”; “uzman” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel”; “uzman” ile “fotokopici” arasında ( $\alpha = 0.05$ ),

-F1 için (Tablo 52), “bölüm sorumlusu” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel”; “uzman” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel”; “uzman” ile “fotokopici” arasında ( $\alpha = 0.05$ ),

-F2 için (Tablo 53), “bölüm sorumlusu” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel”; “uzman” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel”; “uzman” ile “fotokopici” arasında ( $\alpha = 0.05$ ),

-F5 için (Tablo 54), “bölüm sorumlusu” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel”; “uzman” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel”; “uzman” ile “fotokopici” arasında ( $\alpha = 0.05$ ) farklılık bulunmuştur.

**Tablo 51: Genel Ölçek İçin Scheffe Testi Sonuçları**

STATÜ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
(1) A	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(2) B	4.56	-	-	-	-	-	-	-	-
(3) C	70.13*	65.57*	-	-	-	-	-	-	-
(4) D	33.94	29.38	-36.19	-	-	-	-	-	-
(5) E	63.55	58.99*	-6.59	29.60	-	-	-	-	-
(6) F	35.12	30.56	-35.01	1.17	-28.43	-	-	-	-
(7) G	47.17	42.61	-22.97	13.22	-16.38	12.04	-	-	-
(8) H	16.83	12.27	-53.30	-17.11	-46.71	-18.29	-30.33	-	-
(9) I	47.83	43.27	-22.30	13.89	-15.71	12.71	0.67	31.00	-

\*p<0.05

**Tablo 52: Faktör 1 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

STATÜ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
(1) A	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(2) B	0.02	-	-	-	-	-	-	-	-
(3) C	24.23*	24.22*	-	-	-	-	-	-	-
(4) D	10.06	10.04	-14.18	-	-	-	-	-	-
(5) E	20.26	20.25	-3.97	10.21	-	-	-	-	-
(6) F	6.69	6.68	-17.54	-3.37	-13.57	-	-	-	-
(7) G	15.17	15.15	-9.07	5.11	-5.09	8.48	-	-	-
(8) H	-2.67	-2.68	-26.90	-12.72	-46.71	-9.36	-17.83	-	-
(9) I	18.33	18.32	-5.90	8.28	-1.93	11.64	3.17	21.00	-

\*p&lt;0.05

**Tablo 53: Faktör 2 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

STATÜ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
(1) A	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(2) B	1.00	-	-	-	-	-	-	-	-
(3) C	9.50*	8.50*	-	-	-	-	-	-	-
(4) D	4.83	3.83	-4.67	-	-	-	-	-	-
(5) E	11.29*	10.29*	1.79	6.45	-	-	-	-	-
(6) F	4.57	3.57	-4.93	-0.26	-6.71	-	-	-	-
(7) G	5.67	4.67	-3.83	0.83	-5.62	1.09	-	-	-
(8) H	3.50	2.50	-6.00	-1.33	-7.79	-1.07	-2.16	-	-
(9) I	6.50	5.50	-3.00	1.67	-4.79	1.93	0.83	3.00	-

\*p&lt;0.05

**Tablo 54: Faktör 5 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

STATÜ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
(1) A	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(2) B	0.83	-	-	-	-	-	-	-	-
(3) C	9.63*	8.80*	-	-	-	-	-	-	-
(4) D	5.56	4.72	-4.08	-	-	-	-	-	-
(5) E	6.40	5.57	-3.23	0.84	-	-	-	-	-
(6) F	5.69	4.86	-3.94	0.13	-0.71	-	-	-	-
(7) G	3.50	2.67	-6.13	-2.06	-2.90	-2.19	-	-	-
(8) H	5.83	5.00	-3.80	0.27	-0.57	0.14	2.33	-	-
(9) I	6.33	5.50	-3.30	0.78	-0.07	0.64	2.83	0.50	-

\*p&lt;0.05

F4 ve F6'da da fark var gibi görünmesine rağmen Scheffe Testi'nde bu fark görünmemiştir. Bu durum, söz konusu farkın görünmeyecek kadar düşük olduğunu göstermektedir.

#### V.1.4. FARKLI DEĞİŞKENLER İÇİN PERSONEL MERKEZLİLİK MADDELERİ BAĞLAMINDA MEMNUNİYET DÜZEYLERİ

##### V.1.4.1. Cinsiyet İçin Personel Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve t Testi

Cinsiyetin personel merkezilik maddeleri bazında personel memnuniyetine etkisinin olup olmadığını belirleyebilmek için ortalamalara ve standart sapmalara bakılmış aynı zamanda t testi yapılmıştır (Tablo 55).

**Tablo 55: Cinsiyet İçin Personel Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve t Tablosu**

Maddeler	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	s	Ortalama Farkları	Sd	t
1	Kadın	37	3.83	1.36	0.38	64	1.11
	Erkek	29	3.44	1.47			
2	Kadın	37	2.86	1.56	0.002	64	0.00
	Erkek	29	2.86	1.50			
6	Kadın	37	3.10	1.39	0.28	64	0.86
	Erkek	29	2.82	1.19			
12	Kadın	37	2.81	1.10	0.01	64	0.06
	Erkek	29	2.79	1.26			
13	Kadın	37	2.83	1.23	0.28	64	0.96
	Erkek	29	2.55	1.15			
14	Kadın	37	3.02	1.30	0.19	64	0.65
	Erkek	29	2.82	1.13			
17	Kadın	37	2.18	1.28	-0.22	64	-0.68
	Erkek	29	2.41	1.37			
37	Kadın	37	2.51	1.30	0.30	64	0.93
	Erkek	29	2.20	1.34			
49	Kadın	37	2.51	1.14	-0.07	64	-0.23
	Erkek	29	2.58	1.35			
50	Kadın	37	2.24	1.29	0.03	64	0.11
	Erkek	29	2.20	1.17			
51	Kadın	37	2.05	1.05	-0.01	64	-0.05
	Erkek	29	2.06	1.16			
52	Kadın	37	2.78	1.29	0.61	64	2.00
	Erkek	29	2.17	1.13			
54	Kadın	37	2.62	1.23	0.27	64	0.88
	Erkek	29	2.34	1s.28			

Cinsiyete göre, personel merkezlilik maddelerine ait puan ortalamaları  $\alpha = 0.05$  düzeyinde (%95 güvenlilikle) farklılık göstermemektedir.

#### V.1.4.2. Yaş İçin Personel Merkezlilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi

Yaş unsurunun personel merkezlilik maddeleri bazında personelin memnuniyetine etkisini belirleyebilmek için öncelikle ortalamalara ve standart sapmalarına bakılmış (Tablo 56) daha sonra ise, varyans analizi yapılmıştır.

**Tablo 56: Yaş İçin Personel Merkezlilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler**

YAŞ	N	1		2		6		12		13		14		17	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
20-30	19	3.21	1.51	2.52	1.30	2.68	1.10	3.26	1.09	2.68	1.29	2.94	1.31	2.15	1.21
31-40	26	3.76	1.27	2.84	1.59	3.26	1.31	2.50	0.98	2.65	1.12	2.80	1.09	1.92	0.97
41-50	20	3.90	1.48	3.15	1.66	2.85	1.46	2.75	1.37	2.85	1.26	3.20	1.28	2.90	1.65
51-60	1	5.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	3.00	0.00	2.00	0.00	1.00	0.00	2.00	0.00
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>3.66</b>	<b>1.41</b>	<b>2.86</b>	<b>1.52</b>	<b>2.98</b>	<b>1.30</b>	<b>2.80</b>	<b>1.16</b>	<b>2.71</b>	<b>1.19</b>	<b>2.93</b>	<b>1.22</b>	<b>2.28</b>	<b>1.32</b>

YAŞ	N	37		49		50		51		52		54	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
20-30	19	2.26	1.32	2.68	1.20	2.57	1.38	2.10	0.93	2.52	1.26	2.47	1.12
31-40	26	2.34	1.29	2.03	1.11	1.92	1.01	1.65	0.74	2.42	1.27	2.38	1.23
41-50	20	2.45	1.39	3.05	1.23	2.20	1.28	2.55	1.43	2.65	1.30	2.70	1.45
51-60	1	4.00	0.00	3.00	0.00	4.00	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>2.37</b>	<b>1.32</b>	<b>2.54</b>	<b>1.23</b>	<b>2.22</b>	<b>1.23</b>	<b>2.06</b>	<b>1.09</b>	<b>2.51</b>	<b>1.25</b>	<b>2.50</b>	<b>1.25</b>

Yapılan varyans analizi sonucunda (Tablo 57)  $\alpha = 0.05$  düzeyinde (%95 güvenlilikle) gruplar arasında manidar fark bulunmamıştır.

**Tablo 57: Yaş İçin Personel Merkezilik Maddelerine Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
MAD1	Gruplar arası	7,093	3	2,364	1,186	,322
	Gruplar içi	123,573	62	1,993		
	Toplam	130,667	65			
MAD2	Gruplar arası	5,101	3	1,700	,719	,545
	Gruplar içi	146,671	62	2,366		
	Toplam	151,773	65			
MAD6	Gruplar arası	5,214	3	1,738	1,019	,391
	Gruplar içi	105,771	62	1,706		
	Toplam	110,985	65			
MAD12	Gruplar arası	6,505	3	2,168	1,641	,189
	Gruplar içi	81,934	62	1,322		
	Toplam	88,439	65			
MAD13	Gruplar arası	,990	3	,330	,221	,881
	Gruplar içi	92,540	62	1,493		
	Toplam	93,530	65			
MAD14	Gruplar arası	5,572	3	1,857	1,249	,300
	Gruplar içi	92,186	62	1,487		
	Toplam	97,758	65			
MAD17	Gruplar arası	11,358	3	3,786	2,297	,086
	Gruplar içi	102,172	62	1,648		
	Toplam	113,530	65			
MAD37	Gruplar arası	3,011	3	1,004	,563	,641
	Gruplar içi	110,519	62	1,783		
	Toplam	113,530	65			
MAD49	Gruplar arası	12,347	3	4,116	2,966	,039
	Gruplar içi	86,017	62	1,387		
	Toplam	98,364	65			
MAD50	Gruplar arası	7,913	3	2,638	1,784	,159
	Gruplar içi	91,678	62	1,479		
	Toplam	99,591	65			
MAD51	Gruplar arası	9,133	3	3,044	2,751	,050
	Gruplar içi	68,624	62	1,107		
	Toplam	77,758	65			
MAD52	Gruplar arası	,852	3	,284	,173	,914
	Gruplar içi	101,633	62	1,639		
	Toplam	102,485	65			
MAD54	Gruplar arası	1,409	3	,470	,288	,834
	Gruplar içi	101,091	62	1,630		
	Toplam	102,500	65			

#### V.1.4.3. Gelir Düzeyleri İçin Personel Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi

Gelir düzeyinin personel merkezilik maddeleri bazında personelin memnuniyeti konusunda etkisini belirleyebilmek için öncelikle ortalamalara ve standart sapmalarına bakılmış (Tablo 58) daha sonra ise, varyans analizi yapılmıştır.

**Tablo 58: Gelir İçin Personel Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler**

GELİR (Milyon TL.)	N	1		2		6		12		13		14		17	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
100-200	9	2.66	1.58	1.77	0.97	2.44	1.01	2.66	1.00	2.22	1.20	2.11	1.05	1.44	0.72
201-300	38	3.52	1.46	2.71	1.59	2.73	1.32	2.73	1.24	2.42	1.10	2.89	1.20	2.13	1.31
301-400	12	4.25	0.86	3.58	1.16	3.75	1.28	3.33	1.15	3.33	1.07	3.16	1.26	2.91	1.16
401+	7	4.71	0.48	3.85	1.34	3.71	0.75	2.42	0.78	3.85	0.89	3.85	0.89	3.14	1.46
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>3.66</b>	<b>1.41</b>	<b>2.86</b>	<b>1.52</b>	<b>2.98</b>	<b>1.30</b>	<b>2.80</b>	<b>1.16</b>	<b>2.71</b>	<b>1.19</b>	<b>2.93</b>	<b>1.22</b>	<b>2.28</b>	<b>1.32</b>

GELİR (Milyon TL.)	N	37		49		50		51		52		54	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
100-200	9	1.77	0.97	2.33	1.32	2.33	1.11	1.66	0.50	1.88	1.05	2.22	1.20
201-300	38	2.02	1.30	2.44	1.28	1.76	0.99	1.81	1.06	2.42	1.34	2.23	1.28
301-400	12	3.25	1.05	2.91	1.08	3.25	1.42	2.58	0.99	3.00	1.04	2.91	0.99
401+	7	3.57	0.78	2.71	1.11	2.85	1.06	3.00	1.29	3.00	1.00	3.57	0.97
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>2.37</b>	<b>1.32</b>	<b>2.54</b>	<b>1.23</b>	<b>2.22</b>	<b>1.23</b>	<b>2.06</b>	<b>1.09</b>	<b>2.51</b>	<b>1.25</b>	<b>2.50</b>	<b>1.25</b>

**Tablo 59: Gelir İçin Personel Merkezilik Maddelerine Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
MAD1	Gruplar arası	21,514	3	7,171	4,073	,010
	Gruplar içi	109,152	62	1,761		
	Toplam	130,667	65			
MAD2	Gruplar arası	24,628	3	8,209	4,003	,011
	Gruplar içi	127,145	62	2,051		
	Toplam	151,773	65			
MAD6	Gruplar arası	15,716	3	5,239	3,409	,023
	Gruplar içi	95,269	62	1,537		
	Toplam	110,985	65			
MAD12	Gruplar arası	4,690	3	1,563	1,157	,333
	Gruplar içi	83,749	62	1,351		
	Toplam	88,439	65			
MAD13	Gruplar arası	19,188	3	6,396	5,334	,002
	Gruplar içi	74,343	62	1,199		
	Toplam	93,530	65			
MAD14	Gruplar arası	12,766	3	4,255	3,104	,033
	Gruplar içi	84,992	62	1,371		
	Toplam	97,758	65			
MAD17	Gruplar arası	17,192	3	5,731	3,688	,016
	Gruplar içi	96,338	62	1,554		
	Toplam	113,530	65			
MAD37	Gruplar arası	27,037	3	9,012	6,460	,001
	Gruplar içi	86,494	62	1,395		
	Toplam	113,530	65			
MAD49	Gruplar arası	2,624	3	,875	,566	,639
	Gruplar içi	95,740	62	1,544		
	Toplam	98,364	65			
MAD50	Gruplar arası	23,615	3	7,872	6,424	,001
	Gruplar içi	75,976	62	1,225		
	Toplam	99,591	65			
MAD51	Gruplar arası	13,130	3	4,377	4,199	,009
	Gruplar içi	64,627	62	1,042		
	Toplam	77,758	65			
MAD52	Gruplar arası	8,333	3	2,778	1,829	,151
	Gruplar içi	94,152	62	1,519		
	Toplam	102,485	65			
MAD54	Gruplar arası	13,445	3	4,482	3,120	,032
	Gruplar içi	89,055	62	1,436		
	Toplam	102,500	65			

Yapılan varyans analizi sonucunda (Tablo 59)  $\alpha = 0.05$  düzeyinde 1, 2, 6, 14 ve 54 numaralı maddelerde;  $\alpha = 0.01$  düzeyinde de 13, 37, 50 ve 51 numaralı maddelerde grupların ortalamaları arasında manidar fark bulunmuştur.

Hangi gruplarda fark olduğunu belirlemek amacıyla yapılan Scheffe Testi ile analiz yapılmış ve hangi gruplar arasında fark olduğu belirlenmiştir (Tablo 60-65).

**Tablo 60: Madde 1 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

Milyon TL.	1	2	3	4
(1) 100-200	-	-	-	-
(2) 201-300	-0.86	-	-	-
(3) 301-400	-1.58	-0.72	-	-
(4) 401+	-2.05*	-1.19	-0.46	-

\*p<0.05

**Tablo 61: Madde 2 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

Milyon TL.	1	2	3	4
(1) 100-200	-	-	-	-
(2) 201-300	-0.93	-	-	-
(3) 301-400	-1.81	-0.87	-	-
(4) 401+	-2.08	-1.15	-0.27	-

\*p<0.05

**Tablo 62: Madde 13 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

Milyon TL.	1	2	3	4
(1) 100-200	-	-	-	-
(2) 201-300	0.20	-	-	-
(3) 301-400	-1.11	-0.91	-	-
(4) 401+	-1.63*	-1.44*	-0.52	-

\*p<0.05

**Tablo 63: Madde 14 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

Milyon TL.	1	2	3	4
(1) 100-200	-	-	-	-
(2) 201-300	-0.78	-	-	-
(3) 301-400	-1.06	-0.27	-	-
(4) 401+	-1.75*	-0.96	-0.69	-

\*p<0.05



**Tablo 64: Madde 37 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

Milyon TL.	1	2	3	4
(1) 100-200	-	-	-	-
(2) 201-300	-0.25	-	-	-
(3) 301-400	-1.47	-1.22*	-	-
(4) 401+	-1.79*	-1.55*	-	-

\*p&lt;0.05

**Tablo 65: Madde 50 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

Milyon TL.	1	2	3	4
(1) 100-200	-	-	-	-
(2) 201-300	0.57	-	-	-
(3) 301-400	-0.92	-1.49*	-	-
(4) 401+	-0.52	-1.09	0.39	-

\*p&lt;0.05

Özetle belirtilecek olursa;

- 1, 2, 13 ve 14 numaralı maddeler bazında; 100-200 milyon ile 401+ milyon arasında,
- 13 numaralı madde bazında, ayrıca, 201-300 milyon ile 401 milyon ve üzeri,
- 37 numaralı madde bazında; 100-200 milyon ile 401 milyon ve üzeri,
- 50 numaralı madde bazında 201-300 milyon ile 301-400 milyon arasında manidar fark bulunmaktadır.

Yapılan varyans analizi sonrasında ANOVA tablosunda 6, 51, 54 numaralı maddelerde manidar fark bulunmuş olmasına rağmen, Scheffe Testi'nde fark görünmemiştir.

#### **V.1.4.4. Eğitim Düzeyleri İçin Personel Merkezlilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi**

Eğitim düzeylerinin personel memnuniyetinde ne denli etkisinin olduğunu belirleyebilmek için öncelikle betimsel istatistikler çalışılmış (Tablo 66), daha sonra ise, varyans analizi yapılmıştır.

**Tablo 66: Eğitim İçin Personel Merkezlilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler**

EĞİTİM	N	1		2		6		12		13		14		17	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
A	1	5.00	0.00	5.00	0.00	4.00	0.00	2.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00
B	7	4.57	0.78	3.71	1.60	4.14	0.89	3.57	1.27	3.57	0.97	3.42	1.13	2.85	1.46
C	10	4.10	0.73	3.70	0.82	3.70	0.94	2.80	0.78	3.90	0.56	3.90	0.56	3.20	1.03
D	10	3.10	1.52	2.00	1.15	2.80	1.22	2.20	1.13	2.20	1.13	2.60	1.57	1.60	0.96
E	7	3.28	1.88	2.85	1.77	2.85	1.57	2.57	0.97	2.00	0.81	2.85	1.06	2.42	1.51
F	19	3.21	1.51	1.94	1.31	2.68	1.33	2.78	1.03	2.52	1.26	2.73	1.28	1.73	1.04
G	8	3.87	1.55	3.50	1.41	2.75	1.16	3.25	1.38	2.50	1.06	2.62	1.06	2.87	1.64
H	1	5.00	0.00	5.00	0.00	2.00	0.00	5.00	0.00	2.00	0.00	3.00	0.00	2.00	0.00
I	3	4.33	0.57	3.66	1.52	1.33	0.57	2.00	1.73	1.66	0.57	1.66	0.57	1.33	0.57
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>3.66</b>	<b>1.48</b>	<b>2.86</b>	<b>1.52</b>	<b>2.98</b>	<b>1.30</b>	<b>2.80</b>	<b>1.16</b>	<b>2.71</b>	<b>1.19</b>	<b>2.93</b>	<b>1.22</b>	<b>2.28</b>	<b>1.32</b>

EĞİTİM	N	37		49		50		51		52		54	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
A	1	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	2.00	0.00	4.00	0.00
B	7	3.42	1.13	2.71	1.38	2.85	1.67	2.42	1.13	3.14	1.06	3.00	1.00
C	10	3.40	0.84	3.00	0.94	3.20	0.91	2.90	1.10	3.10	0.99	3.30	1.05
D	10	2.00	1.41	2.30	1.25	1.80	1.03	1.70	0.94	2.00	1.15	2.60	1.57
E	7	1.71	1.11	3.00	1.41	1.71	0.75	1.85	0.69	2.57	1.13	2.14	0.69
F	19	2.10	1.37	2.26	1.24	2.00	1.20	1.73	0.99	2.57	1.50	2.26	1.44
G	8	1.87	0.83	2.50	1.41	2.25	1.28	2.25	1.28	2.12	1.24	1.87	0.83
H	1	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00
I	3	2.33	1.52	2.33	0.57	1.33	0.57	1.33	0.57	2.00	1.00	2.33	0.57
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>2.37</b>	<b>1.32</b>	<b>2.54</b>	<b>1.23</b>	<b>2.22</b>	<b>1.23</b>	<b>2.06</b>	<b>1.09</b>	<b>2.51</b>	<b>1.25</b>	<b>2.50</b>	<b>1.25</b>

Yapılan varyans sonucunda (Tablo 67)  $\alpha = 0.01$  düzeyinde 2 ve 13 numaralı maddelerde;  $\alpha = 0.05$  düzeyinde de 6, 17, 37, 50 ve 51 numaralı maddelerde gruplar arasında manidar fark bulunmuştur. Ancak, bazı gruplarda 2'den az denek olduğu için hangi gruplar arasında fark olduğu Scheffe Testi ile belirlenememektedir.

**Tablo 67: Eğitim İçin Personel Merkezilik Maddelerine Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
MAD1	Gruplar arası	21,024	8	2,628	1,366	,231
	Gruplar içi	109,642	57	1,924		
	Toplam	130,667	65			
MAD2	Gruplar arası	49,773	8	6,222	3,477	,002
	Gruplar içi	102,000	57	1,789		
	Toplam	151,773	65			
MAD6	Gruplar arası	27,299	8	3,412	2,324	,031
	Gruplar içi	83,686	57	1,468		
	Toplam	110,985	65			
MAD12	Gruplar arası	17,153	8	2,144	1,714	,115
	Gruplar içi	71,286	57	1,251		
	Toplam	88,439	65			
MAD13	Gruplar arası	31,913	8	3,989	3,690	,002
	Gruplar içi	61,618	57	1,081		
	Toplam	93,530	65			
MAD14	Gruplar arası	19,660	8	2,458	1,794	,097
	Gruplar içi	78,097	57	1,370		
	Toplam	97,758	65			
MAD17	Gruplar arası	29,733	8	3,717	2,528	,020
	Gruplar içi	83,797	57	1,470		
	Toplam	113,530	65			
MAD37	Gruplar arası	30,656	8	3,832	2,636	,016
	Gruplar içi	82,874	57	1,454		
	Toplam	113,530	65			
MAD49	Gruplar arası	10,484	8	1,311	,850	,563
	Gruplar içi	87,879	57	1,542		
	Toplam	98,364	65			
MAD50	Gruplar arası	23,939	8	2,992	2,255	,036
	Gruplar içi	75,652	57	1,327		
	Toplam	99,591	65			
MAD51	Gruplar arası	18,335	8	2,292	2,198	,041
	Gruplar içi	59,422	57	1,042		
	Toplam	77,758	65			
MAD52	Gruplar arası	13,507	8	1,688	1,082	,389
	Gruplar içi	88,978	57	1,561		
	Toplam	102,485	65			
MAD54	Gruplar arası	17,917	8	2,240	1,509	,174
	Gruplar içi	84,583	57	1,484		
	Toplam	102,500	65			

#### V.1.4.5. Medeni Durum İçin Personel Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve t Testi

Medeni durumun personel memnuniyetinde herhangi bir düzeyde etkisinin olup olmadığını belirlemek amacıyla betimsel istatistikler yapılmış ve aynı zamanda t testi uygulanmıştır (Tablo 68).

**Tablo 68: Medeni Durum İçin Personel Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve t Tablosu**

Maddeler	Medeni Durum	N	$\bar{X}$	s	Ortalama Farkları	Sd	t
1	Evli	52	3.90	1.25	1.11	64	2.74**
	Bekar	14	2.78	1.67			
2	Evli	52	3.07	1.51	1.00	64	2.25*
	Bekar	14	2.07	1.32			
6	Evli	52	3.03	1.18	0.25	64	0.63
	Bekar	14	2.78	1.71			
12	Evli	52	2.82	1.15	0.11	64	0.31
	Bekar	14	2.71	1.26			
13	Evli	52	2.86	1.12	0.72	64	2.04*
	Bekar	14	2.14	1.35			
14	Evli	52	3.03	1.13	0.46	64	1.27
	Bekar	14	2.57	1.50			
17	Evli	52	2.38	1.37	0.45	64	1.14
	Bekar	14	2.92	1.07			
37	Evli	52	2.40	1.27	0.11	64	0.29
	Bekar	14	2.28	1.54			
49	Evli	52	2.65	1.20	0.51	64	1.38
	Bekar	14	2.14	1.29			
50	Evli	52	2.30	1.27	0.37	64	1.01
	Bekar	14	1.92	1.07			
51	Evli	52	2.17	1.11	0.53	64	1.63
	Bekar	14	1.64	0.92			
52	Evli	52	2.59	1.25	0.38	64	1.01
	Bekar	14	2.21	1.25			
54	Evli	52	2.55	1.28	0.27	64	0.71
	Bekar	14	2.28	1.13			

\* p<0.05 \*\*p<0.01

Yapılan analizler sonucunda  $\alpha = 0.05$  düzeyinde, Md. 2 ve Md. 13'de medeni duruma göre ortalamalar açısından anlamlı fark bulunmuştur. Ayrıca  $\alpha = 0.01$  düzeyinde de, Md. 1 bazında medeni duruma göre ortalamalar açısından anlamlı fark bulunmuştur.

#### V.1.4.6. Kütüphane Türleri İçin Personel Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve t Testi

Personelin çalıştığı kütüphane ile memnuniyet düzeyleri arasında bir ilişkinin olup olmadığını saptamak amacıyla betimsel istatistikler yapılmış, ayrıca t testi çalışılmıştır (Tablo 69).

**Tablo 69: Kütüphane Türleri İçin Personel Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve t Tablosu**

Maddeler	Kütüphane	N	$\bar{X}$	s	Ortalama Farkları	Sd	t
1	Beytepe Merkez	34	3.94	1.22	0.5662	64	1.64
	Tıp Merkezi	32	3.37	1.56			
2	Beytepe Merkez	34	2.91	1.42	0.09	64	0.26
	Tıp Merkezi	32	2.81	1.65			
6	Beytepe Merkez	34	3.17	1.29	0.3952	64	1.23
	Tıp Merkezi	32	2.78	1.31			
12	Beytepe Merkez	34	3.08	0.93	0.5882	64	2.10*
	Tıp Merkezi	32	2.50	1.31			
13	Beytepe Merkez	34	3.05	1.07	0.7151	64	2.51*
	Tıp Merkezi	32	2.34	1.23			
14	Beytepe Merkez	34	3.38	0.95	0.9136	64	3.23**
	Tıp Merkezi	32	2.46	1.31			
17	Beytepe Merkez	34	2.70	1.38	0.8621	64	2.78**
	Tıp Merkezi	32	1.84	1.11			
37	Beytepe Merkez	34	2.55	1.21	0.3713	64	1.14
	Tıp Merkezi	32	2.18	1.42			
49	Beytepe Merkez	34	3.05	1.17	10.588	64	3.84**
	Tıp Merkezi	32	2.00	1.04			
50	Beytepe Merkez	34	2.58	1.25	0.7445	64	2.54*
	Tıp Merkezi	32	1.84	1.11			
51	Beytepe Merkez	34	2.50	1.10	0.9063	64	3.67**
	Tıp Merkezi	32	1.59	0.87			
52	Beytepe Merkez	34	3.08	1.16	1.182	64	4.30**
	Tıp Merkezi	32	1.90	1.05			
54	Beytepe Merkez	34	2.91	1.13	0.8493	64	2.89**
	Tıp Merkezi	32	2.06	1.24			

\* p<0.05 \*\*p<0.01

Yapılan analizler sonucunda  $\alpha = 0.05$  düzeyinde (%95 güvenlilikle) 12, 13 ve 50 numaralı maddelerde;  $\alpha = 0.01$  düzeyinde de (%99 güvenlilikle) 14, 17, 49, 51, 52 ve 54 numaralı maddeler bazında manidar fark bulunmuştur.

#### V.1.4.7. Bu Kütüphanedeki Çalışma Süresi İçin Personel Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi

Personelin halen çalışmakta olduğu kütüphanede çalışmış olduğu toplam sürenin memnuniyet düzeyi üzerinde herhangi bir düzeyde etkiye sahip olup

olmadığını belirleyebilmek amacıyla öncelikle betimsel istatistikler çalışılmış (Tablo 70), sonrasında da varyans analizi yapılmıştır.

**Tablo 70: Bu Kütüphanedeki Çalışma Süresi İçin Personel Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler**

ÇALIŞMA SÜRESİ	N	1		2		6		12		13		14		17	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
-1	7	3.14	1.57	1.85	1.21	3.28	0.95	2.85	0.89	2.42	1.13	3.57	0.78	2.00	0.81
1-5	19	3.31	1.41	2.78	1.39	2.89	1.14	2.68	1.00	2.63	1.16	2.63	1.21	2.10	1.19
6-10	15	4.00	1.30	3.40	1.59	3.00	1.30	3.13	1.45	3.00	1.46	3.06	1.38	2.40	1.35
11-15	8	4.37	0.74	2.62	1.50	3.25	1.75	3.12	0.83	3.25	1.03	3.37	0.91	2.62	1.50
16-20	4	3.75	1.50	3.00	1.15	2.50	1.73	2.50	1.00	2.50	0.57	3.25	0.95	2.25	1.25
21-25	9	3.77	1.64	3.44	1.87	3.44	1.13	2.77	1.48	2.88	1.05	3.22	1.09	2.88	1.83
26+	4	3.25	2.06	2.00	1.41	1.75	1.50	1.75	0.95	1.25	0.50	1.00	0.00	1.25	0.50
TOPLAM	66	3.66	1.41	2.86	1.52	2.98	1.30	2.80	1.16	2.71	1.19	2.93	1.22	2.28	1.32

ÇALIŞMA SÜRESİ	N	37		49		50		51		52		54	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
-1	7	2.14	0.89	3.00	1.00	2.28	1.49	2.42	1.27	3.28	1.38	3.14	1.34
1-5	19	2.21	1.13	2.31	1.20	2.73	1.14	1.94	0.77	2.26	1.04	2.57	1.01
6-10	15	2.93	1.62	2.26	1.33	2.26	1.38	2.00	1.19	2.40	1.40	2.33	1.39
11-15	8	2.25	1.28	3.25	1.16	1.62	0.74	2.12	1.24	2.87	1.24	2.37	1.50
16-20	4	2.00	0.00	2.50	1.29	2.25	1.25	2.75	1.50	3.00	1.41	2.00	0.81
21-25	9	2.44	1.74	2.88	1.26	1.77	1.09	2.00	1.32	2.55	1.33	2.88	1.45
26+	4	2.00	1.41	1.75	0.95	1.75	1.50	1.50	0.57	1.50	0.57	1.50	0.57
TOPLAM	66	2.37	1.32	2.54	1.23	2.22	1.23	2.06	1.09	2.51	1.25	2.50	1.25

Yapılan analizler sonucunda (Tablo 71),  $\alpha = 0.05$  düzeyinde (%95 güvenilirlikle) Md. 14 için ortalamalar arasında manidar fark bulunmuştur.

**Tablo 71: Bu Kütüphanedeki Çalışma Süresi İçin Personel Merkezilik Maddelerine Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
MAD1	Gruplar arası	10,774	6	1,796	,884	,513
	Gruplar içi	119,893	59	2,032		
	Toplam	130,667	65			
MAD2	Gruplar arası	18,060	6	3,010	1,328	,259
	Gruplar içi	133,712	59	2,266		
	Toplam	151,773	65			
MAD6	Gruplar arası	10,295	6	1,716	1,005	,431
	Gruplar içi	100,690	59	1,707		
	Toplam	110,985	65			
MAD12	Gruplar arası	7,563	6	1,261	,920	,488
	Gruplar içi	80,876	59	1,371		
	Toplam	88,439	65			
MAD13	Gruplar arası	13,256	6	2,209	1,624	,157
	Gruplar içi	80,274	59	1,361		
	Toplam	93,530	65			
MAD14	Gruplar arası	22,508	6	3,751	2,941	,014
	Gruplar içi	75,249	59	1,275		
	Toplam	97,758	65			
MAD17	Gruplar arası	9,877	6	1,646	,937	,476
	Gruplar içi	103,653	59	1,757		
	Toplam	113,530	65			
MAD37	Gruplar arası	6,860	6	1,143	,632	,704
	Gruplar içi	106,671	59	1,808		
	Toplam	113,530	65			
MAD49	Gruplar arası	11,186	6	1,864	1,262	,289
	Gruplar içi	87,177	59	1,478		
	Toplam	98,364	65			
MAD50	Gruplar arası	10,614	6	1,769	1,173	,333
	Gruplar içi	88,977	59	1,508		
	Toplam	99,591	65			
MAD51	Gruplar arası	4,471	6	,745	,600	,729
	Gruplar içi	73,287	59	1,242		
	Toplam	77,758	65			
MAD52	Gruplar arası	11,675	6	1,946	1,264	,288
	Gruplar içi	90,810	59	1,539		
	Toplam	102,485	65			
MAD54	Gruplar arası	9,914	6	1,652	1,053	,401
	Gruplar içi	92,586	59	1,569		
	Toplam	102,500	65			

Söz konusu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Scheffe Testi yapılmış ancak, Scheffe Testi'nin manidarlık düzeyi yüksek farklılıklar gösterir bir test olması nedeniyle sonuç alınamamıştır.

#### **V.1.4.8. Çalışılan Bölüm İçin Personel Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi**

“Personelin kütüphanede çalıştıkları bölümler personel merkezilik maddeleri bazında memnuniyetleri üzerinde etkili midir?” sorusuna yanıt bulmak amacıyla

öncelikle betimsel istatistikler çalışılmış (Tablo 72), daha sonra da varyans analizi yapılmıştır.

**Tablo 72: Kütüphanede Çalışılan Bölüm İçin Personel Merkezlilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler**

BÖLÜM	N	1		2		6		12		13		14		17	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
A	1	5.00	0.00	5.00	0.00	4.00	0.00	2.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00
B	1	4.00	0.00	2.00	0.00	3.00	0.00	2.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00
C	4	4.50	0.57	3.25	0.95	3.25	0.95	3.50	1.29	3.50	1.29	3.75	1.25	3.25	0.95
D	8	4.25	0.88	3.87	1.35	4.25	0.88	2.87	0.83	3.62	0.51	3.37	0.74	2.50	1.06
E	2	4.00	1.41	4.00	0.00	4.00	1.41	3.50	0.70	4.50	0.70	4.50	0.70	4.00	1.41
F	1	5.00	0.00	5.00	0.00	4.00	0.00	5.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	5.00	0.00
G	9	3.22	1.56	2.88	1.83	3.22	1.39	1.88	0.92	2.22	1.20	2.22	1.30	1.22	0.66
H	4	4.00	0.81	1.50	0.57	1.50	1.00	2.50	1.00	2.50	1.00	2.75	1.25	1.50	0.57
I	9	3.44	1.87	2.00	1.50	3.00	1.58	2.33	1.22	1.88	1.05	2.33	1.50	2.11	1.45
İ	4	4.50	0.57	3.00	1.82	2.25	1.50	3.75	0.95	3.00	1.15	3.50	0.57	3.00	1.82
J	7	2.00	1.41	1.42	0.53	2.42	0.97	2.42	0.97	1.85	1.06	2.14	1.06	1.42	0.53
K	1	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	3.00	0.00
L	2	3.50	2.12	3.50	2.12	2.50	0.70	4.00	1.41	2.00	0.00	3.00	1.41	3.50	2.12
M	7	4.28	1.11	3.85	1.06	2.42	1.13	3.57	1.39	2.42	0.78	2.71	0.75	2.57	1.39
N	2	3.00	1.41	2.00	0.00	2.50	0.70	2.50	0.70	3.00	0.00	4.00	0.00	1.50	0.70
O	4	3.25	1.50	2.75	1.50	3.00	1.41	2.50	0.57	2.75	1.50	3.00	1.41	2.00	0.81
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>3.66</b>	<b>1.41</b>	<b>2.86</b>	<b>1.52</b>	<b>2.98</b>	<b>1.30</b>	<b>2.80</b>	<b>1.16</b>	<b>2.71</b>	<b>1.19</b>	<b>2.93</b>	<b>1.22</b>	<b>2.28</b>	<b>1.32</b>

BÖLÜM	N	37		49		50		51		52		54	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
A	1	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	2.00	0.00	4.00	0.00
B	1	4.00	0.00	3.00	0.00	3.00	0.00	2.00	0.00	3.00	0.00	3.00	0.00
C	4	3.75	1.25	3.25	0.95	3.50	1.91	3.25	0.95	3.75	0.95	3.25	0.95
D	8	3.12	0.83	2.12	0.83	2.87	0.99	2.00	0.53	2.62	0.74	3.00	1.06
E	2	3.00	1.41	3.50	0.70	2.50	0.70	4.50	0.70	4.00	1.41	4.00	1.41
F	1	4.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00
G	9	2.33	1.80	1.88	1.16	1.33	0.70	1.11	0.33	1.66	1.32	2.00	1.32
H	4	2.00	0.00	2.50	0.57	2.00	1.41	2.25	1.25	3.00	1.41	2.50	1.29
I	9	1.66	1.32	2.66	1.65	1.77	1.30	1.44	0.52	2.77	1.48	2.11	1.26
İ	4	2.00	1.41	3.25	1.50	2.25	1.25	2.50	1.29	3.50	1.29	3.00	1.82
J	7	1.57	0.53	2.00	1.15	2.14	1.06	1.57	0.53	1.71	0.75	2.42	1.27
K	1	5.00	0.00	3.00	0.00	2.00	0.00	3.00	0.00	2.00	0.00	1.00	0.00
L	2	1.50	0.70	2.00	0.00	1.50	0.70	1.50	0.70	2.00	0.00	1.50	0.70
M	7	2.14	1.06	2.42	1.39	2.14	1.34	2.00	1.15	2.00	1.15	1.85	0.89
N	2	1.50	0.70	2.50	0.70	1.50	0.70	2.00	0.00	3.00	1.41	3.00	1.41
O	4	2.50	1.29	3.00	1.41	2.50	0.57	2.75	1.50	2.25	1.25	2.50	1.29
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>2.37</b>	<b>1.32</b>	<b>2.54</b>	<b>1.23</b>	<b>2.22</b>	<b>1.23</b>	<b>2.06</b>	<b>1.09</b>	<b>2.51</b>	<b>1.25</b>	<b>2.50</b>	<b>1.25</b>



Yapılan analizler sonucunda (Tablo 73)  $\alpha = 0.05$  düzeyinde 2, 12 ve 37 numaralı maddelerde;  $\alpha = 0.01$  düzeyinde de 13, 17 ve 51 numaralı maddelerde gruplar arasında manidar fark belirlenmiştir. Ancak gruplar içerisinde 2'den daha az denek olduğundan hangi gruplar arasında manidar fark olduğu Scheffe Testi ile tespit edilememiştir. Bu durumda yapılacak olan uygulama, genel ortalama değerleri ile yorumlamaya gitmek olacaktır.

**Tablo 73: Kütüphanede Çalışılan Bölüm İçin Personel Merkezlilik Maddelerine Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
MAD1	Gruplar arası	38,710	15	2,581	1,403	,183
	Gruplar içi	91,956	50	1,839		
	Toplam	130,667	65			
MAD2	Gruplar arası	60,437	15	4,029	2,206	,019
	Gruplar içi	91,335	50	1,827		
	Toplam	151,773	65			
MAD6	Gruplar arası	35,001	15	2,333	1,535	,129
	Gruplar içi	75,984	50	1,520		
	Toplam	110,985	65			
MAD12	Gruplar arası	32,497	15	2,166	1,936	,041
	Gruplar içi	55,942	50	1,119		
	Toplam	88,439	65			
MAD13	Gruplar arası	41,389	15	2,759	2,646	,005
	Gruplar içi	52,141	50	1,043		
	Toplam	93,530	65			
MAD14	Gruplar arası	33,041	15	2,203	1,702	,081
	Gruplar içi	64,716	50	1,294		
	Toplam	97,758	65			
MAD17	Gruplar arası	48,907	15	3,260	2,523	,007
	Gruplar içi	64,623	50	1,292		
	Toplam	113,530	65			
MAD37	Gruplar arası	41,334	15	2,756	1,908	,045
	Gruplar içi	72,196	50	1,444		
	Toplam	113,530	65			
MAD49	Gruplar arası	23,385	15	1,559	1,040	,433
	Gruplar içi	74,978	50	1,500		
	Toplam	98,364	65			
MAD50	Gruplar arası	33,196	15	2,213	1,667	,090
	Gruplar içi	66,395	50	1,328		
	Toplam	99,591	65			
MAD51	Gruplar arası	42,682	15	2,845	4,056	,000
	Gruplar içi	35,075	50	,702		
	Toplam	77,758	65			
MAD52	Gruplar arası	33,126	15	2,208	1,592	,110
	Gruplar içi	69,359	50	1,387		
	Toplam	102,485	65			
MAD54	Gruplar arası	25,790	15	1,719	1,121	,364
	Gruplar içi	76,710	50	1,534		
	Toplam	102,500	65			

**V.1.4.9. Toplam Çalışma Süresi/ İş Tecrübesi İçin Personel Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi**

“Toplam hizmet süresi personel merkezilik maddeleri bazında personel memnuniyetinde herhangi bir düzeyde etkiye sahip midir?” sorusuna cevap bulabilmek amacıyla betimsel istatistikler (Tablo 74) ve varyans analizi yapılmıştır.

**Tablo 74: Toplam Çalışma Süresi/ İş Tecrübesi İçin Personel Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler**

ÇALIŞMA SÜRESİ	N	1		2		6		12		13		14		17	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
-1	3	4.00	1.00	2.00	1.73	3.33	0.57	3.00	0.00	3.33	0.57	3.33	0.57	2.00	1.00
1-5	15	2.93	1.43	2.26	1.09	2.66	1.11	2.80	1.08	2.20	1.01	2.53	1.18	2.06	1.16
6-10	14	3.71	1.43	3.42	1.55	2.71	1.26	3.00	1.35	2.64	1.39	2.71	1.32	2.00	1.10
11-15	13	4.07	1.11	3.00	1.52	3.53	1.19	2.84	1.14	3.23	1.16	3.53	0.96	2.61	1.32
16-20	5	4.40	0.89	2.60	1.81	3.20	2.04	3.00	0.70	3.40	0.54	3.60	0.54	2.00	1.22
21-25	12	3.83	1.58	3.41	1.67	3.33	1.23	2.75	1.42	2.91	1.16	3.33	1.15	3.08	1.72
26+	4	3.25	2.06	2.00	1.41	1.75	1.50	1.75	0.95	1.25	0.50	1.00	0.00	1.25	0.50
TOPLAM	66	3.66	1.41	2.86	1.52	2.98	1.30	2.80	1.16	2.71	1.19	2.93	1.22	2.28	1.32

ÇALIŞMA SÜRESİ	N	37		49		50		51		52		54	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
-1	3	2.00	0.00	3.00	0.00	1.33	0.57	2.33	1.52	3.33	1.52	2.66	1.52
1-5	15	2.00	1.00	2.26	1.16	2.60	1.24	1.93	0.88	2.33	1.11	2.73	1.03
6-10	14	2.35	1.49	2.28	1.38	2.50	1.40	1.92	1.07	2.21	1.47	2.14	1.29
-1115	13	2.76	1.48	2.92	1.32	1.92	1.18	2.00	0.81	2.92	1.03	2.61	1.32
16-20	5	2.80	1.09	2.40	1.14	2.80	1.30	2.40	1.51	2.80	1.30	2.40	1.14
21-25	12	2.50	1.56	3.00	1.20	1.91	0.99	2.41	1.50	2.66	1.37	2.83	1.52
26+	4	2.00	1.41	1.75	0.95	1.75	1.50	1.50	0.57	1.50	0.57	1.50	0.57
TOPLAM	66	2.37	1.32	2.54	1.23	2.22	1.23	2.06	1.09	2.51	1.25	2.50	1.25

Yapılan analizler sonucunda (Tablo 75)  $\alpha = 0.05$  düzeyinde Md. 13 ve Md. 14’de manidar fark bulunmuş, diğer maddelerde ise manidar fark bulunmamıştır.

**Tablo 75: Toplam Çalışma Süresi/ İş Tecrübesi İçin Personel Merkezilik Maddelerine Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
MAD1	Gruplar arası	14,336	6	2,389	1,212	,313
	Gruplar içi	116,330	59	1,972		
	Toplam	130,667	65			
MAD2	Gruplar arası	19,294	6	3,216	1,432	,218
	Gruplar içi	132,479	59	2,245		
	Toplam	151,773	65			
MAD6	Gruplar arası	14,680	6	2,447	1,499	,194
	Gruplar içi	96,305	59	1,632		
	Toplam	110,985	65			
MAD12	Gruplar arası	5,347	6	,891	,633	,703
	Gruplar içi	83,092	59	1,408		
	Toplam	88,439	65			
MAD13	Gruplar arası	20,075	6	3,346	2,687	,023
	Gruplar içi	73,455	59	1,245		
	Toplam	93,530	65			
MAD14	Gruplar arası	27,403	6	4,567	3,830	,003
	Gruplar içi	70,355	59	1,192		
	Toplam	97,758	65			
MAD17	Gruplar arası	15,853	6	2,642	1,596	,164
	Gruplar içi	97,877	59	1,656		
	Toplam	113,530	65			
MAD37	Gruplar arası	6,208	6	1,035	,569	,753
	Gruplar içi	107,322	59	1,819		
	Toplam	113,530	65			
MAD49	Gruplar arası	9,700	6	1,617	1,076	,387
	Gruplar içi	88,664	59	1,503		
	Toplam	98,364	65			
MAD50	Gruplar arası	10,434	6	1,739	1,151	,345
	Gruplar içi	89,156	59	1,511		
	Toplam	99,591	65			
MAD51	Gruplar arası	4,112	6	,685	,549	,769
	Gruplar içi	73,645	59	1,248		
	Toplam	77,758	65			
MAD52	Gruplar arası	10,738	6	1,790	1,151	,345
	Gruplar içi	91,747	59	1,555		
	Toplam	102,485	65			
MAD54	Gruplar arası	8,242	6	1,374	,860	,530
	Gruplar içi	94,258	59	1,598		
	Toplam	102,500	65			

Scheffe Testi yapılarak hangi gruplar arasında fark olduğuna bakıldığında, Md. 13 için Scheffe Testi'nde görünecek düzeyde bir fark olmadığı anlaşılmaktadır. Md. 14 içinse, 11-15 yıl ile 26 yıl; 21-25 yıl ile 26 yıl arasında fark bulunmuştur (Tablo 76).

**Tablo 76: Madde 14 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

	-1 (1)	1-5 (2)	6-10 (3)	11-15 (4)	16-20 (5)	21-25 (6)	26+ (7)
1	-	-	-	-	-	-	-
2	0.80	-	-	-	-	-	-
3	0.62	-0.18	-	-	-	-	-
4	-0.20	-1.00	-0.82	-	-	-	-
5	-0.26	-1.06	-0.88	-0.06	-	-	-
6	0.00	-0.80	-0.61	0.20	0.27	-	-
7	2.33	1.53	1.71	2.53*	2.60	2.33*	-

\*p&lt;0.05

#### V.1.4.10. Kütüphanedeki Pozisyon/ Statü İçin Personel Merkezlilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi

Çalışanların kütüphane içerisinde sahip oldukları statü/ pozisyonun personel merkezlilik maddeleri bazında memnuniyetlerine etkisini saptayabilmek amacıyla öncelikle betimsel istatistikler (Tablo 77), daha sonra da varyans analizi yapılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda (Tablo 78),  $\alpha = 0.01$  düzeyinde 1, 13, 14, 37, 50 ve 51 numaralı maddelerde;  $\alpha = 0.05$  düzeyinde de 2, 12, 17 numaralı maddelerde grupların ortalama farkları anlamlı bulunmuştur. Ancak Md. 13 ve Md. 50 dışındaki maddeler bağlamında Scheffe Testi'nde görülemeyecek düzeyde fark olduğundan, sadece Scheffe Tablosu Md. 13 ve Md. 50 için yapılmıştır.

**Tablo 77: Kütüphanedeki Pozisyon/ Statü İçin Personel Merkezlilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler**

POZİSYON	N	1		2		6		12		13		14		17	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
A	6	4.83	0.40	3.50	1.64	4.00	0.89	2.83	0.98	4.16	0.40	4.16	0.40	3.33	1.50
B	11	4.09	0.83	3.90	0.94	3.81	0.98	3.27	1.10	3.54	0.82	3.45	0.93	3.09	1.04
C	10	3.00	1.63	2.20	1.75	2.40	1.26	1.80	1.39	1.70	1.05	2.00	1.33	1.60	1.26
D	18	3.88	1.32	2.72	1.60	2.94	1.55	2.83	0.92	2.55	0.98	2.88	1.18	2.05	1.34
E	7	2.00	1.41	1.42	0.53	2.42	0.97	2.42	0.97	1.85	1.06	2.14	1.06	1.42	0.53
F	7	4.28	1.11	3.85	1.06	2.42	1.13	3.57	1.39	2.42	0.78	2.71	0.75	2.57	1.39
G	3	3.33	1.15	2.00	0.00	2.66	0.57	2.66	0.57	2.66	0.57	3.66	0.57	1.66	0.57
H	2	4.50	0.70	3.00	1.41	3.50	0.70	4.00	0.00	4.50	0.70	4.50	0.70	3.50	0.70
I	2	2.50	2.12	2.50	2.12	2.50	2.12	2.50	0.70	2.50	2.12	2.50	2.12	2.00	1.41
TOPLAM	66	3.66	1.41	2.86	1.52	2.98	1.30	2.80	1.16	2.71	1.19	2.93	1.22	2.28	1.32

POZİSYON	N	37		49		50		51		52		54	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
A	6	4.00	0.00	2.83	1.16	3.00	0.63	3.00	1.54	3.00	1.09	3.66	1.03
B	11	3.09	1.04	2.90	1.13	3.27	1.48	2.72	0.90	3.18	0.98	3.09	0.94
C	10	1.60	1.26	1.60	0.69	1.10	0.31	1.10	0.31	2.10	1.59	2.10	1.37
D	18	2.27	1.44	2.88	1.36	2.05	1.21	1.88	0.96	2.61	1.28	2.16	1.24
E	7	1.57	0.53	2.00	1.15	2.14	1.06	1.57	0.53	1.71	0.75	2.42	1.27
F	7	2.14	1.06	2.42	1.39	2.14	1.34	2.00	1.15	2.00	1.15	1.85	0.89
G	3	1.66	0.57	2.66	0.57	2.00	1.00	2.66	1.15	2.66	1.15	3.33	1.15
H	2	3.50	2.12	3.50	0.70	2.00	0.00	2.50	0.70	3.00	1.41	2.50	2.12
I	2	2.00	1.41	2.50	2.12	2.50	0.70	2.50	2.12	2.50	2.12	2.00	1.41
<b>TOPLAM</b>	<b>66</b>	<b>2.37</b>	<b>1.32</b>	<b>2.54</b>	<b>1.23</b>	<b>2.22</b>	<b>1.23</b>	<b>2.06</b>	<b>1.09</b>	<b>2.51</b>	<b>1.25</b>	<b>2.50</b>	<b>1.25</b>

**Tablo 78: Kütüphanedeki Pozisyon/ Statü İçin Personel Merkezilik Maddelerine Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
MAD1	Gruplar arası	42,051	8	5,256	3,381	,003
	Gruplar içi	88,615	57	1,555		
	Toplam	130,667	65			
MAD2	Gruplar arası	43,081	8	5,385	2,824	,010
	Gruplar içi	108,692	57	1,907		
	Toplam	151,773	65			
MAD6	Gruplar arası	22,909	8	2,864	1,853	,086
	Gruplar içi	88,076	57	1,545		
	Toplam	110,985	65			
MAD12	Gruplar arası	20,729	8	2,591	2,181	,042
	Gruplar içi	67,710	57	1,188		
	Toplam	88,439	65			
MAD13	Gruplar arası	43,187	8	5,398	6,112	,000
	Gruplar içi	50,343	57	,883		
	Toplam	93,530	65			
MAD14	Gruplar arası	32,467	8	4,058	3,543	,002
	Gruplar içi	65,291	57	1,145		
	Toplam	97,758	65			
MAD17	Gruplar arası	29,348	8	3,669	2,484	,022
	Gruplar içi	84,182	57	1,477		
	Toplam	113,530	65			
MAD37	Gruplar arası	36,872	8	4,609	3,427	,003
	Gruplar içi	76,658	57	1,345		
	Toplam	113,530	65			
MAD49	Gruplar arası	17,062	8	2,133	1,495	,179
	Gruplar içi	81,301	57	1,426		
	Toplam	98,364	65			
MAD50	Gruplar arası	29,350	8	3,669	2,977	,007
	Gruplar içi	70,241	57	1,232		
	Toplam	99,591	65			
MAD51	Gruplar arası	23,517	8	2,940	3,089	,006
	Gruplar içi	54,241	57	,952		
	Toplam	77,758	65			
MAD52	Gruplar arası	15,075	8	1,884	1,229	,299
	Gruplar içi	87,409	57	1,533		
	Toplam	102,485	65			
MAD54	Gruplar arası	21,119	8	2,640	1,849	,087
	Gruplar içi	81,381	57	1,428		
	Toplam	102,500	65			

Yapılan analiz sonucunda Md. 13’de, “bölüm sorumlusu” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel” ve ayrıca yine “bölüm sorumlusu” ile “fotokopiler” arasında; “akademik uzman kütüphaneciler” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel” arasında anlamlı fark bulunmuştur (Tablo 79).

**Tablo 79: Madde 13 İçin Scheffe Tablosu**

	A (1)	B (2)	C (3)	D (4)	E (5)	F (6)	G (7)	H (8)	I (9)
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	0.62	-	-	-	-	-	-	-	-
3	2.47*	1.84*	-	-	-	-	-	-	-
4	1.61	0.98	-0.85	-	-	-	-	-	-
5	2.30*	1.68	-0.15	0.69	-	-	-	-	-
6	1.73	1.11	-0.72	0.12	-0.57	-	-	-	-
7	1.50	0.87	-0.96	-0.11	-0.80	-0.23	-	-	-
8	-0.33	-0.95	-2.80	-1.94	-2.64	-2.07	-1.83	-	-
9	1.66	1.04	-0.80	0.05	-0.64	-0.07	0.16	2.00	-

\*p<0.05

Md. 50 düzeyinde ise, “akademik uzman kütüphaneciler” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel” arasında anlamlı fark bulunmuştur (Tablo 80).

**Tablo 80: Madde 50 İçin Scheffe Tablosu**

	A (1)	B (2)	C (3)	D (4)	E (5)	F (6)	G (7)	H (8)	I (9)
1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	-0.27	-	-	-	-	-	-	-	-
3	1.90	2.17*	-	-	-	-	-	-	-
4	0.94	1.21	-0.95	-	-	-	-	-	-
5	0.85	1.12	-1.04	-0.08	-	-	-	-	-
6	0.85	1.12	-1.04	-0.08	0.00	-	-	-	-
7	1.00	1.27	-0.90	0.05	0.14	0.14	-	-	-
8	1.00	1.27	-0.90	0.05	0.14	0.14	0.00	-	-
9	0.50	0.77	-1.40	-0.44	-0.35	-0.35	0.50	-0.50	-

\*p<0.05

## V.2. KULLANICI MEMNUNİYETİYLE İLGİLİ BULGULAR

### V.2.1. GENEL ÖLÇEK VE ALT FAKTÖRLER BAZINDA BETİMSSEL İSTATİSTİKLER VE t TESTİ

“Kütüphane Kullanıcısı Memnuniyet Ölçeği” genelinde (*Genel ölçek*) ve içerisinde yer alan, “*Kütüphanenin fiziksel ortamı*” (F1), “*Kütüphane personeli*” (F2), “*Hizmetin sunulmasıyla ilgili durum*” (F3), “*Kütüphane koleksiyonu*” (F4) şeklinde sıralanan alt faktörler bağlamında kütüphane kullanıcılarının duydukları memnuniyet düzeyinin ne şekilde bir dağılım gösterdiğini belirlemek için t testinden yararlanılmıştır. Tablo 80’de de görüldüğü gibi, kullanıcıların alt faktörler bazında duydukları memnuniyet/ memnuniyetsizlik düzeyleri oldukça farklıdır.

**Tablo 81: Genel Ölçek ve Alt Faktörler İçin t Tablosu (Kullanıcı)**

Faktörler	N	$\bar{X}$	Sh	$\mu_b$	$\bar{X} - \mu_b$	Sd	t
F1	215	31.57	0.46	39	-7.43	214	-16.32**
F2	215	32.96	0.43	30	2.96	214	6.82**
F3	215	101.05	1.19	120	-18.95	214	-16.02**
F4	215	24.73	0.46	36	-11.27	214	-24.29**
<b>Genel Ölçek</b>	<b>215</b>	<b>190.26</b>	<b>2.10</b>	<b>225</b>	<b>-34.74</b>	<b>214</b>	<b>-17.28**</b>

\*\*p<0.01

F1, F2, F3, F4 ve Ölçek Geneli’nde beklenen ortalamalar ile gözlenen ortalamalar arasında  $\alpha = 0.01$  düzeyinde (%99 güvenlilikle) fark bulunmuştur. Bu faktörler için bulunan t değerleri, kullanıcıların  $\alpha = 0.01$  düzeyinde ilgili faktörler bazında aldıkları hizmetten duydukları memnuniyetsizliği gösterecek oranda yüksek değerlerdir.

F1'de 13 adet madde bulunmaktadır ve toplanabilecek ortalama puan 39'dur (13x3). Burada ise, kullanıcıların verdikleri cevaplar ile elde edilen ortalama puan 31.57'dir. Buna göre, beklenen ortalama ile gözlenen ortalama arasındaki fark (-7.43)  $\alpha = 0.01$  düzeyinde yüksek bir rakamdır.

F2'de, 10 adet madde bulunmaktadır ve toplanabilecek ortalama puan 30, gözlenen ortalama 32.96'dır. Bu durumda beklenen ortalama ile gözlenen ortalama arasındaki fark (2.96)  $\alpha = 0.01$  düzeyinde düşük bir fark olmakla birlikte, diğer üç faktöre kıyasla daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik gösteren bir rakam olarak değerlendirilebilir.

F3'de 40 adet madde bulunmaktadır ve toplanabilecek ortalama puan 120'dir (40x3). Burada ise, kullanıcıların verdikleri cevaplar ile elde edilen ortalama puan 101.05'dir. Buna göre, beklenen ortalama ile gözlenen ortalama arasındaki fark (-18.95)  $\alpha = 0.01$  düzeyinde oldukça yüksektir.

F4'de 12 adet madde bulunmaktadır ve toplanabilecek ortalama puan 36'dır (12x3). Burada ise, kullanıcıların verdikleri cevaplar ile elde edilen ortalama puan 24.73'dür. Buna göre, beklenen ortalama ile gözlenen ortalama arasındaki fark (-11.27)  $\alpha = 0.01$  düzeyinde oldukça yüksektir.

Ölçek geneli için bakıldığında ise, beklenen ortalama 225 (75x3), gözlenen ortalama ise 190.26 olarak bulunmuştur. Buna göre, beklenen ortalama ile gözlenen ortalama arasındaki fark (-34.74)  $\alpha = 0.01$  düzeyinde oldukça yüksektir.

Bu sonuçlara göre, tüm faktörlerde ve ölçek genelinde elde edilen farklar,  $\alpha = 0.01$  düzeyinde (%99 güvenlilikle) manidar bulunmuştur.



## V.2.2. KULLANICILARIN ÖLÇEK MADDELERİNDE VERİLEN İFADELERE KATILMA DÜZEYLERİ

### V.2.2.1. Kütüphanenin Fiziksel Ortamı

Kullanıcıların, “Kütüphanenin Fiziksel Ortamı” başlıklı F1 kapsamında yer alan maddelerdeki ifadelere katılım düzeyleri Tablo 82’de görülmektedir.

**Tablo 82:** Kullanıcıların F1 Maddelerine Katılım Düzeyleri

Madde No.	K--		K-		K?		K+		K++		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
1	59	27.4	103	47.9	27	12.6	25	11.6	1	0.5	215	100.0
2	43	20.0	86	40.0	43	20.0	40	18.6	3	1.4	215	100.0
3	8	3.7	38	17.7	37	17.2	75	34.9	57	26.5	215	100.0
4	6	2.8	51	23.7	33	15.3	84	39.1	41	19.1	215	100.0
5	94	43.7	60	27.9	19	8.8	27	12.6	15	7.0	215	100.0
6	36	16.7	66	30.7	51	23.7	57	26.5	5	2.3	215	100.0
7	20	9.3	28	13.0	31	14.4	98	45.6	38	17.7	215	100.0
8	12	5.6	63	29.3	29	13.5	85	39.5	26	12.1	215	100.0
9	4	1.9	28	13.0	45	20.9	96	44.7	42	19.5	215	100.0
10	7	3.3	15	7.0	26	12.1	64	29.8	103	47.9	215	100.0
11	4	1.9	11	5.1	52	24.2	60	27.9	88	40.9	215	100.0
12	17	7.9	47	21.9	37	17.2	101	47.0	13	6.0	215	100.0
13	122	56.7	59	27.4	19	8.8	5	2.3	10	4.7	215	100.0

K-- :Kesinlikle Katılmıyorum K- :Katılmıyorum K? :Kararsızım K+ :Katılıyorum K++ :Tamamen Katılıyorum

Kullanıcıların, “Kütüphanenin modern, hoş, davet edici ve çekici bir ortamı vardır” düşüncesine (Md. 1) katılım düzeyleri, %47.9 oranıyla “Katılmıyorum” ve %27.4 oranıyla da “Kesinlikle katılmıyorum” tercihleri üzerinde yoğunlaşmaktadır.

“Kullanım alanları okuma ve araştırma yapmak için yeterli ve kullanışlıdır” düşüncesi (Md. 2) kullanıcıların katılmadığı bir düşüncedir. Buna göre, “Katılmıyorum” tercihinde bulunan kullanıcıların oranı %40, “Kesinlikle katılmıyorum” tercihinde bulunanların oranı ise, %20’dir.

Kullanıcılar, “Masa ve sandalyeler sayıca yeterli değildir” düşüncesine (Md. 3) çoğunlukla katılmakta ve bu durumu, “Katılıyorum” seçeneğini %34.9, “Tamamen katılıyorum” seçeneğini ise %26.5 oranında işaretleyerek göstermektedirler.

Kullanıcılar, “Masa ve sandalyeler kullanışlı ve rahat değildir” düşüncesine (Md. 4) katıldıklarını, “Katılıyorum” seçeneğini %39.1, “Tamamen katılıyorum” tercihini ise %19.1 oranında tercih ederek göstermektedirler.

“Dinlenme, sigara içme, çay içme vb, gereksinimler için ayrılan alanlar yeterlidir” düşüncesine (Md. 5) olumsuz yaklaşan kullanıcılar, %43.7 gibi büyük bir oranla “Kesinlikle katılmıyorum” tercihinde bulunarak göstermektedirler. %27.9 oranında da “Katılmıyorum” tercihini işaretleyen kullanıcılar, bu görüşe büyük oranda karşı olduklarını açıkça ortaya koymaktadırlar.

Kullanıcılar, “Kütüphane (yerler, masalar, raflar vs.) her zaman temizdir” düşüncesine (Md. 6) katılmamakta ve bu konudaki görüşlerini %30.7 oranında “Katılmıyorum”, %16.7 oranında da “Kesinlikle katılmıyorum” tercihinde bulunarak göstermektedirler.

“Kütüphanede ısıtma yeterlidir” düşüncesi (Md. 7) kullanıcıların çoğunluğu tarafından desteklenen bir düşüncedir. Buna göre, “Tamamen katılıyorum” tercihinin oranı %17.7, “Katılıyorum” tercihinin oranı ise, %45.6’dır.

“Kütüphane içindeki aydınlatma yeterli değildir” düşüncesi (Md. 8) kullanıcıların yarısından fazlasının desteklediği bir düşüncedir. Burada “Katılıyorum” tercihinin oranı %39.5, “Tamamen katılıyorum” seçeneğinin oranı ise, %12.1’dir.

Kullanıcılar, “Kütüphanede havalandırma yeterli değildir” düşüncesine (Md. 9) katılmakta ve bu durumu, “Katılıyorum” tercihini %44.7, “Tamamen katılıyorum” tercihini ise %19.5 oranında işaretleyerek göstermektedirler.

“Tuvaletler sayıca yeterli değildir” düşüncesi (Md. 10) kullanıcıların yoğun bir şekilde katıldıkları bir düşüncedir. Buna göre, “Tamamen katılıyorum” tercihinde bulunanların oranı %47.9, “Katılıyorum” diyenlerin oranı ise, %29.8’dir.

Kullanıcılar, “Tuvaletler genellikle temiz değildir” düşüncesi (Md. 11) konusunda destekleyici yönde karar belirtmektedirler. Burada “Tamamen katılıyorum” diyenlerin oranı %40.9, “Katılıyorum” diyenlerin oranı ise, %27.9’dur.

“Kütüphane olması gerektiği gibi son derece sessizdir” düşüncesi (Md. 12) kullanıcıların çoğunluğu tarafından benimsenen bir düşüncedir. Bu düşünceye “Katılıyorum” diyenlerin oranı %47 iken, en yakın olarak “Katılmıyorum” diyenlerin oranı ise, sadece %21.9’dur.

Kullanıcılar, “Özel eşyalarımızı (çanta, giysi...) güvenle bırakabileceğimiz dolap vb. imkan vardır” düşüncesi (Md. 13) konusunda büyük çoğunluğu itibariyle olumsuz düşünmektedir. Bu maddeyle ilgili olarak “Kesinlikle katılmıyorum” tercihinin oranı %56.7, “Katılmıyorum” tercihinin oranı ise, 27.4’tür.

#### **V.2.2.2. Kütüphane Personeli**

Kullanıcıların, “*Kütüphane Personeli*” başlıklı F2 kapsamında yer alan maddelerdeki ifadelere katılım düzeyleri Tablo 83’de görülmektedir.

“Personelin davranış ve iletişiminden memnun değilim” düşüncesi (Md. 14) kullanıcıların çoğunluğu itibariyle itiraz ettiği bir düşünce görünümünde olmakla birlikte, bu görüşü destekleyen ya da kararsız olanların oranları da oldukça yüksek rakamlardır. Bu düşünceye katılmadığını bildirenlerin (Katılmıyorum) oranı %38.1

iken, “Katılıyorum” diyenlerin oranı %21.9, “Kararsızım” şeklinde görüş bildirenlerin oranı ise, %22.8’dir.

**Tablo 83: Kullanıcıların F2 Maddelerine Katılım Düzeyleri**

	Madde No.	K--		K-		K?		K+		K++		TOPLAM	
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Faktör 2	14	18	8.4	82	38.1	49	22.8	47	21.9	19	8.8	215	100.0
	15	12	5.6	40	18.6	51	23.7	80	37.2	32	14.9	215	100.0
	16	4	1.9	34	15.8	49	22.8	102	47.4	26	12.1	215	100.0
	17	35	16.3	88	40.9	30	14.0	35	16.3	27	12.6	215	100.0
	18	16	7.4	48	22.3	46	21.4	91	42.3	14	6.5	215	100.0
	19	17	7.9	68	31.6	63	29.3	57	26.5	10	4.7	215	100.0
	20	25	11.6	62	28.8	59	27.4	63	29.3	6	2.8	215	100.0
	21	15	7.0	101	47.0	33	15.3	57	26.5	9	4.2	215	100.0
	22	53	24.7	92	42.8	25	11.6	38	17.7	7	3.3	215	100.0
	23	8	3.7	20	9.3	35	16.3	130	60.5	22	10.2	215	100.0

K-- :Kesinlikle Katılmıyorum K- :Katılmıyorum K? :Kararsızım K+ :Katılıyorum K++ :Tamamen Katılıyorum

Kullanıcılar, “Fotokopicilerin davranış ve iletişimlerinden memnunuz” düşüncesine (Md. 15) açık bir biçimde destek vermektedirler. Buna göre, “Katılıyorum” tercihinde bulunanların oranı %37.2, “Tamamen katılıyorum” tercihini belirtenlerin oranı ise, %14.9’dur.

Kullanıcılar, “Kapı görevlilerinin davranış ve iletişimlerinden memnunuz” düşüncesini (Md 16) çok açık bir biçimde benimsemektedirler. Burada, “Katılıyorum” tercihinde bulunanların oranı %47.4, “Tamamen katılıyorum” tercihini belirtenlerin oranı ise, %12.1’dir.

Kullanıcılar, “Personel kütüphanenin sessizliğine uymaz” düşüncesine (Md. 17) açık bir şekilde itiraz etmektedirler. Burada, “Katılmıyorum” tercihinde bulunanların oranı %40.9, “Kesinlikle katılmıyorum” tercihini belirtenlerin oranı ise, %16.3’tür.

Kullanıcılar, “Personel kullanıcılara karşı ilgili ve saygılıdır” düşüncesini (Md. 18) açık bir biçimde desteklemektedirler. Buna göre, “Katılıyorum” tercihinde bulunanların oranı %42.3, “Tamamen katılıyorum” tercihini belirtenlerin oranı ise, %6.5’tir.

“Personelin verilen hizmet için yeterli bilgiye sahip olduğunu düşünmüyorum” düşüncesine (Md. 19) “Katılmıyorum” tercihiyle en yüksek oranla (%31.6) itiraz etseler de, “Katılıyorum” diyenlerin oranı (%26.5) ve “Kararsızım” şeklinde görüş açıklayanların oranı da (%29.3) oldukça yakın görüşler olarak öne çıkmaktadır.

Kullanıcılar “Personel her zaman sabırla ve güleryüze sorularımıza cevap verir” düşüncesine (Md. 20) karşı “Katılıyorum” tercihine en yüksek oyu verseler de, %28.8 oranındaki “Katılmıyorum” ve %11.6 oranındaki “Kesinlikle katılmıyorum” tercihlerinin toplamı dikkate alındığında, söz konusu düşüncenin aslında itiraz edilen bir düşünce olduğu anlaşılmaktadır.

“İhtiyacım olduğunda personeli genellikle görevli olduğu yerde bulamıyorum” düşüncesine (Md. 21) açık bir biçimde itiraz etmektedirler. Buna göre, “Katılmıyorum” tercihinde bulunanların oranı %47, “Kesinlikle katılmıyorum” tercihini belirtenlerin oranı ise, %7’dir.

“Bir soru sorduğumda ya da yanlış bir şey yaptığımda personelin kızmasından ve alay etmesinden çekiniyorum” düşüncesi (Md. 22) kullanıcıların kabul etmediği bir düşüncedir. Burada, “Katılmıyorum” tercihinin oranı %42.8, “Kesinlikle katılmıyorum” tercihinin oranı ise, %24.7 olarak gerçekleşmiştir.

“Kütüphaneciler hizmet verirken benim anlayabileceğim kelimelerle iletişim kurarlar” düşüncesi (Md. 23) kullanıcılar tarafından açık bir biçimde desteklenmektedir. Öyle ki burada, “Katılıyorum” diyenlerin oranı %60.5, “Tamamen katılıyorum” tercihinde bulunanların oranı ise, %10.2 şeklinde gerçekleşmiş ve yüksek bir katılım söz konusu olmuştur.

### V.2.2.3. Hizmetin Sunulmasıyla İlgili Durum

Kullanıcıların, “*Hizmetin Sunulmasıyla İlgili Durum*” başlıklı F3 kapsamında yer alan maddelerdeki ifadelere katılım düzeyleri Tablo 84’de görülmektedir.

Kullanıcılar, “Kütüphanenin açık olduğu saatler yeterli ve uygundur” düşüncesine (Md. 24) karşı “Katılıyorum” tercihine en yüksek oyu (%34) verseler de, %27.9 oranındaki “Katılmıyorum” ve %21.9 oranındaki “Kesinlikle katılmıyorum” tercihlerinin toplamı dikkate alındığında, bu düşüncenin aslında benimsenmeyen bir düşünce olduğu görülmektedir.

Kullanıcılar, en yüksek oyu (%33.5) “Katılıyorum” tercihine vererek “Kütüphanenin açık olduğu günler yeterli ve uygundur” düşüncesini (Md. 25) benimsiyor görünseler de, %25.1 oranındaki “Katılmıyorum” ve %21.9 oranındaki “Kesinlikle katılmıyorum” tercihlerinin toplam oranı dikkate alındığında, söz konusu düşüncenin kullanıcıların çoğunluğu tarafından benimsenmeyen bir düşünce olduğu anlaşılmaktadır.

“Hizmet aldığımız yerlerde (ödünç verme vs.) işlemler çok yavaş yapılmaktadır” düşüncesi (Md. 26) kullanıcıların çoğunlukla katılmadıkları bir düşüncedir. Burada kullanıcıların tercihleri, “Kesinlikle katılmıyorum” %18.6, “Katılmıyorum” %29.3 (toplam katılmama %47.9), “Tamamen katılıyorum” %3.3, “Katılıyorum” %34.4 (toplam katılım %37.9) şeklinde gerçekleşmiştir.

“Ödünç verme bankosunda 3 dakikadan fazla beklemiyorum” düşüncesi (Md. 27) kullanıcıların çoğunlukla itiraz ettikleri bir düşüncedir. Burada “Katılmıyorum” tercihinin oranı %34.4, “Kesinlikle katılmıyorum” tercihinin oranı ise, %24.7 şeklinde oluşmuştur.

**Tablo 84: Kullanıcıların F3 Maddelerine Katılım Düzeyleri**

Madde No.	K--		K-		K?		K+		K++		TOPLAM	
	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
24	47	21.9	60	27.9	17	7.9	73	34.0	18	8.4	215	100.0
25	47	21.9	54	25.1	28	13.0	72	33.5	14	6.5	215	100.0
26	40	18.6	63	29.3	31	14.4	74	34.4	7	3.3	215	100.0
27	53	24.7	74	34.4	34	15.8	45	20.9	9	4.2	215	100.0
28	36	16.7	62	28.8	50	23.3	59	27.4	8	3.7	215	100.0
29	111	51.6	61	28.4	20	9.3	13	6.0	10	4.7	215	100.0
30	16	7.4	32	14.9	79	36.7	78	36.3	10	4.7	215	100.0
31	17	7.9	67	31.2	65	30.2	44	20.5	22	10.2	215	100.0
32	14	6.5	42	19.5	27	12.6	66	30.7	66	30.7	215	100.0
33	20	9.3	56	26.0	22	10.2	58	27.0	59	27.4	215	100.0
34	12	5.6	33	15.3	28	13.0	54	25.1	88	40.9	215	100.0
35	6	2.8	33	15.3	66	30.7	66	30.7	44	20.5	215	100.0
36	5	2.3	23	10.7	32	14.9	67	31.2	88	40.9	215	100.0
37	10	4.7	60	27.9	35	16.3	65	30.2	45	20.9	215	100.0
38	7	3.3	71	33.0	43	20.0	58	27.0	36	16.7	215	100.0
39	7	3.3	76	35.3	66	30.7	45	20.9	21	9.8	215	100.0
40	71	33.0	81	37.7	32	14.9	25	11.6	6	2.8	215	100.0
41	64	29.8	80	37.2	27	12.6	37	17.2	7	3.3	215	100.0
42	46	21.4	71	33.0	81	37.7	15	7.0	2	0.9	215	100.0
43	10	4.7	77	35.8	30	14.0	77	35.8	21	9.8	215	100.0
44	115	53.5	73	34.0	20	9.3	6	2.8	1	0.5	215	100.0
45	61	28.4	56	26.0	71	33.0	23	10.7	4	1.9	215	100.0
46	133	61.9	60	27.9	18	8.4	3	1.4	1	0.5	215	100.0
47	123	57.2	69	32.1	18	8.4	3	1.4	2	0.9	215	100.0
48	16	7.4	13	6.0	49	22.8	76	35.3	61	28.4	215	100.0
49	13	6.0	59	27.4	49	22.8	74	34.4	20	9.3	215	100.0
50	15	7.0	45	20.9	43	20.0	94	43.7	18	8.4	215	100.0
51	15	7.0	14	6.5	77	35.8	62	28.8	47	21.9	215	100.0
52	21	9.8	60	27.9	42	19.5	70	32.6	22	10.2	215	100.0
53	39	18.1	58	27.0	72	33.5	38	17.7	8	3.7	215	100.0
54	38	17.7	41	19.1	55	25.6	71	33.0	10	4.7	215	100.0
55	15	7.0	50	23.3	56	26.0	64	29.8	30	14.0	215	100.0
56	0	0.0	9	4.2	27	12.6	108	50.2	71	33.0	215	100.0
57	4	1.9	27	12.6	97	45.1	76	35.3	11	5.1	215	100.0
58	4	1.9	26	12.1	33	15.3	80	37.2	72	33.5	215	100.0
59	7	3.3	62	28.8	41	19.1	81	37.7	24	11.2	215	100.0
60	5	2.3	80	37.2	61	28.4	55	25.6	14	6.5	215	100.0
61	4	1.9	38	17.7	88	40.9	62	28.8	23	10.7	215	100.0
62	61	28.4	75	34.9	27	12.6	37	17.2	15	7.0	215	100.0
63	11	5.1	14	6.5	28	13.0	79	36.7	83	38.6	215	100.0

K-- :Kesinlikle Katılmıyorum K- :Katılmıyorum K? :Kararsızım K+ :Katılıyorum K++ :Tamamen Katılıyorum

Kullanıcılar, “Gereksinim duyduğumda, danışma masasında 3 dakikadan fazla beklemiyorum” düşüncesine (Md. 28) katılmamakta ve bu durumu %28.8 oranında “Katılmıyorum”, %16.7 oranında da “Kesinlikle katılmıyorum” tercihini işaretleyerek ortaya koymaktadırlar.

“Fotokopi çektirirken 3 dakikadan fazla sıra beklemiyorum” düşüncesine (Md. 29) kullanıcılar, çok açık bir biçimde itiraz etmektedirler. Öyle ki burada, “Kesinlikle katılmıyorum” tercihinde bulunanların oranı %51.6, “Katılmıyorum” diyenlerin oranı ise %28.4 şeklinde gerçekleşmiş ve çok yüksek bir itiraz söz konusu olmuştur.

“Telefonla bilgi almaya çalıştığımda gördüğüm ilgiden ve verilen bilgiden memnunum” düşüncesi (Md. 30) kullanıcıların en yüksek oranda (%36.7) kararsız kaldığı bir düşünce olmakla birlikte, “Katılıyorum” (%36.3) ve “Tamamen katılıyorum” (%4.7) tercihlerinin toplam oranı dikkate alındığında, kullanıcıların görüşlerinin bu düşünce konusunda olumlu olduğu görülmektedir.

Kullanıcılar, “Kütüphanede, bana bir okuyucu/ kullanıcı olarak önem verilmediğini hissediyorum” düşüncesine (Md. 31) çoğunluk itibariyle itiraz etmektedirler. Burada %31.2 oranındaki “Katılmıyorum” görüşüne %7.9 oranındaki “Kesinlikle katılmıyorum” tercihi eklendiğinde, kullanıcıların çoğunluğunun bu düşüncüyü benimsemedikleri gibi bir sonuç ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte, %10.2 oranındaki “Tamamen katılıyorum” tercihi %20.5 oranındaki “Katılıyorum” tercihiyle toplam olarak düşünüldüğünde öne sürülen düşüncüyü benimseyenlerin de oldukça yüksek oranda olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. %30.2 oranındaki “Kararsızım” tercihi de dikkate alındığında, sunulan ifade konusunda kullanıcıların net bir görüşe sahip olmadıkları izlenimi ortaya çıkmaktadır.

Kullanıcılar, “Ödünç verilen kitap sayısı yeterli değildir” düşüncesini (Md. 32) oldukça yüksek oranda desteklemekte ve bunu %30.7 oranında “Tamamen katılıyorum”, %30.7 oranında da “Katılıyorum” seçeneğini tercih ederek ortaya koymaktadırlar.

“Kitapların ödünç verilme süresi yeterli değildir” düşüncesi (Md. 33) kullanıcıların, “Tamamen katılıyorum” seçeneğini %27.4 oranında, “Katılıyorum” seçeneğini de %27 oranında tercih ederek destekledikleri bir düşüncedir.



Kullanıcılar, “Dergi ve kitap seçiminde bizlerin görüşleri alınmaz” düşüncesini (Md. 34) %40.9 oranında “Tamamen katılıyorum”, %25.1 oranında da “Katılıyorum” seçeneklerini tercih ederek açık bir şekilde desteklemektedirler.

Kullanıcılar, “Kütüphanecilere yaptırdığım bilgi taramalarında elde edilen konuyla ilgili künye sayısı çok düşüktür” düşüncesine (Md. 35) büyük oranda katılmaktadırlar. Burada, “Tamamen katılıyorum” seçeneği %20.5, “Katılıyorum” seçeneği ise, %30.7 oranında tercih edilmiştir.

“Fotokopi ücretleri çok yüksektir” düşüncesi (Md. 36) kullanıcılar tarafından yoğun bir katılımı desteklenmektedir. Bu durum, “Tamamen katılıyorum” seçeneğinin %40.9, “Katılıyorum” seçeneğinin ise, %31.2 gibi yüksek oranlarda tercih edilmesiyle de kendisini açıkça göstermektedir.

Kullanıcılar, “Kitap rafları düzenli değildir” düşüncesini (Md. 37) benimsediklerini, “Katılıyorum” seçeneğini %30.2, “Tamamen katılıyorum” seçeneğini de %20.9 oranında tercih ederek göstermişlerdir.

Kullanıcılar, “Dergi rafları düzenli değildir” düşüncesini (Md. 38) benimsediklerini, “Katılıyorum” seçeneğini %27, “Tamamen katılıyorum” seçeneğini de %16.7 oranında tercih ederek göstermektedirler. Bu düşünceye katılmadığını “Katılmıyorum” seçeneğini %33 oranında tercih ederek ortaya koyan kullanıcı grubu söz konusu olmakla birlikte, toplamda düşüncenin %43.7 oranında bir kullanıcı kesimi tarafından benimsendiği görülmektedir.

Kullanıcılar, “Bir bilgi isteğim olduğunda tam ve doğru bilgi verildiğine inanmıyorum” düşüncesine (Md. 39) katılmamakta ve bunu %35.3 oranında “Katılmıyorum”, %3.3 oranında da “Kesinlikle katılmıyorum” tercihini işaretleyerek ortaya koymaktadırlar. Ancak burada, %30.7 oranındaki “Kararsızım” tercihini ve %20.9 oranındaki “Katılıyorum” tercihini de göz önünde bulundurmak gerekmektedir.

Kullanıcıların büyük bir çoğunluğu, “Kütüphaneye yeni gelen yayınlar oldukça hızlı bir şekilde duyurulmaktadır” düşüncesine (Md. 40) itiraz etmektedirler. Burada “Katılmıyorum” görüşünün oranı %37.7, “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneğinin oranı ise, %33 olarak gerçekleşmiştir.

Kullanıcılar, “Kütüphane hizmetlerindeki değişiklikler ve yenilikler hızla duyurulmaktadır” düşüncesine (Md. 41) katılmamakta ve bunu %37.2 oranında “Katılmıyorum”, %29.8 oranında da “Kesinlikle katılmıyorum” tercihini işaretleyerek ortaya koymaktadırlar.

“Verilen hizmetleri eleştirdiğimde ve olumsuz gördüğüm konuları belirttiğimde personel ilgiyle karşılar ve yöneticilere aktarmak üzere gerekli notları alır” düşüncesi (Md. 42) bağlamında kullanıcılar en büyük oranda (%37.7) kararsız olduklarını ortaya koymaktadırlar. Ancak, %33 oranındaki “Katılmıyorum” ve %21.4 oranındaki “Kesinlikle katılmıyorum” seçenekleri birlikte düşünüldüğünde, kullanıcıların aslında bu düşünceye büyük oranda itiraz ettikleri anlaşılmaktadır.

“Kitap sırtlarındaki numaralar ve harfler okunaklı değildir” düşüncesi (Md. 43) kullanıcıların katılıp katılmama konusunda yaklaşık oranlarda tercihte buldukları bir düşüncedir. Burada kullanıcıların tercihleri, “Tamamen katılıyorum” %9.8, “Katılıyorum” %35.8 (toplam katılım %45.6), “Kesinlikle katılmıyorum” %4.7, “Katılmıyorum” %35.8 (toplam katılmama %40.5) şeklinde gerçekleşmiştir.

“Kütüphane yönetimi, gereksinimlerimizi belirlemek ve kütüphane hizmetleriyle ilgili görüşlerimizi almak için düzenli olarak anket uygular” düşüncesi (Md. 44) kullanıcıların çok büyük oranda itiraz ettikleri ve katılmadıkları bir düşüncedir. Burada “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneğinin oranı %53.5, “Katılmıyorum” seçeneğinin oranı ise, %34 oranında gerçekleşmiştir. Buna karşın, “Tamamen katılıyorum” şeklinde tercihte bulunanların oranı %0.5; “Katılıyorum” diyenlerin oranı ise, ancak %2.8’e ulaşabilmiştir.

Kullanıcılar, “Görüş, öneri, şikâyet ve gereksinimlerimi aktarabilmem için kütüphanede görünür bir yerde dilek ve şikâyet kutusu vardır” düşüncesi (Md. 45) konusunda en yüksek oranda (%33) “Kararsızım” seçeneğini tercih etmişlerdir. Ancak, %28.4 oranındaki “Kesinlikle katılmıyorum” ve %26 oranındaki “Katılmıyorum” seçenekleri birlikte değerlendirildiğinde, kullanıcıların aslında bu düşünceye büyük oranda katılmadıkları anlaşılmaktadır.

“Kütüphane yönetimi, gereksinimlerimizi ve kütüphane hizmetleriyle ilgili görüşlerimizi almak için bizlerle birebir ya da grup görüşmeleri yapar” düşüncesi (Md. 46) kullanıcıların çok büyük oranda itiraz ettikleri ve katılmadıkları bir düşüncedir. Burada “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneğinin oranı %61.9, “Katılmıyorum” seçeneğinin oranı ise, %27.9 oranında gerçekleşmiştir.

“Kütüphaneyi daha etkin kullanabilmemiz için bizlere düzenli olarak eğitim verilmektedir” düşüncesi (Md. 47) kullanıcıların çok büyük oranda itiraz ettikleri ve katılmadıkları bir düşüncedir. Burada “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneğinin oranı %57.2, “Katılmıyorum” seçeneğinin oranı ise, %32.1 oranında gerçekleşmiştir.

Kullanıcılar, “Kütüphane kullanımı konusunda bizlere verilen eğitim verimli değildir” düşüncesine (Md. 48) katılmakta ve bu durumu %35.3 oranında “Katılıyorum” seçeneğini, %28.4 oranında da “Tamamen katılıyorum” seçeneğini tercih ederek ortaya koymaktadırlar.

Kullanıcılar, “Kütüphanenin web sayfası kütüphane kaynaklarını, verilen hizmetleri ve genel olarak kütüphaneye ilgili bilgileri yansıtmada konusunda oldukça yeterlidir” düşüncesine (Md. 49) katılmakta ve bunu %34.4 oranında “Tamamen katılıyorum”, %9.3 oranında da “Katılıyorum” tercihini işaretleyerek ortaya koymaktadırlar. Ancak burada, %22.8 oranındaki “Kararsızım” tercihini ve %27.4 oranındaki “Katılmıyorum” tercihini de göz önünde bulundurmada değerlendirme açısından yararlı olacaktır.

“Evimdeki ve üniversitedeki bilgisayarımın kütüphane kataloğunu kolayca tarayabiliyorum” düşüncesi (Md. 50) kullanıcıların çoğunlukla katıldıkları bir düşünce durumundadır. Burada “Katılıyorum” seçeneği %43.7, “Tamamen katılıyorum” seçeneği ise, %8.4 oranında gerçekleşmiştir.

Kullanıcılar, “Evimdeki ve üniversitedeki bilgisayarımın kitap ayırma işlemini yapamıyorum” düşüncesi (Md. 51) konusunda en yüksek oranda (%35.8) “Kararsızım” seçeneğini tercih etmişlerdir. Bununla birlikte, %28.8 oranındaki “Katılıyorum” ve %21.9 oranındaki “Tamamen katılıyorum” seçenekleri birlikte değerlendirildiğinde, kullanıcıların aslında bu düşünceye büyük oranda katıldıkları anlaşılmaktadır.

“Evimdeki ve üniversitedeki bilgisayarımın elektronik yayınları kolaylıkla tarayamıyorum” düşüncesi (Md. 52) kullanıcıların katılıp katılmama konusunda yaklaşık oranlarda tercihte buldukları bir düşüncedir. Burada kullanıcıların tercihleri, “Tamamen katılıyorum” %10.2, “Katılıyorum” %32.6 (toplam katılım %42.8), “Kesinlikle katılmıyorum” %9.8, “Katılmıyorum” %27.9 (toplam katılmama %37.7) şeklinde gerçekleşmiştir.

Kullanıcılar, “Kütüphanenin üst yönetimine kolayca erişerek problemimi rahatlıkla anlatabilirim” düşüncesi (Md. 53) konusunda en yüksek oranda (%33.5) “Kararsızım” seçeneğini tercih etmişlerdir. Ancak, %18.1 oranındaki “Kesinlikle katılmıyorum” ve %27 oranındaki “Katılmıyorum” seçenekleri birlikte değerlendirildiğinde, kullanıcıların aslında bu düşünceye katılmadıkları anlaşılmaktadır.

“Kütüphanenin tüm hizmet noktalarında (fotokopi, ödünç verme bankosu vs.) kullanıcılara eşit davranılmaktadır” düşüncesi (Md. 54) kullanıcıların katılıp katılmama konusunda yaklaşık oranlarda tercihte buldukları bir düşüncedir. Burada kullanıcıların tercihleri, “Tamamen katılıyorum” %4.7, “Katılıyorum” %33 (toplam katılım %37.7), “Kesinlikle katılmıyorum” %17.7, “Katılmıyorum” %19.1 (toplam katılmama %36.8) şeklinde gerçekleşmiştir.

“Konuyla ilgili farklı bilgi kaynaklarına da erişebilmem için, personel tarafından başka kütüphaneler hakkında hiçbir bilgi verilmez” düşüncesi (Md. 55) kullanıcılar tarafından desteklenen bir düşüncedir. Burada “Katılıyorum” seçeneğini tercih eden kullanıcıların oranı %29.8, “Tamamen katılıyorum” seçeneğini tercih edenlerin oranı ise, %14’dür.

Kullanıcılar, “Kütüphanede, hizmetler hakkında anlaşılabilir, tam ve güncel bilgi veren broşürler ve yönlendirme yazıları yeterli değildir” düşüncesine (Md. 56) çok büyük oranda katılmaktadırlar. Burada, “Katılıyorum” seçeneğini tercih eden kullanıcıların oranı %50.2, “Tamamen katılıyorum” seçeneğini tercih edenlerin oranı ise, %33 olarak gerçekleşmiştir.

Kullanıcılar, “İstediğim bilgi ve belge, bana söz verilen sürede teslim edilmez” düşüncesi (Md. 57) konusunda en yüksek oranda (%45.1) “Kararsızım” seçeneğini tercih etmişlerdir. Ancak, %35.3 oranındaki “Katılıyorum” ve %5.1 oranındaki “Tamamen katılıyorum” seçenekleri birlikte değerlendirildiğinde, kullanıcıların aslında bu düşünceye katıldıkları anlaşılmaktadır.

Kullanıcılar, “Kütüphanenin sunduğu hizmetlerle, bilgi ve belge (kitap, dergi vs.) gereksinimlerimin çok azı karşılanmaktadır” düşüncesine (Md. 58) çok büyük oranda katılmaktadırlar. Burada, “Katılıyorum” seçeneğini tercih edenlerin oranı %37.2, “Tamamen katılıyorum” seçeneğini tercih edenlerin oranı ise, %33.5 olarak gerçekleşmiştir.

“Yerinde bulamadığım kitap, dergi, ansiklopedi vb. bilgi kaynaklarına erişebilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaz/ bilgi verilmez” düşüncesi (Md. 59), kullanıcıların yoğun bir şekilde destekledikleri bir düşüncedir. Burada “Katılıyorum” seçeneğini tercih eden kullanıcıların oranı %37.7, “Tamamen katılıyorum” seçeneğini tercih edenlerin oranı ise, %11.2 şeklinde ortaya çıkmıştır.

“Kütüphane girişindeki danışma masasından tam ve doğru bilgi verildiğine inanmıyorum” düşüncesi (Md. 60) kullanıcılar tarafından benimsenmeyen bir düşüncedir. Burada, “Katılmıyorum” seçeneğini tercih edenlerin oranı %37.2 olurken, en yakın seçenek olan “Kararsızım” seçeneğinin oranı %28.4’te kalmıştır.

Kullanıcılar, “Kütüphane hizmetleri hakkındaki şikâyet ve önerilerim dikkate alınmaz” düşüncesi (Md. 61) konusunda en yüksek oranda (%40.9) “Kararsızım” seçeneğini tercih etmişlerdir. Ancak, %28.8 oranındaki “Katılıyorum” ve %10.7 oranındaki “Tamamen katılıyorum” seçeneklerinin toplam %39.5’lik destekleyici oranına karşılık, %17.7 oranındaki “Katılmıyorum” seçeneğiyle, %1.9 oranındaki “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneklerinin toplamı (%19.6) dikkate alındığında kullanıcıların aslında bu düşünceye katıldıkları anlaşılmaktadır.

“Bilgisayarla elektronik kaynaklardan (veri tabanları, elektronik dergi ve kitap) kendi başımıza tarama yapabilmemiz için sunulan imkânlar (bilgisayar vs.) yeterlidir” düşüncesi (Md. 62) kullanıcılar tarafından desteklenmeyen bir düşüncedir. Burada “Katılmıyorum” seçeneği %34.9 oranında, “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneği de %28.4 oranında tercih edilmiştir.

Kullanıcılar, “Kütüphane katalogunu tarayabileceğimiz bilgisayarlar sayıca yeterli değildir” düşüncesine (Md. 63) çok büyük oranda katılmaktadırlar. Burada, “Katılıyorum” seçeneğini tercih eden kullanıcıların oranı %36.7, “Tamamen katılıyorum” seçeneğini tercih edenlerin oranı ise, %38.6 olarak gerçekleşmiştir.

#### **V.2.2.4. Kütüphane Koleksiyonu**

Kullanıcıların, “*Kütüphane Koleksiyonu*” başlıklı F4 kapsamında yer alan maddelerdeki ifadelere katılım düzeyleri Tablo 85’de görülmektedir.

**Tablo 85: Kullanıcıların F4 Maddelerine Katılım Düzeyleri**

	Madde No.	K--		K-		K?		K+		K++		TOPLAM	
		Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%	Sayı	%
Faktör 4	64	2	0.9	13	6.0	17	7.9	66	30.7	117	54.4	215	100.0
	65	2	0.9	5	2.3	6	2.8	74	34.4	128	59.5	215	100.0
	66	98	45.6	64	29.8	12	5.6	19	8.8	22	10.2	215	100.0
	67	86	40.0	73	34.0	27	12.6	26	12.1	3	1.4	215	100.0
	68	83	38.6	86	40.0	24	11.2	18	8.4	4	1.9	215	100.0
	69	5	2.3	20	9.3	19	8.8	68	31.6	103	47.9	215	100.0
	70	9	4.2	12	5.6	21	9.8	74	34.4	99	46.0	215	100.0
	71	84	39.1	58	27.0	33	15.3	29	13.5	11	5.1	215	100.0
	72	5	2.3	7	3.3	95	44.2	46	21.4	62	28.8	215	100.0
	73	2	0.9	6	2.8	98	45.6	47	21.9	62	28.8	215	100.0
	74	37	17.2	65	30.2	92	42.8	18	8.4	3	1.4	215	100.0
	75	33	15.3	56	26.0	103	47.9	18	8.4	5	2.3	215	100.0

K-- :Kesinlikle Katılmıyorum K- :Katılmıyorum K? :Kararsızım K+ :Katılıyorum K++ :Tamamen Katılıyorum

“Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili bilimsel kitap koleksiyonu güncel değildir” düşüncesi (Md. 64) kullanıcıların çok büyük oranda katıldıkları bir düşünce durumundadır. Burada, “Tamamen katılıyorum” seçeneğini tercih edenlerin oranı %54.4, “Katılıyorum” seçeneğini tercih eden kullanıcıların oranı ise, %30.7 olarak gerçekleşmiştir.

Kullanıcılar “Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili bilimsel kitap koleksiyonu sayıca yeterli değildir” düşüncesine (Md. 65) çok büyük destek vererek katılmaktadırlar. Bu düşünce için, “Tamamen katılıyorum” seçeneğini tercih edenlerin oranı %59.5, “Katılıyorum” seçeneğini tercih eden kullanıcıların oranı ise, %34.4 şeklinde gerçekleşmiştir.

Kullanıcılar, “Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili bilimsel dergi koleksiyonu yeterlidir” düşüncesine (Md. 66) çok büyük oranda itiraz etmekte ve katılmamaktadırlar. Burada “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneğini tercih eden kullanıcıların oranı %45.6, “Katılmıyorum” seçeneğini tercih edenlerin oranı ise, %29.8’dir.

“Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili danışma kaynakları (indeks, abstrakt, ansiklopedi, sözlük, bibliyografya vs.) oldukça günceldir” düşüncesi (Md. 67), kullanıcılar tarafından çok yüksek bir oranla reddedilen bir düşüncedir. Burada “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneği %40, “Katılmıyorum” seçeneği de %34 gibi yüksek oranlarda tercih edilmiştir.

Kullanıcılar, “Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili danışma kaynakları (indeks, abstrakt, ansiklopedi, sözlük, bibliyografya vs.) sayıca yeterlidir” düşüncesine (Md. 68) çok büyük oranda itiraz etmekte ve katılmamaktadırlar. Burada “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneğini tercih eden kullanıcıların oranı %38.6, “Katılmıyorum” seçeneğini tercih edenlerin oranı ise, %40’dır.

Kullanıcılar, “Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili Türkçe koleksiyonu (kitap, dergi vb.) güncel değildir” düşüncesine (Md. 69) çok büyük oranda destek vererek katılmaktadırlar. Bu düşünce için, “Tamamen katılıyorum” seçeneğini tercih eden kullanıcıların oranı %47.9, “Katılıyorum” seçeneğini tercih edenlerin oranı ise, %31.6 şeklinde gerçekleşmiştir.

“Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili Türkçe koleksiyonu (kitap, dergi vb.) sayıca yeterli değildir” düşüncesi (Md. 70), kullanıcıların çok büyük katılımı destek verdikleri bir düşünce durumundadır. Bu düşünce için, “Tamamen katılıyorum” seçeneğini tercih edenlerin oranı %46, “Katılıyorum” seçeneğini tercih edenlerin oranı ise, %34.4 şeklinde gerçekleşmiştir.

“Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili elektronik kaynakları (CD-ROM’lar, online veritabanları, elektronik dergiler...) yeterlidir” düşüncesi (Md. 71) kullanıcılar tarafından yüksek oranda reddedilen bir düşüncedir. Burada “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneği %39.1, “Katılmıyorum” seçeneği ise %27 oranlarında tercih edilmiştir.



“Kütüphanenin roman, hikâye vb. kitap koleksiyonu güncel değildir” düşüncesi (Md. 72) kullanıcılar tarafından benimsenen bir düşüncedir. Bu düşünceye ilişkin olarak, “Tamamen katılıyorum” seçeneği %28.8 oranında, “Katılıyorum” seçeneği ise, %21.4 oranında tercih edilmiştir. Burada ayrıca %44.2 oranında tercih edilen “Kararsızım” seçeneğini de dikkatle değerlendirmek gerekmektedir.

Kullanıcılar, “Kütüphanenin roman, hikâye vb. kitap koleksiyonu sayıca yeterli değildir” düşüncesi (Md. 73) konusunda en yüksek oranla (%45.6) “Kararsızım” seçeneğini tercih etmişlerdir. Bununla birlikte, %28.8 oranındaki “Tamamen katılıyorum” ve %21.9 oranındaki “Katılıyorum” seçeneklerinin toplamı (%50.7) dikkate alındığında kullanıcıların çoğunlukla bu düşünceye katıldıkları anlaşılmaktadır.

“Genel konulu danışma kaynakları (ansiklopedi, Türkçe sözlük, yabancı dil sözlükleri, almanak, rehber, biyografya vs.) oldukça günceldir” düşüncesi (Md. 74) kullanıcıların en yüksek oranla (%42.8) “Kararsızım” seçeneğini tercih ettikleri bir düşüncedir. Ancak, %30.2 oranındaki “Katılmıyorum” ve %17.2 oranındaki “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneklerinin toplam değeri olan %47.4 oranı göz önüne alındığında kullanıcıların çoğunlukla bu düşünceye katılmadıkları anlaşılmaktadır.

“Genel konulu danışma kaynakları (ansiklopedi, Türkçe sözlük, yabancı dil sözlükleri, almanak, rehber, biyografya vs.) sayıca yeterlidir” düşüncesi (Md. 75) konusunda kullanıcıların yaklaşık yarısı (%47.9) “Kararsızım” seçeneğini tercih etmişlerdir. %26 oranındaki “Katılmıyorum” seçeneğiyle, %15.3 oranındaki “Kesinlikle katılmıyorum” seçeneklerinin toplamı (%41.3) bile kullanıcıların bu düşünceyle ilgili kararsızlık tercihlerinin üzerine çıkamamakta ancak, yüksek oranda bir kullanıcı grubunun bu düşünceye katılmadıkları anlaşılmaktadır.

### V.2.3. FARKLI DEĞİŞKENLER İÇİN GENEL ÖLÇEK VE ALT FAKTÖRLER BAZINDA MEMNUNİYET DÜZEYLERİ

#### V.2.3.1. Cinsiyet İçin Faktörel Bazda Betimsel İstatistikler ve t Testi

Cinsiyet unsurunun genel ölçek ve alt faktörler bazında kullanıcıların memnuniyet düzeylerine ne denli etkili olduğunu belirleyebilmek için betimsel istatistikler ile t testi çalışılmıştır (Tablo 86).

**Tablo 86: Cinsiyet İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler ve t Tablosu**

FAKTÖRLER	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	s	Ortalama Farkları	Sd	t
F 1	Kadın	118	30.99	6.07	-1.28	213	-1.39
	Erkek	97	32.27	7.30			
F 2	Kadın	118	33.10	6.17	0.30	213	0.35
	Erkek	97	32.79	6.63			
F 3	Kadın	118	102.37	16.74	3.03	213	1.27
	Erkek	97	99.34	18.07			
F 4	Kadın	118	25.30	6.87	1.28	213	1.38
	Erkek	97	24.02	6.68			
Genel Ölçek	Kadın	118	191.77	28.24	3.34	213	0.82
	Erkek	97	188.42	30.94			

Cinsiyete göre, genel ölçek ve alt faktör puan ortalamaları  $\alpha = 0.05$  düzeyinde (%95 güvenlilikle) farklılık göstermemektedir.

#### V.2.3.2. Yaş İçin Faktörel Bazda Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi

Yaş unsurunun genel ölçek ve alt faktörler bazında kullanıcıların memnuniyeti konusunda etkili olup olmadığını belirleyebilmek için öncelikle ortalamalara ve standart sapmalarına bakılmış (Tablo 87) daha sonra, varyans analizi yapılmıştır.

**Tablo 87: Yaş İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler**

YAŞ	N	F 1		F 2		F 3		F 4		Genel Ölçek	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
20-25	12	29.92	7.49	33.75	8.07	101.75	19.22	23.91	7.51	189.33	37.45
26-30	119	31.28	6.32	32.84	6.30	100.81	16.86	24.68	6.83	189.63	27.60
31-35	72	32.50	7.06	32.76	6.29	100.63	17.22	24.81	6.60	190.72	30.15
36-40	12	30.42	7.12	34.58	6.35	104.33	23.00	25.33	7.77	194.66	37.83
<b>TOPLAM</b>	<b>215</b>	<b>31.57</b>	<b>6.68</b>	<b>32.96</b>	<b>6.37</b>	<b>101.00</b>	<b>17.38</b>	<b>24.72</b>	<b>6.80</b>	<b>190.26</b>	<b>29.47</b>

Yapılan varyans analizi sonucunda (Tablo 88), yaş gruplarıyla genel ölçek ve alt faktör ortalamaları arasında  $\alpha = 0.05$  düzeyinde manidar bir fark bulunmamıştır.

**Tablo 88: Yaş İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
F1	Gruplar arası	120,653	3	40,218	,901	,442
	Gruplar içi	9420,119	211	44,645		
	Toplam	9540,772	214			
F2	Gruplar arası	43,583	3	14,528	,354	,786
	Gruplar içi	8648,119	211	40,986		
	Toplam	8691,702	214			
F3	Gruplar arası	153,535	3	51,178	,167	,918
	Gruplar içi	64513,461	211	305,751		
	Toplam	64666,995	214			
F4	Gruplar arası	13,077	3	4,359	,093	,964
	Gruplar içi	9899,732	211	46,918		
	Toplam	9912,809	214			
Genel Ölçek	Gruplar arası	305,905	3	101,968	,116	,951
	Gruplar içi	185615,509	211	879,694		
	Toplam	185921,414	214			

### V.2.3.3. En Çok Yararlanılan Kütüphane İçin Faktörel Bazda Betimsel İstatistikler ve t Testi

“Kütüphane kullanıcılarının memnuniyet düzeyleri yararlandıkları kütüphaneler bazında değişiklik göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulmak amacıyla betimsel istatistikler ve t testi çalışılmıştır (Tablo 89).

**Tablo 89: En Çok Yararlanılan Kütüphane İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler ve t Tablosu**

FAKTÖRLER	Kütüphane	N	$\bar{X}$	s	Ortalama Farkları	Sd	t
F 1	Beytepe Merkez	127	32.61	6.86	2.55	213	2.80**
	Tıp Merkezi	88	30.05	6.11			
F 2	Beytepe Merkez	127	32.42	6.45	-1.31	213	-1.49
	Tıp Merkezi	88	33.73	6.20			
F 3	Beytepe Merkez	127	101.33	16.39	0.81	213	0.33
	Tıp Merkezi	88	100.52	18.80			
F 4	Beytepe Merkez	127	24.22	6.51	-1.23	213	-1.30
	Tıp Merkezi	88	25.45	7.17			
Genel Ölçek	Beytepe Merkez	127	190.59	28.01	0.82	213	0.25
	Tıp Merkezi	88	189.77	31.61			

\*\*p<0.01

Yapılan analizler sonucunda, kütüphane türleri arasında F1 bağlamında  $\alpha = 0.01$  düzeyinde (%99 güvenlilikle) manidar fark bulunmuştur.

#### V.2.3.4. Enstitüler İçin Faktörel Bazda Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi

“Kütüphane kullanıcılarının memnuniyet düzeyleri doktora programlarına devam ettikleri enstitüler bazında değişiklik göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulmak amacıyla betimsel istatistikler çalışılmış (Tablo 90), daha sonra varyans analizi yapılmıştır.

**Tablo 90: Enstitüler İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler**

ENSTITÜ	N	F 1		F 2		F 3		F 4		Genel Ölçek	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
Fen	66	33.71	6.01	33.24	6.05	105.60	16.96	25.81	6.53	198.30	28.35
Sosyal	59	30.61	6.94	31.66	7.08	97.27	15.91	22.45	6.30	182.00	26.92
Sağlık	90	30.62	6.66	33.61	6.04	100.10	18.05	25.41	7.03	189.74	30.58
TOPLAM	215	31.56	6.67	32.96	6.37	101.00	17.38	24.72	6.80	190.30	29.47

Yapılan varyans analizi sonucunda (Tablo 91), F1, F3, F4 ve ölçek geneli için enstitüler bazında  $\alpha = 0.05$  düzeyinde manidar fark bulunmuştur.

**Tablo 91: Enstitüler İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
F1	Gruplar arası	438,052	2	219,026	5,101	,007
	Gruplar içi	9102,720	212	42,937		
	Toplam	9540,772	214			
F2	Gruplar arası	142,972	2	71,486	1,773	,172
	Gruplar içi	8548,730	212	40,324		
	Toplam	8691,702	214			
F3	Gruplar arası	2275,113	2	1137,557	3,865	,022
	Gruplar içi	62391,882	212	294,301		
	Toplam	64666,995	214			
F4	Gruplar arası	424,558	2	212,279	4,743	,010
	Gruplar içi	9488,251	212	44,756		
	Toplam	9912,809	214			
Genel Ölçek	Gruplar arası	8367,307	2	4183,653	4,995	,008
	Gruplar içi	177554,107	212	837,519		
	Toplam	185921,414	214			

Hangi enstitülere ait ortalamaların birbirinden farklı olduğunu saptayabilmek için “çoklu karşılaştırma testleri”nden “Scheffe Testi”ne başvurulmuş, grupların ortalamaları arasındaki farklar Scheffe Testi sonuç tablolarında (Tablo 92-95) gösterilmiştir.

**Tablo 92: Faktör 1 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

	Sosyal (1)	Fen (2)	Sağlık (3)
1	-	-	-
2	-3.10*	-	-
3	-0.01	3.09*	-

\*p<0.05

**Tablo 93: Faktör 3 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

	Sosyal (1)	Fen (2)	Sağlık (3)
1	-	-	-
2	8.30*	-	-
3	5.47	-2.83	-

\*p<0.05

**Tablo 94: Faktör 4 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

	Sosyal (1)	Fen (2)	Sağlık (3)
1	-	-	-
2	3.36*	-	-
3	0.41	-2.95*	-

\*p&lt;0.05

**Tablo 95: Genel Ölçek İçin Scheffe Testi Sonuçları**

	Sosyal (1)	Fen (2)	Sağlık (3)
1	-	-	-
2	16.35*	-	-
3	8.60	7.74	-

\*p&lt;0.05

### V.2.3.5. Fakülteler ve Yüksekokullar İçin Faktörel Bazda Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi

“Kütüphane kullanıcılarının memnuniyet düzeyleri, araştırma görevlisi olarak görev yaptıkları fakülteler ve yüksekokullar bazında değişiklik göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulmak amacıyla betimsel istatistikler çalışılmış (Tablo 96), daha sonra varyans analizi yapılmıştır.

Ancak yapılan varyans analizi sonucunda, hem grup sayısının çok olması hem de gruplardaki kişi sayılarının dengesiz olması nedeniyle gruplar arasında manidar fark olup olmadığı ortaya konulamamıştır (Tablo 97). Varyans bulunamaması nedeniyle de ikili karşılaştırmalar yapılamamış, sadece ANOVA tablosunu vermekle yetinilmiştir. Buna göre,  $\alpha = 0.05$  düzeyinde (%95 güvenlilikle) F1 ve F4 için en az iki grup arasında fark olduğu, diğer bir söyleyişle fakülteler ve yüksekokullar ile F1 ve F4 faktörleri bağlamında memnuniyetsizlik açısından manidarlık olduğu söylenilebilir.

Bununla birlikte, hangi gruplar arasında olduğu Scheffe Testi ile belirlenemediğinden, ortalamaları en düşük ve en yüksek gruplar arasındaki farkın manidar olduğunu belirtebilir, ancak diğer gruplar arasında olup olmadığını ise, kesin olarak belirtemeyiz.

**Tablo 96: Fakülteler ve Yüksekokullar İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler**

Fakülte/ Yüksekokul	N	F 1		F 2		F 3		F 4		Genel Ölçek	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
A	34	33.61	6.80	32.58	6.67	103.61	17.90	26.40	5.56	196.23	29.64
B	32	33.81	5.15	33.93	5.34	107.65	15.91	25.20	7.47	200.59	27.20
C	30	30.90	6.23	32.30	6.85	99.16	15.97	21.90	6.56	184.26	27.84
D	16	29.25	8.38	33.75	6.28	98.06	16.58	25.70	4.89	186.75	26.82
E	6	31.16	6.24	26.50	5.95	90.00	8.98	19.00	6.89	166.66	13.32
F	7	32.00	7.91	28.57	8.84	93.57	19.26	20.40	5.53	174.57	30.50
G	16	27.93	5.61	34.56	5.89	100.12	21.28	27.70	7.70	190.31	34.36
H	15	30.20	5.96	35.40	7.13	102.40	21.72	25.30	5.65	193.33	34.78
I	1	26.00	0.00	36.00	0.00	125.00	0.00	16.00	0.00	203.00	0.00
İ	3	31.66	2.88	29.66	6.80	85.00	0.00	22.00	7.21	168.33	16.04
J	7	40.28	5.43	32.85	4.91	105.71	16.46	29.10	5.24	208.00	27.46
K	3	30.66	3.05	34.00	3.60	96.00	7.21	29.00	8.18	189.66	10.11
L	3	34.00	6.00	36.33	3.05	109.66	2.30	21.30	4.04	201.33	9.60
M	10	29.40	7.72	34.10	5.95	93.80	16.64	22.70	8.69	180.00	31.44
N	6	29.16	4.95	31.33	3.55	99.33	19.39	23.80	8.28	183.66	31.18
O	26	30.38	6.85	32.53	6.76	100.00	16.91	25.30	6.70	188.19	30.78
<b>TOPLAM</b>	<b>215</b>	<b>31.56</b>	<b>6.67</b>	<b>32.96</b>	<b>6.37</b>	<b>101.00</b>	<b>17.38</b>	<b>24.70</b>	<b>6.80</b>	<b>190.26</b>	<b>29.47</b>

**Tablo 97: Fakülteler ve Yüksekokullar İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
F1	Gruplar arası	1345,848	15	89,723	2,179	,008
	Gruplar içi	8194,924	199	41,181		
	Toplam	9540,772	214			
F2	Gruplar arası	686,655	15	45,777	1,138	,325
	Gruplar içi	8005,047	199	40,226		
	Toplam	8691,702	214			
F3	Gruplar arası	5404,550	15	360,303	1,210	,267
	Gruplar içi	59262,445	199	297,801		
	Toplam	64666,995	214			
F4	Gruplar arası	1207,504	15	80,500	1,840	,031
	Gruplar içi	8705,305	199	43,745		
	Toplam	9912,809	214			
Genel Ölçek	Gruplar arası	16711,521	15	1114,101	1,310	,198
	Gruplar içi	169209,893	199	850,301		
	Toplam	185921,414	214			

### V.2.3.6. Kullanım Sıklıkları İçin Faktörel Bazda Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi

Kütüphane kullanım sıklıkları farklı düzeylerde olan kullanıcıların aldıkları hizmetten duydukları memnuniyet düzeylerinin ne gibi değişiklikler gösterdiğini belirlemek amacıyla öncelikle genel ölçek ve alt faktörler bazında betimsel istatistikler yapılmış (Tablo 98), sonrasında da varyans analizi yapılmıştır.

**Tablo 98:** Kullanım Sıklıkları İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörler Bazında Betimsel İstatistikler

KULLANIM SIKLIĞI	N	F 1		F 2		F 3		F 4		Genel Ölçek	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
A	1	19.00	0.00	37.00	0.00	80.00	0.00	26.00	0.00	162.00	0.00
B	62	30.66	6.09	33.09	6.01	101.96	14.76	25.79	6.43	191.51	25.05
C	27	32.18	6.32	33.29	7.74	103.44	20.41	26.74	7.69	195.66	33.95
D	22	27.22	4.38	31.86	6.22	94.31	19.23	22.95	7.54	176.36	29.32
E	103	33.00	6.99	32.99	6.31	101.41	17.46	23.92	6.52	191.33	30.28
TOPLAM	215	31.56	6.67	32.96	6.37	101.00	17.38	24.72	6.80	190.26	29.47

Yapılan varyans analizi sonucunda (Tablo 99), F1 bağlamında gruplar arasında  $\alpha = 0.05$  düzeyinde (%95 güvenirlilikle) anlamlı fark bulunmuştur.

Hangi gruplar arasında olduğu ise, grupların birinde 2'den az denek bulunduğundan hesaplanamamıştır.



**Tablo 99: Kullanım Sıklıkları İçin Genel Ölçek ve Alt Faktörlere Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
F1	Gruplar arası	844,947	4	211,237	5,101	,001
	Gruplar içi	8695,825	210	41,409		
	Toplam	9540,772	214			
F2	Gruplar arası	47,072	4	11,768	,286	,887
	Gruplar içi	8644,630	210	41,165		
	Toplam	8691,702	214			
F3	Gruplar arası	1660,572	4	415,143	1,384	,241
	Gruplar içi	63006,423	210	300,031		
	Toplam	64666,995	214			
F4	Gruplar arası	317,017	4	79,254	1,734	,144
	Gruplar içi	9595,793	210	45,694		
	Toplam	9912,809	214			
Genel Ölçek	Gruplar arası	6052,062	4	1513,016	1,766	,137
	Gruplar içi	179869,351	210	856,521		
	Toplam	185921,414	214			

#### **V.2.4. FARKLI DEĞİŞKENLER İÇİN KULLANICI MERKEZLİLİK MADDELERİ BAĞLAMINDA MEMNUNİYET DÜZEYLERİ**

##### **V.2.4.1. Cinsiyet İçin Kullanıcı Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve t Testi**

Cinsiyetin kullanıcı merkezilik maddeleri bazında kullanıcı memnuniyetine etkisinin olup olmadığını belirleyebilmek için ortalamalara ve standart sapmalara bakılmış aynı zamanda t testi yapılmıştır (Tablo 100).

Yapılan değerlendirme sonucunda, cinsiyetler arasında Madde 49 bağlamında  $\alpha = 0.05$  düzeyinde (%95 güvenlilikle) farklılık bulunduğu ve erkek kütüphane kullanıcılarının memnuniyetsizlik düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 100: Cinsiyet İçin Kullanıcı Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve t Tablosu**

MADDELER	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	s	Ortalama Farkları	Sd	t
18	Kadın	118	3.20	1.02	0.049	213	0.32
	Erkek	97	3.15	1.15			
20	Kadın	118	2.83	1.03	0.058	213	0.04
	Erkek	97	2.82	1.10			
23	Kadın	118	3.69	0.75	0.11	213	0.93
	Erkek	97	3.57	1.08			
31	Kadın	118	3.05	1.09	0.021	213	-0.13
	Erkek	97	3.07	1.14			
34	Kadın	118	2.22	1.24	0.055	213	0.31
	Erkek	97	2.16	1.31			
42	Kadın	118	2.38	0.86	0.11	213	0.89
	Erkek	97	2.26	0.98			
44	Kadın	118	1.60	0.77	0.068	213	-0.52
	Erkek	97	1.65	0.84			
45	Kadın	118	2.28	1.07	0.082	213	-0.43
	Erkek	97	2.35	1.04			
46	Kadın	118	1.51	0.79	0.022	213	0.21
	Erkek	97	1.49	0.69			
47	Kadın	118	1.55	0.84	0.087	213	-0.34
	Erkek	97	1.58	0.70			
49	Kadın	118	3.27	1.01	0.32	213	2.13*
	Erkek	97	2.95	1.18			
53	Kadın	118	2.70	1.09	0.18	213	1.26
	Erkek	97	2.51	1.07			
61	Kadın	118	2.72	0.87	0.19	213	0.14
	Erkek	97	2.70	1.02			

\*p<0.05

#### V.2.4.2. Yaş İçin Kullanıcı Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi

Yaş unsurunun kullanıcı merkezilik maddeleri bazında kütüphane kullanıcılarının memnuniyeti konusunda etkili olup olmadığını belirleyebilmek için

öncelikle ortalamalara ve standart sapmalarına bakılmış (Tablo 101) daha sonra ise, varyans analizi yapılmıştır.

**Tablo 101: Yaş İçin Kullanıcı Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler**

YAŞ	N	18		20		23		31		34		42		44	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
20-25	12	3.41	1.08	3.00	1.20	3.58	0.66	3.33	1.30	2.33	1.49	1.91	1.24	1.50	0.52
26-30	119	3.14	1.09	2.77	1.06	3.73	0.84	2.95	1.07	2.19	1.30	2.42	0.82	1.55	0.74
31-35	72	3.16	1.03	2.83	1.02	3.48	1.06	3.22	1.12	2.13	1.16	2.25	0.96	1.73	0.85
36-40	12	3.41	1.31	3.16	1.19	3.75	0.96	2.83	1.19	2.41	1.50	2.25	1.13	1.83	1.19
<b>TOPLAM</b>	<b>215</b>	<b>3.18</b>	<b>1.08</b>	<b>2.82</b>	<b>1.06</b>	<b>3.64</b>	<b>0.92</b>	<b>3.06</b>	<b>1.11</b>	<b>2.19</b>	<b>1.27</b>	<b>2.33</b>	<b>0.92</b>	<b>1.62</b>	<b>0.80</b>

YAŞ	N	45		46		47		49		53		61	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
20-25	12	2.83	1.11	1.41	0.90	1.33	0.49	2.41	1.16	2.83	1.34	2.91	0.99
26-30	119	2.29	1.06	1.54	0.73	1.54	0.75	3.26	1.03	2.63	1.04	2.73	0.90
31-35	72	2.30	1.04	1.44	0.72	1.62	0.84	3.16	1.07	2.55	1.11	2.63	0.93
36-40	12	2.08	0.90	1.58	0.90	1.66	0.88	2.41	1.44	2.66	1.23	2.75	1.28
<b>TOPLAM</b>	<b>215</b>	<b>2.31</b>	<b>1.05</b>	<b>1.50</b>	<b>0.74</b>	<b>1.56</b>	<b>0.78</b>	<b>3.13</b>	<b>1.10</b>	<b>2.61</b>	<b>1.09</b>	<b>2.71</b>	<b>0.94</b>

Yapılan varyans analizi sonucunda (Tablo 102), sadece 49. madde bağlamında gruplar arasında fark belirlenmiş ancak, Scheffe Testi'nin görebileceği büyüklükte olmayan bu farkın hangi gruplar arasında olduğu ortalama puanlara bakılarak tahmin edilmiştir (Tablo 101).

**Tablo 102: Yaş İçin Kullanıcı Merkezlilik Maddelerine Ait ANOVA Tablosu**

	Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p	
MAD18	Gruplar arası Gruplar içi Toplam	1,521 250,405 251,926	3 211 214	,507 1,187	,427	,734
MAD20	Gruplar arası Gruplar içi Toplam	2,092 240,541 242,633	3 211 214	,697 1,140	,612	,608
MAD23	Gruplar arası Gruplar içi Toplam	2,876 178,548 181,423	3 211 214	,959 ,846	1,133	,337
MAD31	Gruplar arası Gruplar içi Toplam	4,646 261,568 266,214	3 211 214	1,549 1,240	1,249	,293
MAD34	Gruplar arası Gruplar içi Toplam	1,046 346,749 347,795	3 211 214	,349 1,643	,212	,888
MAD42	Gruplar arası Gruplar içi Toplam	3,744 177,810 181,553	3 211 214	1,248 ,843	1,481	,221
MAD44	Gruplar arası Gruplar içi Toplam	2,185 136,048 138,233	3 211 214	,728 ,645	1,129	,338
MAD45	Gruplar arası Gruplar içi Toplam	3,926 234,567 238,493	3 211 214	1,309 1,112	1,177	,319
MAD46	Gruplar arası Gruplar içi Toplam	,633 119,107 119,740	3 211 214	,211 ,564	,374	,772
MAD47	Gruplar arası Gruplar içi Toplam	1,068 129,704 130,772	3 211 214	,356 ,615	,579	,629
MAD49	Gruplar arası Gruplar içi Toplam	14,331 246,758 261,088	3 211 214	4,777 1,169	4,085	,008
MAD53	Gruplar arası Gruplar içi Toplam	,883 251,842 252,726	3 211 214	,294 1,194	,247	,864
MAD61	Gruplar arası Gruplar içi Toplam	,948 189,173 190,121	3 211 214	,316 ,897	,353	,787

#### V.2.4.3. Kütüphane Türleri İçin Kullanıcı Merkezlilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve t Testi

Kütüphane kullanıcılarının, kullanıcı merkezlilik maddeleri bazında memnuniyet düzeylerinin kullandıkları kütüphanelere göre değişiklik gösterip göstermediğini belirleyebilmek için betimsel istatistikler ve t testi çalışılmıştır (Tablo 103).

**Tablo 103: Kütüphane Türleri İçin Kullanıcı Merkezilik Maddeleri  
Bazında Betimsel İstatistikler ve t Testi**

MADDELER	Kütüphane	N	$\bar{X}$	s	Ortalama Farkları	Sd	t
18	Beytepe Merkez	127	3.07	1.10	-0.25	213	-1.67
	Tıp Merkezi	88	3.32	1.03			
20	Beytepe Merkez	127	2.76	1.07	-0.15	213	-1.06
	Tıp Merkezi	88	2.92	1.04			
23	Beytepe Merkez	127	3.59	0.96	-0.12	213	-0.98
	Tıp Merkezi	88	3.71	0.85			
31	Beytepe Merkez	127	3.07	1.12	0.025	213	0.16
	Tıp Merkezi	88	3.04	1.10			
34	Beytepe Merkez	127	2.33	1.36	0.34	213	1.99
	Tıp Merkezi	88	1.98	1.16			
42	Beytepe Merkez	127	2.37	0.92	0.097	213	0.76
	Tıp Merkezi	88	2.27	0.91			
44	Beytepe Merkez	127	1.78	0.88	0.38	213	3.59**
	Tıp Merkezi	88	1.39	0.59			
45	Beytepe Merkez	127	2.49	1.02	0.43	213	3.05**
	Tıp Merkezi	88	2.05	1.05			
46	Beytepe Merkez	127	1.61	0.76	0.26	213	2.55*
	Tıp Merkezi	88	1.35	0.69			
47	Beytepe Merkez	127	1.67	0.85	0.26	213	2.50*
	Tıp Merkezi	88	1.40	0.63			
49	Beytepe Merkez	127	2.96	1.10	-0.42	213	-2.82**
	Tıp Merkezi	88	3.38	1.05			
53	Beytepe Merkez	127	2.60	1.08	0.080	213	-0.19
	Tıp Merkezi	88	2.63	1.09			
61	Beytepe Merkez	127	2.70	0.94	0.026	213	-0.20
	Tıp Merkezi	88	2.72	0.94			

\* p<0.05 \*\* p<0.01

Yapılan testler sonucunda iki kütüphane arasında 44, 45 ve 49 numaralı maddeler bağlamında  $\alpha = 0.01$  düzeyinde farklılık bulunduğu görülmektedir.

Md. 46 ve Md. 47 bağlamında ise, iki kütüphanenin kullanıcıları arasında  $\alpha = 0.05$  düzeyinde farklılık bulunmaktadır.

#### V.2.4.4. Enstitüler İçin Kullanıcı Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi

“Kütüphane kullanıcılarının, kullanıcı merkezilik maddeleri bazında memnuniyet düzeyleri doktora programlarına devam ettikleri enstitüler bazında değişiklik göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulmak amacıyla betimsel istatistikler çalışılmış (Tablo 104), daha sonra varyans analizi yapılmıştır.

**Tablo 104: Enstitüler İçin Kullanıcı Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler**

ENSTITÜ	N	18		20		23		31		34		42		44	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
Fen	66	3.09	1.01	2.84	1.11	3.71	0.92	3.16	1.08	2.48	1.33	2.46	0.86	1.81	0.82
Sosyal	59	3.10	1.24	2.72	1.08	3.42	1.02	3.01	1.19	2.22	1.37	2.27	1.01	1.67	0.91
Sağlık	90	3.30	1.02	2.87	1.02	3.73	0.83	3.01	1.08	1.96	1.11	2.26	0.89	1.45	0.67
<b>TOPLAM</b>	<b>215</b>	<b>3.18</b>	<b>1.08</b>	<b>2.82</b>	<b>1.06</b>	<b>3.64</b>	<b>0.92</b>	<b>3.06</b>	<b>1.11</b>	<b>2.19</b>	<b>1.27</b>	<b>2.33</b>	<b>0.92</b>	<b>1.62</b>	<b>0.80</b>

ENSTITÜ	N	45		46		47		49		53		61	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
Fen	66	2.56	1.02	1.63	0.77	1.63	0.79	3.25	1.08	2.78	1.08	2.86	0.90
Sosyal	59	2.40	1.05	1.50	0.67	1.62	0.84	2.74	1.10	2.47	1.15	2.61	1.00
Sağlık	90	2.07	1.04	1.41	0.76	1.47	0.72	3.30	1.06	2.58	1.03	2.66	0.92
<b>TOPLAM</b>	<b>215</b>	<b>2.31</b>	<b>1.05</b>	<b>1.50</b>	<b>0.74</b>	<b>1.56</b>	<b>0.78</b>	<b>3.13</b>	<b>1.10</b>	<b>2.61</b>	<b>1.08</b>	<b>2.71</b>	<b>0.94</b>

Yapılan varyans analizi sonucunda (Tablo 105), enstitüler arasında 34, 44, 45 ve 49 numaralı maddeler bağlamında  $\alpha = 0.05$  düzeyinde farklılık bulunmaktadır (Tablo 106-109).

**Tablo 105: Enstitü İçin Kullanıcı Merkezlilik Maddelerine Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
MAD18	Gruplar arası	2,181	2	1,091	,926	,398
	Gruplar içi	249,744	212	1,178		
	Toplam	251,926	214			
MAD20	Gruplar arası	,831	2	,416	,364	,695
	Gruplar içi	241,801	212	1,141		
	Toplam	242,633	214			
MAD23	Gruplar arası	3,886	2	1,943	2,320	,101
	Gruplar içi	177,537	212	,837		
	Toplam	181,423	214			
MAD31	Gruplar arası	1,075	2	,538	,430	,651
	Gruplar içi	265,139	212	1,251		
	Toplam	266,214	214			
MAD34	Gruplar arası	10,275	2	5,137	3,227	,042
	Gruplar içi	337,520	212	1,592		
	Toplam	347,795	214			
MAD42	Gruplar arası	1,853	2	,927	1,093	,337
	Gruplar içi	179,700	212	,848		
	Toplam	181,553	214			
MAD44	Gruplar arası	5,211	2	2,605	4,152	,017
	Gruplar içi	133,022	212	,627		
	Toplam	138,233	214			
MAD45	Gruplar arası	9,543	2	4,771	4,418	,013
	Gruplar içi	228,950	212	1,080		
	Toplam	238,493	214			
MAD46	Gruplar arası	1,932	2	,966	1,739	,178
	Gruplar içi	117,807	212	,556		
	Toplam	119,740	214			
MAD47	Gruplar arası	1,247	2	,624	1,021	,362
	Gruplar içi	129,525	212	,611		
	Toplam	130,772	214			
MAD49	Gruplar arası	12,381	2	6,190	5,277	,006
	Gruplar içi	248,708	212	1,173		
	Toplam	261,088	214			
MAD53	Gruplar arası	3,195	2	1,597	1,357	,260
	Gruplar içi	249,531	212	1,177		
	Toplam	252,726	214			
MAD61	Gruplar arası	2,314	2	1,157	1,306	,273
	Gruplar içi	187,807	212	,886		
	Toplam	190,121	214			

**Tablo 106: Madde 34 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

	Fen (1)	Sosyal (2)	Sağlık (3)
1	-	-	-
2	0.26	-	-
3	0.52*	0.25	-

\*p&lt;0.05

**Tablo 107: Madde 44 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

	Fen (1)	Sosyal (2)	Sağlık (3)
1	-	-	-
2	0.14	-	-
3	0.36*	0.22	-

\*p&lt;0.05

**Tablo 108: Madde 45 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

	Fen (1)	Sosyal (2)	Sağlık (3)
1	-	-	-
2	0.15	-	-
3	0.48*	0.33	-

\*p&lt;0.05

**Tablo 109: Madde 49 İçin Scheffe Testi Sonuçları**

	Fen (1)	Sosyal (2)	Sağlık (3)
1	-	-	-
2	0.51*	-	-
3	-0.04	-0.55*	-

\*p&lt;0.05

#### V.2.4.5. Fakülteler ve Yüksekokullar İçin Kullanıcı Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi

“Kütüphane kullanıcılarının, kullanıcı merkezilik maddeleri bazında memnuniyet düzeyleri, acaba araştırma görevlisi olarak görev yaptıkları fakülteler ve yüksekokullar bazında değişiklik göstermekte midir?” sorusuna yanıt bulmak amacıyla betimsel istatistikler çalışılmış (Tablo 110), daha sonra varyans analizi yapılmıştır.



**Tablo 110: Fakülteler ve Yüksekokullar İçin Kullanıcı Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler**

Fakülte/ Yüksekokul	N	18		20		23		31		34		42		44	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
A	34	3.05	1.01	2.73	1.13	3.73	0.86	3.17	1.05	2.58	1.39	2.32	0.87	1.70	0.79
B	32	3.12	1.03	2.96	1.09	3.68	0.99	3.15	1.13	2.37	1.28	2.62	0.83	1.93	0.84
C	30	3.13	1.10	2.70	1.02	3.66	0.80	3.00	1.11	2.50	1.45	2.23	1.04	1.66	0.88
D	16	3.68	1.25	3.18	1.10	3.50	1.09	3.31	1.13	2.06	1.43	2.37	0.80	1.87	1.14
E	6	2.66	1.21	2.16	0.98	3.00	1.09	2.83	1.47	2.33	1.21	2.66	1.36	1.50	0.83
F	7	2.00	1.15	2.28	1.11	2.57	1.27	2.57	1.51	1.28	0.48	1.85	1.06	1.42	0.53
G	16	3.56	0.81	3.25	1.12	3.50	1.03	3.06	1.12	1.68	0.87	2.31	0.87	1.62	0.71
H	15	3.40	0.98	3.06	0.96	3.40	0.98	2.80	1.26	2.06	1.03	2.33	0.72	1.40	0.63
I	1	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00
İ	3	3.00	1.00	1.66	0.57	3.33	1.15	2.66	0.57	1.00	0.00	2.00	1.73	1.66	1.15
J	7	3.28	0.95	2.85	0.89	4.00	0.57	2.57	1.13	2.57	1.13	2.57	0.78	2.00	1.15
K	3	3.00	1.00	3.33	0.57	4.00	0.00	3.00	1.00	2.66	1.52	2.00	1.00	1.00	0.00
L	3	3.33	0.57	2.66	0.57	4.00	0.00	4.00	0.00	2.00	1.00	2.66	0.57	1.33	0.57
M	10	3.60	1.17	3.00	1.05	4.40	0.69	3.40	0.96	1.80	1.22	2.50	0.84	1.40	0.69
N	6	2.83	1.16	2.00	0.63	4.00	0.63	2.50	0.83	2.50	1.37	2.16	0.98	1.00	0.00
O	26	3.11	1.17	2.76	1.06	3.65	0.68	3.07	1.12	1.92	1.19	2.11	0.99	1.42	0.50
<b>TOPLAM</b>	<b>215</b>	<b>3.18</b>	<b>1.08</b>	<b>2.82</b>	<b>1.06</b>	<b>3.64</b>	<b>0.92</b>	<b>3.06</b>	<b>1.11</b>	<b>2.19</b>	<b>1.27</b>	<b>2.33</b>	<b>0.92</b>	<b>1.62</b>	<b>0.80</b>

Fakülte/ Yüksekokul	N	45		46		47		49		53		61	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
A	34	2.47	1.07	1.55	0.70	1.67	0.94	3.05	1.09	2.61	1.12	2.85	0.85
B	32	2.65	0.97	1.71	0.85	1.59	0.61	3.46	1.04	2.96	1.03	2.87	0.97
C	30	2.30	0.91	1.53	0.62	1.63	0.76	2.63	1.06	2.50	1.16	2.63	1.03
D	16	2.50	1.21	1.43	0.72	1.50	0.81	2.87	1.20	2.43	1.09	2.50	0.81
E	6	2.00	0.89	1.50	0.83	1.16	0.40	3.33	1.50	2.33	1.21	3.00	0.63
F	7	3.00	1.29	1.57	0.78	2.28	1.25	2.42	0.53	2.57	1.39	2.42	1.51
G	16	1.75	0.77	1.37	0.61	1.56	0.72	3.00	1.09	2.43	1.20	2.75	1.12
H	15	1.73	1.03	1.40	0.50	1.40	0.50	3.53	1.12	2.66	1.04	2.46	0.83
I	1	3.00	0.00	5.00	0.00	4.00	0.00	5.00	0.00	3.00	0.00	3.00	0.00
İ	3	1.66	1.15	1.00	0.00	1.00	0.00	4.33	0.57	2.66	0.57	1.66	0.57
J	7	2.57	0.97	2.00	1.15	2.00	1.15	3.14	1.06	2.57	0.78	2.57	0.53
K	3	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	3.66	0.57	3.00	1.00	3.00	0.00
L	3	2.00	1.00	1.66	1.15	2.00	1.00	3.33	1.15	2.33	0.57	2.33	1.15
M	10	2.00	1.05	1.30	0.48	1.50	0.70	3.50	1.08	2.70	0.82	2.80	1.13
N	6	2.33	1.03	1.16	0.40	1.16	0.40	3.50	1.04	2.50	1.37	2.50	1.04
O	26	2.46	1.13	1.30	0.67	1.34	0.56	3.03	1.03	2.57	1.17	2.84	0.88
<b>TOPLAM</b>	<b>215</b>	<b>2.31</b>	<b>1.05</b>	<b>1.50</b>	<b>0.74</b>	<b>1.56</b>	<b>0.78</b>	<b>3.13</b>	<b>1.10</b>	<b>2.61</b>	<b>1.08</b>	<b>2.71</b>	<b>0.94</b>

**Tablo 111: Fakülteler ve Yüksekokullar İçin Kullanıcı Merkezlik Maddelerine Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
MAD 18	Gruplar arası	22,786	15	1,519	1,319	,193
	Gruplar içi	229,14	199	1,151		
	Toplam	251,926	214			
MAD 20	Gruplar arası	22,641	15	1,509	1,365	,167
	Gruplar içi	219,992	199	1,105		
	Toplam	242,633	214			
MAD 23	Gruplar arası	20,998	15	1,4	1,737	,047
	Gruplar içi	160,425	199	,806		
	Toplam	181,423	214			
MAD 31	Gruplar arası	13,604	15	,907	,714	,768
	Gruplar içi	252,61	199	1,269		
	Toplam	266,214	214			
MAD 34	Gruplar arası	31,163	15	2,078	1,306	,201
	Gruplar içi	316,633	199	1,591		
	Toplam	347,795	214			
MAD 42	Gruplar arası	10,166	15	,678	,787	,691
	Gruplar içi	171,387	199	,861		
	Toplam	181,553	214			
MAD 44	Gruplar arası	12,238	15	,816	1,289	,212
	Gruplar içi	125,994	199	,633		
	Toplam	138,233	214			
MAD 45	Gruplar arası	28,395	15	1,893	1,793	,038
	Gruplar içi	210,098	199	1,056		
	Toplam	238,493	214			
MAD 46	Gruplar arası	19,782	15	1,319	2,625	,001
	Gruplar içi	99,958	199	,502		
	Toplam	119,74	214			
MAD 47	Gruplar arası	17,628	15	1,175	2,067	,013
	Gruplar içi	113,144	199	,569		
	Toplam	130,772	214			
MAD 49	Gruplar arası	29,921	15	1,995	1,717	,050
	Gruplar içi	231,167	199	1,162		
	Toplam	261,088	214			
MAD 53	Gruplar arası	6,978	15	,465	,377	,984
	Gruplar içi	245,748	199	1,235		
	Toplam	252,726	214			
MAD 61	Gruplar arası	9,41	15	,627	,691	,792
	Gruplar içi	180,711	199	,908		
	Toplam	190,121	214			

Yapılan varyans analizi sonucunda (Tablo 111), 23, 45 ve 47 numaralı maddeler bazında  $\alpha = 0.05$  düzeyinde (%95 güvenilirlikle), 46 numaralı madde bağlamında ise  $\alpha = 0.01$  düzeyinde (%99 güvenilirlikle) gruplar (fakülteler ve yüksekokullar) arasında anlamlı fark olduğu görülmektedir. Ancak gruplar içerisinde denek sayısı 2'den düşük olanlar söz konusu olduğundan Scheffe Testi'nde yer almamakta, bu nedenle de hangi gruplar arasında fark olduğu belirlenememektedir.

#### V.2.4.6. Kullanım Sıklığı İçin Kullanıcı Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler ve Varyans Analizi

Farklı düzeylerde kütüphane kullanım sıklıkları olan kullanıcıların, verilen hizmetten duydukları memnuniyet düzeylerinin değişiklik gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla kullanıcı merkezilik maddeleri bazında betimsel istatistikler yapılmış (Tablo 112), sonrasında da varyans analizi yapılmıştır.

**Tablo 112: Kullanım Sıklığı İçin Kullanıcı Merkezilik Maddeleri Bazında Betimsel İstatistikler**

KULLANIM SIKLIĞI	N	18		20		23		31		34		42		44	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
A	1	4.00	0.00	4.00	0.00	4.00	0.00	3.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00
B	62	3.22	1.10	2.80	0.95	3.83	0.72	3.09	1.09	2.17	1.20	2.43	0.84	1.53	0.67
C	27	3.18	1.07	3.07	1.29	3.77	0.93	3.25	1.09	2.37	1.44	2.18	1.07	1.48	0.57
D	22	3.09	0.97	2.90	1.19	3.45	1.01	2.77	1.26	1.72	1.27	2.18	1.00	1.50	0.74
E	103	3.16	1.11	2.74	1.03	3.52	0.98	3.04	1.10	2.27	1.26	2.34	0.90	1.75	0.92
<b>TOPLAM</b>	<b>215</b>	<b>3.18</b>	<b>1.08</b>	<b>2.82</b>	<b>1.06</b>	<b>3.64</b>	<b>0.92</b>	<b>3.06</b>	<b>1.11</b>	<b>2.19</b>	<b>1.27</b>	<b>2.33</b>	<b>0.92</b>	<b>1.62</b>	<b>0.80</b>

KULLANIM SIKLIĞI	N	45		46		47		49		53		61	
		$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s
A	1	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	4.00	0.00	1.00	0.00	2.00	0.00
B	62	2.25	1.02	1.45	0.69	1.48	0.62	3.04	1.10	2.75	0.98	2.85	0.86
C	27	2.33	0.91	1.51	0.64	1.59	0.63	2.96	1.25	2.51	1.25	2.77	1.05
D	22	1.95	0.89	1.72	1.07	1.72	0.93	3.40	1.09	2.54	1.14	2.72	1.24
E	103	2.43	1.12	1.49	0.72	1.58	0.86	3.16	1.06	2.59	1.08	2.61	0.88
<b>TOPLAM</b>	<b>215</b>	<b>2.31</b>	<b>1.05</b>	<b>1.50</b>	<b>0.74</b>	<b>1.56</b>	<b>0.78</b>	<b>3.13</b>	<b>1.10</b>	<b>2.61</b>	<b>1.08</b>	<b>2.71</b>	<b>0.94</b>

Yapılan varyans analizi sonucunda (Tablo 113), gruplar içerisinde denek sayısı 2'den düşük olanlar söz konusu olduğundan,  $\alpha = 0.05$  düzeyinde (%95 güvenilirlikle) gruplar arasında manidar bir fark belirlenememiştir.

**Tablo 113: Kullanım Sıklığı İçin Kullanıcı Merkezlilik Maddelerine Ait ANOVA Tablosu**

		Kareler toplamı	Sd	Ortalama kareler	F	p
MAD18	Gruplar arası	1,000	4	,250	,209	,933
	Gruplar içi	250,925	210	1,195		
	Toplam	251,926	214			
MAD20	Gruplar arası	3,848	4	,962	,846	,497
	Gruplar içi	238,784	210	1,137		
	Toplam	242,633	214			
MAD23	Gruplar arası	5,226	4	1,306	1,557	,187
	Gruplar içi	176,198	210	,839		
	Toplam	181,423	214			
MAD31	Gruplar arası	2,988	4	,747	,596	,666
	Gruplar içi	263,225	210	1,253		
	Toplam	266,214	214			
MAD34	Gruplar arası	7,699	4	1,925	1,188	,317
	Gruplar içi	340,097	210	1,620		
	Toplam	347,795	214			
MAD42	Gruplar arası	3,547	4	,887	1,046	,384
	Gruplar içi	178,006	210	,848		
	Toplam	181,553	214			
MAD44	Gruplar arası	3,624	4	,906	1,414	,231
	Gruplar içi	134,608	210	,641		
	Toplam	138,233	214			
MAD45	Gruplar arası	6,328	4	1,582	1,431	,225
	Gruplar içi	232,165	210	1,106		
	Toplam	238,493	214			
MAD46	Gruplar arası	1,533	4	,383	,681	,606
	Gruplar içi	118,207	210	,563		
	Toplam	119,740	214			
MAD47	Gruplar arası	1,358	4	,339	,551	,699
	Gruplar içi	129,415	210	,616		
	Toplam	130,772	214			
MAD49	Gruplar arası	3,758	4	,940	,767	,548
	Gruplar içi	257,330	210	1,225		
	Toplam	261,088	214			
MAD53	Gruplar arası	4,286	4	1,071	,906	,462
	Gruplar içi	248,440	210	1,183		
	Toplam	252,726	214			
MAD61	Gruplar arası	2,931	4	,733	,822	,512
	Gruplar içi	187,190	210	,891		
	Toplam	190,121	214			

Başka bir ifadeyle, kütüphane kullanım sıklıkları ve kullanıcı merkezlilik maddeleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bununla birlikte, ortalama puanlara bakılarak gruplar arasında çeşitli oranlardaki farklılıkları belirlemek de olanaklıdır.

## VI. BÖLÜM

### DEĞERLENDİRME VE YORUM

#### VI.1. PERSONELİN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ

##### VI.1.1. Ölçek Geneli ve Alt Faktörler

Bu bölümde personelin memnuniyet düzeyleri ölçek geneli ve alt faktörler bazında değerlendirilecek ve ilgili faktör bazında personelin memnuniyet düzeyleri farklı değişkenler (yaş, cinsiyet, kütüphanedeki pozisyon vb.) çerçevesinde yorumlanacak, ayrıca o faktör içerisindeki sonuçları anlamlı olan kimi maddeler de (personel merkezlilik maddesi olmasa bile) yorumlanacaktır.

##### VI.1.1.1. Yöneticilerle İlişkiler (Faktör 1)

İçerisinde toplam 15 madde bulunan “*Yöneticilerle ilişkiler*” başlıklı F1’de, beklenen ortalama puan (kararsızlık durumu) 45 (15x3), memnuniyet puanı 60 (15x4) ve tam memnuniyet puanı 75 (15x5) iken, personelden elde edilen veriler sonucunda **gözlenen ortalama puanı 46.39** olarak belirlenmiştir. Ancak bu küçük fark kesinlikle memnuniyete işaret eden bir durum değildir. Başka bir ifadeyle, personelin “*yöneticilerle ilişkiler*” çerçevesinde memnun olduklarını söyleyebilmek için, en azından “katılıyorum” düzeyi olan 60 puan ve üzerinde bir gözlenen ortalama elde edilmesi gerekirken, ortalama puandan sadece 1.39 değerinde daha fazla puan elde edilebilmiştir. Bu küçük farkı personelin memnuniyeti yönünde değerlendirmek, araştırmanın temel sonuçları açısından sakıncalı olacaktır. Çünkü ortalama puan düzeyinde de olsa, personelin “*yöneticilerle ilişkiler*” bağlamında bir memnuniyetsizlikleri söz konusudur.

Söz konusu memnuniyetsizlik çeşitli değişkenler çerçevesinde incelendiğinde, *cinsiyet* ve *yaş* bazında memnuniyetsizlik konusunda gruplar arasında manidar bir farkın olmadığı, diğer bir ifadeyle, farklı cinsiyet ve yaş gruplarında bulunan personelin “*yöneticilerle ilişkiler*” konusunda benzer düzeylerde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir.

Aylık gelir düzeyi çerçevesinde bakıldığında, gruplar arasında F1 boyutunda ortalamalar arasında manidar fark bulunduğu anlaşılmıştır. Buna göre, 100-200 milyon gelir grubuyla 301-400 milyon gelir grubu ve yine 100-200 milyon gelir grubuyla 401 milyon ve üzeri (401 +) gelir grubu arasında manidar fark olduğu; gelir durumu arttıkça memnuniyetsizlik düzeyinde bir azalmanın olduğu anlaşılmaktadır.

Eğitim düzeyi bağlamında, F1 boyutunda gruplar arasında fark olduğu görülmekte ancak, gruplar içerisinde 2’den az sayıda denek olduğu için hangi grupların daha fazla memnuniyetsiz olduğu belirlenmemektedir. Bu durumda grupların F1 düzeyindeki ortalamalarına bakılarak yorum yapılabileceği için, bir örnek olarak, kütüphanecilik konusunda doktora öğrenimi görmüş olan personelin (1 kişi), diğer gruplara göre, açık bir şekilde memnuniyet belirttiği görülmektedir. Başka bir ifadeyle, ortalamalar itibarıyla, bu personel ile kütüphanecilik eğitimi alanlar dışındaki tüm personel arasında çok büyük farklılıklar söz konusudur.

Aynı şekilde, kütüphanecilik alanında lisans ve yüksek lisans düzeyinde eğitim almış olan personel ile, eğitim almamış diğer personel arasında da manidar farkların olduğu görülmektedir.

Kütüphanecilik konusunda eğitim almış olan personel dışında kalan çalışanların kendi aralarında farklı düzeylerde memnuniyetsizlikleri söz konusu olmakla birlikte manidar farklar görülmemektedir. Ancak bu grubun F1 ortalamaları incelendiğinde, F1 bağlamında tüm personel dikkate alındığında az da olsa beklenen ortalamanın üzerinde bulunan gözlenen ortalama değerinin, aslında kütüphanecilik eğitimi almış personelin ortalama puanları sayesinde yüksek çıktığı anlaşılmaktadır.

F1 boyutuna medeni durum bağlamında bakıldığında, her iki grubun da yöneticilerle ilişkilerde memnuniyetsizlik yaşadıkları ancak, bekar çalışanların evli personele göre daha fazla memnuniyetsiz oldukları görülmektedir.

Çalıştıkları kütüphaneler bazında incelendiğinde, TMK personelinin memnuniyetsizlik düzeyinin BMK personelinden çok daha yüksek olduğu, diğer bir söyleyişle, TMK personelinin “yöneticilerle ilişkilerde” daha fazla sıkıntı ve rahatsızlık yaşadığı anlaşılmaktadır.

F1 boyutuna, personelin halen çalışmakta olduğu kütüphanelerdeki hizmet süreleri bağlamında bakıldığında, gruplar arasında manidar bir fark bulunmadığı ancak, süre gruplarının ortalamaları üzerinde yapılan ayrıntılı inceleme sonucunda, hizmet süresi 26 yıl ve üzeri olan grubun diğer gruplara göre daha fazla memnuniyetsizlik yaşadığı açıkça görülmektedir.

Personelin kütüphanede çalıştığı bölüm ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkiyi F1 boyutunda değerlendirebilmek için öncelikle personeli üç grupta ele almak kolaylık sağlayacaktır. *Birinci grupta* kütüphanecilik alanında eğitim almış olan personel; *ikinci grupta* kütüphanecilik eğitimi almamış olmakla birlikte, süreli yayıncılar, ödünç verme vb. birimlerde çalışan personel; *üçüncü grupta* ise, sekreter, depo görevlisi, güvenlik görevlisi vb. personel yer almaktadır.

*Birinci grubun* diğer iki gruba oranla, çok daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadığı görülmektedir. *İkinci grup*, üçüncü gruba göre, özellikle fotokopici, depo görevlisi ve güvenlik görevlisi (giriş kapısı) bağlamında daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik göstermektedir. *Üçüncü grupta* yer alan personelde ise, genel bir memnuniyetsizlik görülmekle birlikte, bu grupta yer alan sekreter çok daha düşük bir memnuniyetsizlik sergilerken, fotokopi personeli ve güvenlik personeli daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik göstermektedir.

F1 boyutuna, personelin toplam iş tecrübeleri/ hizmet süreleri bağlamında bakıldığında gruplar arasında manidar bir fark bulunmadığı anlaşılmıştır. Başka bir ifadeyle, toplam 5 yıl hizmeti bulunan bir çalışan ile 20 yıl toplam iş tecrübesine sahip bir çalışan arasında memnuniyetsizlik konusunda manidar bir farklılık söz konusu değildir. Ancak süre gruplarının ortalamaları üzerinde yapılan inceleme sonucunda, toplam hizmet süresi 26 yıl ve üzeri olan grubun diğer gruplara göre çok daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadığı anlaşılmaktadır.

F1 boyutuna, personelin kütüphanede çalıştığı pozisyon bağlamında bakıldığında, “bölüm sorumlusu” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel” arasında; “uzman” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel” arasında; “uzman” ile “fotokopici” arasında manidar farklılık bulunduğu; bölüm sorumlusu ve kütüphanecilik eğitimi almış personelin diğer çalışanlara oranla daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadığı anlaşılmaktadır.

F1 içerisinde yer alan personel merkezlilik maddeleri dışındaki maddeler bazında inceleme yapıldığında da ilginç sonuçlarla karşılaşılmaktadır.

Örneğin, çalışanlar, “*bir üst yöneticim çalışanlar arasında asla ayrıcalık yapmaz*” düşüncesine, (Md. 4) yüksek bir oranla (%45.5) itiraz etmekte ve bu durumun kendilerini mutsuz ettiğini açıkça ortaya koymaktadırlar.

Bir başka örnek olarak 5. maddeye bakılacak olursa, çalışanların, “*bir üst yöneticim özel sorunlarımla ilgilenmez*” düşüncesine, en yüksek oranla (%31.8) “Katılmıyorum” şeklinde görüş bildirmelerine karşın, toplam katılım oranı (%45.5) dikkate alındığında duyulan rahatsızlık net bir şekilde görülebilmektedir.

Bu soru doğrultusunda görüş bildiren KDDB<sup>1</sup>, kendisi kütüphanelerin en üst düzeyindeki yönetici olmasına karşın, personelin özel sorunlarını dinlemenin görevleri arasında yer almadığını, bu anlamda personelin özel sorunlarının kendisini

---

<sup>1</sup> Tunçkanat, a.g.g.



ilgilendirmediğini, ayrıca personelin özel sorunlarını kütüphaneye getirmelerini de zaten doğru bulmadığını belirtmektedir.

Bu düşünceler konunun özellikle üst yönetim bazında ne şekilde değerlendirildiğini ortaya koyması açısından oldukça açıklayıcıdır.

### VL1.1.2. Özlük Hakları (Faktör 2)

“Özlük hakları” başlıklı F2’de 7 madde yer almakta, tam memnuniyet puanı 35 (7x5), memnuniyet puanı 28 (7x4), beklenen ortalama puanı (kararsızlık) 21 (7x3), memnuniyetsizlik puanı 14 (7x2), tam memnuniyetsizlik puanı ise 7 (7x1)’dir. Burada personelin verdiği cevaplardan elde edilen **gözlenen ortalama 16.83** puanda kalmıştır. Bu durum personelin özlük haklarıyla ilgili koşullardan yüksek düzeyde memnuniyetsizlik duyduğunu göstermektedir. Diğer bir ifadeyle, “özlük hakları” bağlamında memnuniyetten söz edebilmek için, en azından “katılıyorum” düzeyi olan 28 puan düzeyinde bir gözlenen ortalama elde edilmesi gerekirken, ortalama puan 16.83’de kalmış ve personel özlük hakları konusunda açık bir memnuniyetsizlik sergilemiştir.

Ortaya çıkan memnuniyetsizlik farklı değişkenler bazında ele alındığında cinsiyet, yaş ve halen çalışılan kütüphanedeki hizmet süresi bazında memnuniyetsizlik konusunda gruplar arasında anlamlı bir farkın olmadığı, bu gruplardaki personelin “özlük hakları” konusunda yüksek düzeylerde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir.

F2 boyutuna aylık gelir düzeyi çerçevesinde bakıldığında, gruplar arasında manidar fark görülmektedir. Buna göre, 100-200 milyon gelir grubuyla 301-400 milyon gelir grubu ve yine 100-200 milyon gelir grubuyla 401 milyon ve üzeri (401+) gelir grubu arasında manidar fark olduğu; aylık gelir düzeyi arttıkça memnuniyetsizlik düzeyinde azalma olduğu anlaşılmaktadır.

Eğitim d¼zeyi bağlamında, F2 boyutunda gruplar arasında fark g¼r¼lmesine karşın, bazı gruplar içerisinde 2'den az sayıda denek olduğu için hangi grupların daha fazla memnuniyetsizlik duyduğu belirlenememektedir. Bu durumda grupların F2 d¼zeyindeki ortalamalarına bakılarak yorum yapıldığında k¼t¼phanecilik konusunda doktora ¼đrenimi g¼rm¼ř olan personelin (1 kişi), diğer gruplara g¼re, açık bir şekilde memnuniyet belirttiği g¼r¼lmektedir. Aynı şekilde, k¼t¼phanecilik alanında lisans ve y¼ksek lisans d¼zeyinde eğitim almış olan personel, eğitim almamış personele g¼re daha d¼ř¼k d¼zeyde memnuniyetsizlik açıklamaktadır.

Medeni durum bağlamında bakıldığında, her iki grubun da ¼zl¼k hakları çerçevesinde memnuniyetsizlik açıklamalarına karşın, bekar çalışanların evli personele g¼re daha y¼ksek d¼zeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları g¼r¼lmektedir.

Çalışılan k¼t¼phaneler bazında ele alındığında, TMK personelinin BMK personeline g¼re daha fazla memnuniyetsiz olduğu, diğer bir ifadeyle, TMK personelinin "¼zl¼k hakları" bağlamında daha fazla mutsuz oldukları anlaşılmaktadır.

Personelin k¼t¼phanede çalıştığı birim ile memnuniyet d¼zeyi arasındaki ilişkiyi F2 boyutunda değerlendirebilmek için ¼ncelikle personeli ¼ grupta ele almak kolaylık sağlayacaktır. *Birinci grupta* k¼t¼phanecilik alanında eğitim almış olan personel; *ikinci grupta* k¼t¼phanecilik eğitimi almamış olan ancak, ¼d¼n verme, s¼reli yayınlar vb. birimlerde çalışan personel; *¼¼nc¼ grupta* ise, sekreter, depo g¼revlisi, g¼venlik g¼revlisi vb. personel yer almaktadır.

*Birinci grubun* diğer iki gruba oranla, çok daha az memnuniyetsizlik yaşadığı g¼r¼lmektedir. *İkinci grup*, ¼¼nc¼ gruba g¼re, ¼zellikle depo g¼revlisi, fotokopici ve giriş kapısı g¼venlik g¼revlisi bağlamında daha d¼ř¼k d¼zeyde memnuniyetsizlik g¼stermektedir. *¼¼nc¼ grupta* yer alan personelde ise, genel bir memnuniyetsizlik g¼r¼lmekle birlikte, bu grupta yer alan sekreter çok daha d¼ř¼k bir memnuniyetsizlik sergilerken, fotokopi personeli ve g¼venlik personeli daha y¼ksek d¼zeyde memnuniyetsizlik g¼stermektedir.

F2 boyutuna, personelin toplam iş tecrübeleri/ hizmet süreleri açısından bakıldığında gruplar arasında manidar bir fark bulunmadığı görülmekte ancak, süre gruplarının ortalamaları üzerinde yapılan inceleme sonucunda, toplam hizmet süresi 26 yıl ve üzeri olan grup ile 1-5 yıl arasında olan grubun, diğer gruplara göre çok daha fazla memnuniyetsizlik yaşadığı anlaşılmaktadır.

Personelin kütüphanede çalıştığı pozisyon bağlamında bakıldığında ise, “bölüm sorumlusu” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel” arasında; “uzman” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel” arasında; “uzman” ile “fotokopici” arasında manidar farklılık bulunduğu görülmekte ve bölüm sorumlusu ile uzman kütüphanecilerin daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

F2 içerisinde yer alan personel merkezilik maddeleri dışındaki maddeler çerçevesinde inceleme yapıldığında da ilginç sonuçlarla karşılaşılmaktadır.

Çok ilginç bir örnek olarak, *“hizmet sürem dolduğunda yaptığım çalışmalar doğrultusunda terfi ettirileceğime inanıyorum”* düşüncesine (Md. 16) bakıldığında, çalışanların büyük bir çoğunluğu (%57.6) olumsuz düşünceye sahip olduğunu ve memnuniyetsizliğini açık bir şekilde ortaya koymaktadır.

Bir başka önemli sonuç, *“aldığım ücret yeterli değildir”* düşüncesiyle (Md.19) ortaya çıkmakta, çalışanlar, ücret konusunda yaşadıkları memnuniyetsizliği çok büyük bir oranla (%91) son derece açık bir şekilde belirtmektedirler.

*“Çalışanlar için sağlanan sosyal tesisler (kamp, kreş, spor merkezi ...) yeterli değildir”* düşüncesi de (Md. 21), personelin çok büyük bir oranla (%89.4) katıldığı bir düşünce olarak öne çıkmakta ve çalışanların bu konuda da ne denli yüksek düzeyde bir memnuniyetsizlik yaşadıkları açık bir şekilde görünmektedir.

Personelin özlük hakları konusunda KDDB ile KDDBY'nin görüşleri de oldukça ilginçtir.

KDDB<sup>1</sup>, personelin özlük haklarıyla ilgili herhangi bir çalışma yapmadığını, ayrıca yapsa da bu çalışmaların bir işe yaramayacağına inandığını belirtmektedir. KDDB, bu bağlamda kimi çalışanların uzun süre şeflik ve benzeri kadro beklmelerine rağmen, kadro olmadığı ve bu nedenle sonuç alınamayacağı düşüncesiyle bir çalışma yapmadığını; daha ileri düzeyde özlük hakkı elde edebilecekleri kurumlara geçiş olanağı bulan personele de muvafakat vermediğini, tüm bu olaylar nedeniyle de personeli içerisinde kendisinden memnun olmayan çok sayıda çalışan olduğunu belirtmektedir. KDDB, uzman kütüphanecilerin muvafakatları konusunda ise, istediği zaman rahatlıkla yeni uzman kütüphaneci alabildiğini ileri sürerek fazlasıyla kolaylık gösterdiğini belirtmektedir.

KDDBY<sup>2</sup> ise, kütüphane personelin özlük haklarıyla sürekli olarak ilgilendiğini belirtirken, kadro derecelerini izlediğini ve tıkanmaları çözmeye çalıştığını; geçmiş dönemde 2 şeflik, 4 de bilgisayar işletmenliği kadrosu aldığını, bugün ise, zaten kadroların sınavla verildiğini açıklamaktadır. KDDBY ayrıca, son 5-6 yıldır yürürlükte olan bir uygulamaya göre, altı yıl üst üste iyi sicil notu almış olan idari personele bir kademe verildiğini ve kendisinin de kütüphanedeki idari personelin bu durumdan/ ödülünden yararlanabilmesi için açıkça kötü notu hak edecek bir suç işlemediği ve yanlış yapmadığı sürece gerekli notu verdiğini belirtmektedir. Bunun dışında, hem özlük hakkı sayılabilecek hem de ödül şeklinde değerlendirilebilecek bir uygulamayla da, Daire Başkanlığı içerisinde bir yıl BMK'den bir yıl TMK'den olmak üzere her yıl bir idari personele para ödülü verildiğinin altını çizmektedir. KDDBY, bu bağlamda üçüncü olarak da, son iki yıldır yürürlükte olan bir uygulamayla Rektörlük tarafından yeni yıl başında daire başkanlıklarından bir kişiye para ödülü verildiğini, bu kişiyi kendilerinin önerdiğini, bu ödül için her statüden personeli önerebilecekleri halde uzman kütüphaneci seçmediklerini, kesinlikle seçmeyi de düşünmediklerini ve biraz olsun yararlı olabilmesi düşüncesiyle idari personel arasından seçim yaptıklarını belirtmektedir.

<sup>1</sup> Tunçkanat, a.g.g.

<sup>2</sup> Günden, a.g.g.

### VI.1.1.3. Çalışma Ortamı/ Fiziksel Ortam (Faktör 3)

İçerisinde 8 madde yer alan “*Çalışma ortamı/ Fiziksel ortam*” başlıklı F3’de, tam memnuniyet puanı 40 (8x5), memnuniyet puanı 32 (8x4), beklenen ortalama puanı (kararsızlık) 24 (8x3), memnuniyetsizlik puanı 16 (8x2), tam memnuniyetsizlik puanı ise 8 (8x1)’dir. Burada personel cevaplarıyla erişilen **18.33** puanı (**gözlenen ortalama**), memnuniyetsizlik konusunda kararsızlık ifade eden ortalama puanın bile çok gerisinde kalmıştır. Bu durum personelin çalışma ortamıyla ilgili koşullardan yüksek düzeyde memnuniyetsizlik duyduğunu göstermektedir. Diğer bir ifadeyle, “*çalışma ortamı/ fiziksel ortam*” bağlamında memnuniyetten söz edebilmek için, en azından 32 puan düzeyinde bir gözlenen ortalama puanı elde edilmesi gerekirken, ortalama puan 18.33’de kalmış ve personel bu konuda son derece net bir memnuniyetsizlik ortaya koymuştur.

Ortaya çıkan memnuniyetsizlik farklı değişkenler bazında ele alındığında, cinsiyet, yaş, aylık gelir, eğitim düzeyi ve medeni durum bazında memnuniyetsizlik konusunda gruplar arasında anlamlı bir farkın olmadığı, bu gruplardaki personelin “*çalışma ortamı*” konusunda birbirlerine benzer şekilde yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir.

Çalışılan kütüphaneler bazında incelendiğinde, TMK personelinin BMK personeline göre daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadığı, diğer bir ifadeyle, “*çalışma ortamı*”nın TMK personelinin memnuniyetsizliği üzerinde büyük bir etkisinin olduğu anlaşılmaktadır.

F3 boyutuna, personelin halen çalışmakta olduğu kütüphanelerdeki hizmet süreleri bağlamında bakıldığında gruplar arasında manidar bir fark bulunmadığı ancak, ortalama puanlar itibariyle 1-5 yıl arası hizmeti olanlarla, 26 yıl ve daha fazla hizmet süresi olan grubun diğer gruplara göre daha fazla memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

F3 boyutunda kütüphanede çalışılan bölüm ile memnuniyet düzeyi arasında manidar fark görünmesine karşın, bazı gruplarda 2'den daha az sayıda denek olduğu için hangi gruplar arasında fark olduğu test edilememiştir. Bu nedenle ortalama puanlara bakılarak ilişkiyi değerlendirebilmek için öncelikle personeli üç grupta ele almak yararlı olacaktır. *Birinci grupta* kütüphanecilik alanında eğitim almış olan personel; *ikinci grupta* kütüphanecilik eğitimi almamış olan ancak, ödünç verme, süreli yayınlar vb. birimlerde çalışan personel; *üçüncü grupta* ise, sekreter, depo görevlisi, güvenlik görevlisi vb. personel yer almaktadır.

*Birinci grubun* diğer iki gruba oranla, çok daha az memnuniyetsizlik yaşadığı görülmektedir. *İkinci grup*, üçüncü gruba göre, özellikle depo görevlisi, fotokopici ve giriş kapısı güvenlik görevlisi bağlamında daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik göstermektedir. *Üçüncü grupta* yer alan personelde ise, genel bir memnuniyetsizlik görülmekle birlikte, bu grupta yer alan sekreter çok daha düşük bir memnuniyetsizlik sergilerken, fotokopi personeli ve güvenlik personeli daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik göstermektedir.

F3 boyutuna, personelin toplam hizmet süreleri açısından bakıldığında gruplar arasında manidar bir fark bulunmadığı anlaşılmakta ancak, hizmet süresi gruplarının ortalamaları üzerinde yapılan inceleme sonucunda, toplam hizmet süresi 26 yıl ve üzeri olan grup ile 1-5 yıl arasında olan grubun, diğer gruplara göre çok daha fazla memnuniyetsizlik yaşadıkları açıkça görülmektedir.

Personelin kütüphanede çalıştığı pozisyon bağlamında F3 boyutuna bakıldığında, gruplar arasında manidar bir fark görülmemektedir. Bununla birlikte, ortalama puanlara bakıldığında, “kütüphanecilik eğitimi almamış personel” ile “fotokopi personeli”nin diğer gruplara oranla daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

Bunların dışında, F3 maddeleri üzerinde yapılan incelemede de, memnuniyetsizlik bağlamında oldukça ilginç sonuçlarla karşılaşmaktadır.

Önemli bir örnek olarak, “*dinlenme alanlarımız (çay salonları vb.) yeterli değildir*” düşüncesi (Md. 23), çalışanların yüksek bir oranla (%72.7) katıldıkları ve çok büyük memnuniyetsizlik yaşadıkları bir konuya işaret etmektedir.

Çalışanlar, “*çalışma ortamımızın ısıtılması yeterli değildir*” düşüncesine (Md. 24) %51.5 oranında katılarak; “*çalışma alanlarımızın havalandırılması yeterli değildir*” düşüncesine (Md. 26), %78.8 oranında katılarak; “*çalışma masalarımız ve sandalyelerimiz son derece rahat ve kullanışlıdır*” düşüncesine (Md. 27) %74.2 oranında itiraz ederek; “*çalışma alanlarımız düzenli olarak ve yeterince temizlenmez*” düşüncesine (Md. 28) %74.2 oranında katılarak; “*çalıştığımız ortam sağlığımız için uygun değildir*” düşüncesine (Md. 29), %84.8 oranında katılarak; “*tuvaletler yeterince temiz değildir*” düşüncesine de (Md. 30), %80.3 oranında katılarak, çalışma ortamının fiziksel yapısı, ergonomik koşullar ve kolaylıklar konusunda çok büyük bir memnuniyetsizlik yaşadıklarını açık ve net bir şekilde ortaya koymaktadırlar.

Çalışma ortamı konusuyla ilgili olarak, KDDB<sup>1</sup>, kütüphane binasının (TMK) ısıtma, aydınlatma ve havalandırmasının kesinlikle yetersiz olduğunu belirtmektedir. KDDBY<sup>2</sup> de, kütüphanede (BMK) çok önemli boyutlarda ısınma ve aydınlatma sorunu olduğunu ve personel memnuniyetini olumsuz yönde etkileyen bu durumun düzeltilmesi konusunda geçmişten bugüne kadarki üniversite üst yönetimlerinin sürekli olarak taahhütlerde bulunmalarına karşın bir gelişme olmadığını belirtmektedir.

#### VI.1.1.4. İşle İlgili Durum (Faktör 4)

“*İşle ilgili durum*” başlıklı F4’de, 19 madde yer almakta, tam memnuniyet puanı 95 (19x5), memnuniyet puanı 76 (19x4), beklenen ortalama puanı (kararsızlık) 57 (19x3), memnuniyetsizlik puanı 38 (19x2), tam memnuniyetsizlik puanı ise 19

<sup>1</sup> Tunçkanat, a.g.g.

<sup>2</sup> Günden, a.g.g.

(19x1)'dur. Buna karşın personelin verdiği cevaplardan elde edilen **gözlenen ortalama, 50.64** puanda kalmıştır. Bu durum personelin, dinlenme zamanı, yetki-sorumluluk dengesi, iş yükü vb. gibi işle ilgili koşullardan yüksek düzeyde memnuniyetsizlik duyduğunu göstermektedir. Diğer bir ifadeyle, "*işle ilgili durum*" bağlamında memnuniyetten söz edebilmek için, en azından "katılıyorum" düzeyi olan 76 puan düzeyinde bir gözlenen ortalama elde edilmesi gerekirken, ortalama puan 50.64'de kalmış ve personel işle ilgili durum bağlamında çok açık bir memnuniyetsizlik sergilemiştir.

Söz konusu memnuniyetsizlik farklı değişkenler bazında ele alındığında cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve medeni durum bazında gruplar arasında anlamlı bir farkın olmadığı ve bu gruplardaki çalışanların *F4 boyutunda* yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

F4 boyutuna aylık gelir düzeyi bazında bakıldığında, gruplar arasında manidar farkın olduğu ve buna göre, 100-200 milyon gelir grubuyla 301-400 milyon gelir grubu ve yine 100-200 milyon gelir grubuyla 401 milyon ve üzeri (401 +) gelir grubu arasında manidar fark olduğu anlaşılmakta; aylık gelir düzeyi arttıkça memnuniyetsizlik düzeyinde azalma görülmektedir.

Çalışılan kütüphaneler bazında bakıldığında, TMK personelinin BMK personeline göre daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadığı, diğer bir ifadeyle, "*İşle ilgili durum*"un TMK personelinin memnuniyetsizliği üzerinde büyük bir etkisinin olduğu anlaşılmaktadır.

F4 boyutuna, halen çalışılmakta olunan kütüphanelerdeki hizmet süreleri çerçevesinde bakıldığında gruplar arasında manidar bir fark bulunmadığı ancak, ortalama puanlar itibarıyla 1-5 yıl arası hizmeti olanlarla, 26 yıl ve daha fazla hizmet süresi olan grubun diğer gruplara göre daha fazla memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.



F4 boyutunda kütüphanede çalışılan bölüm ile memnuniyet düzeyi arasında manidar fark görünmesine karşın, bazı gruplarda 2'den az denek olduğu için hangi gruplar arasında fark olduğu test edilememiştir. Bu nedenle ortalama puanlara bakılarak ilişkiyi değerlendirebilmek amacıyla öncelikle, personeli üç grupta ele almak yararlı olacaktır. *Birinci grupta* kütüphanecilik alanında eğitim almış olan personel; *ikinci grupta* kütüphanecilik eğitimi almamış olan ancak, ödünç verme, süreli yayınlar vb. birimlerde çalışan personel; *üçüncü grupta* ise, sekreter, depo görevlisi, güvenlik görevlisi gibi personel yer almaktadır.

*Birinci grubun* diğer iki gruba oranla, çok daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadığı anlaşılmaktadır. *İkinci grup*, üçüncü gruba göre, özellikle fotokopici, depo görevlisi ve güvenlik görevlisi (giriş kapısı) bağlamında daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik göstermektedir. *Üçüncü grupta* yer alan personelde ise, genel bir memnuniyetsizlik görülmekte ancak, bu grupta yer alan sekreter çok daha düşük bir memnuniyetsizlik sergilerken, fotokopi personeli ve güvenlik personeli daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik göstermektedir.

Personelin toplam hizmet süreleri açısından F4 boyutuna bakıldığında gruplar arasında manidar bir fark bulunmadığı anlaşılmıştır. Ancak hizmet süresi gruplarının ortalamaları üzerinde yapılan inceleme sonucunda, toplam hizmet süresi 1-5 yıl arasında olan grup ile 26 yıl ve üzeri olan grubun, diğer gruplara göre çok daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları açıkça görülmektedir.

F4 boyutuna, personelin kütüphanede çalıştığı pozisyon bağlamında bakıldığında, gruplar arasında manidar fark görülmesine karşın, bu fark yapılan analizlerde hangi gruplar arasında olduğu görülemeyecek kadar küçüktür. Bununla birlikte, ortalama puanlara bakıldığında, “kütüphanecilik eğitimi almamış personel”, “kapı güvenlik görevlileri” ve “fotokopi personeli”nin diğer gruplara oranla daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

F4 kapsamında yer alan personel merkezlik maddeleri dışındaki maddeler bağlamında inceleme yapıldığında da önemli sonuçlar elde edilmiştir.

Çok önemli bir örnek olarak, *“kütüphanemizde kullanıcı/ okuyucu en önemli kişidir ve her şeyden önce gelir”* düşüncesi (Md. 31), personelin çok büyük bir oranla (%83.3) katıldığı bir düşünce olarak görünmektedir.

Bununla birlikte bu konuyla ilgili olarak KDDB<sup>1</sup>, kütüphaneyi oluşturan beş unsur içerisinde kullanıcının yerinin kaçınıcı sırada olduğuna ilişkin soruya karşılık olarak, net bir cevap vermeyerek, kütüphanenin zaten kullanıcı için var olduğunu ve bu anlamda kullanıcının kütüphane için önemli olması gerektiğine inandığını belirtmektedir. KDDBY<sup>2</sup> de, böyle bir sıralama yapmanın son derece zor olduğunu, son teknolojik gelişmelerin ışığında kullanıcının birinci ve ikinci sıra arasında bütçeyle yer değiştirdiğini belirtmekte ve fakat her şeye rağmen, kütüphanede meydana gelen olaylara “kullanıcı her şeyden önce gelir ve daima haklıdır” mantığıyla yaklaştığının altını çizmekte ve “kullanıcı olmazsa biz de olmayız” felsefesine inandığını belirtmektedir.

*“Kütüphanemizin yöneticiler ve çalışanlar tarafından kabul edilen ortak hedefi kayıtsız şartsız kullanıcı memnuniyetidir”* düşüncesi de (Md. 32), personelin çok büyük bir oranla (%72.7) desteklediği bir düşünce olarak görünmektedir.

*“Kütüphanemizin Internet’teki Web sayfasında kullanıcıların memnuniyetini ölçmek için kapsamlı bir anket bulunmaktadır”* düşüncesine (Md. 33) çalışanlar oldukça yüksek bir oranla (%65.2) itiraz etmektedirler. Kütüphanenin web sayfasında kullanıcı memnuniyetini ölçmeye yönelik bir anket olmadığı halde çalışanların önemli bir bölümünün (%27.3) “Kararsızım” şeklinde görüş bildirmesi ve bunun da ötesinde küçük bir bölümünün (%7.5) böyle bir anket varmış gibi düşünceye katılması, personelin çalıştığı kütüphanelerle ilgili bilgi düzeylerinin sorgulanması anlamında son derece ilginç bir sonuç olarak değerlendirilmelidir.

<sup>1</sup> Tunçkanat, a.g.g.

<sup>2</sup> Günden, a.g.g.

*“Kendimi geliřtirebilmem için iřimle ilgili kurslara ve toplantılara gönderilmekteyim”* dūřüncesi (Md. 34), alıřanların büyük bir çoęunlukla (%74.2) katılmadıęı ve duydukları memnuniyetsizlięi net bir řekilde dile getirdikleri bir dūřünce olarak görünmektedir.

*“Vermekte olduğum hizmetlerin etkinliğini artırmak için kütüphane yönetimi tarafından hizmet içi eğitim verilmektedir”* dūřüncesi de (Md. 36), alışanların yüksek oranda (%75.7) memnuniyetsizlik yaşadığı bir duruma işaret etmektedir.

Personeli bu denli mutsuz eden hizmet içi eğitim konusunda sadece KDDBY<sup>1</sup>, kullanıcılarla daha verimli iletişim kurabilmeleri için, düzenli bir şekilde olmasa da halkla ilişkiler konusunda kendisinin çeşitli dönemlerde eğitim verdiğini belirtmektedir.

Oysa, uzun dönemli stratejik bir girişim olan kullanıcı hizmetlerini iyileştirme ve kullanıcı memnuniyeti sağlama yolunda, eğitim için mutlaka yeterli düzeyde para ve zaman ayrılmak zorundadır (Sirkin 1993: 80). Ayrıca, işgörenlerin, sürekli eğitim, kurs, seminer vb. çeşitli yollarla kendilerini yenilemelerine fırsat vermek, bilgi hizmetlerinin kalitesini doğrudan etkileyen ve bu nedenle bilgi kurumları yöneticisinin yapması gereken bir uygulama olarak belirtilmektedir (Üstün 2001: 210).

*“Sorumluluklarımaya uygun olarak yetkilerim de vardır”* dūřüncesi, personelin yüksek oranda (%53) karřı olduęu bir bařka memnuniyetsizlik alanına iřaret etmektedir.

Araştırmada kullanılan Ölçek kapsamında sunulan açık uçlu soruya, akademik uzman olan bir bölüm sorumlusunun verdiği cevap (EK-3), sorumluluk-yetki dengesizliğinin personel memnuniyetsizliğinde ne denli önemli olduğunu açıkça ortaya koymaktadır. Söz konusu personel, dūřüncelerini, *“Bizim olduğumuz*

---

<sup>1</sup> Günden, a.g.g.

*kadroda en önemli sorun bence yetki yok ama sorumluluk var. Kararların sorgulanır, kabul edilebilir ama, 'somucundan sen sorumlusun' denir. Kararın sorgulanması beni rahat karar vermekte rahatsız ediyor."* sözleriyle son derece çarpıcı bir şekilde ifade etmektedir.

Bu sözlerden kolayca anlaşılacağı gibi, bu ruh halindeki bir birim sorumlusu (ara yönetici) ve/ veya başka bir personel oldukça yeni ve yararlı projelere sahip olsa bile, bunu dile getirmekten ve önermekten kaçınacak, bu ise, verilen bilgi hizmetinin gelişmesini engellemiş olacaktır.

Çalışanların bir diğer memnuniyetsizlik alanı, personel yetersizliğidir. Bu durum, çalışanların, "*Kütüphanenin personel sayısı iş yüküne göre yeterli değildir*" düşüncesine (Md. 39) çok büyük bir oranla (%84.8) katılımıyla son derece açık bir şekilde görünmektedir.

Bu sonucu doğrulayan KDDDB<sup>1</sup> ve KDDBY<sup>2</sup>, konuyla ilgili önemli bilgiler vermektedirler. KDDDB, yaşadıkları personel yetersizliğini aşmak için zaman zaman bazı personeli kendi birimleri dışında da görevlendirdiğini belirtmekte; KDDBY de, uzman kütüphaneciden hizmetliye kadar her statüde yaşadığı personel yetersizliğini, kısmen de olsa aşabilmek için farklı çareler aradıklarını, bu bağlamda, bir kısmı kütüphanecilik bölümünde bazıları da başka bölümlerde okuyan 20 bursiyer öğrencinin kütüphanede çalıştırıldığını belirtmektedir.

Çalışanlar, "*Görevimi en iyi şekilde yapabilmem için bilgisayar, kırtasiye vb. araç-gereç ve malzeme yeterli değildir*" düşüncesine (Md. 40) çok yüksek bir oranda (%90.9) katılarak, bu konuda çok büyük bir memnuniyetsizlik yaşadıklarını net bir şekilde ortaya koymaktadırlar.

"*Üniversitenin üst yönetimi ve öğretim kadrosu yaptığımız işlere değer vermektedir*" düşüncesine (Md. 43) yüksek bir oranla (%65.2) itiraz eden personel,

<sup>1</sup> Tunçkanat, a.g.g.

<sup>2</sup> Günden, a.g.g.

üniversite üst yönetimi ile öğretim kadrosunun yaptıkları işe değer vermediğini, bu durumun da kendilerini çok fazla mutsuz ettiğini açıkça belirtmektedirler.

Çalışanlar, aynı şekilde, “Yaptığım işin üniversitenin öğretim kadrosu içerisinde saygınlığı yoktur” düşüncesini de (Md. 48) büyük oranda (%48.5) destekleyerek, bu konuda duydukları rahatsızlığı bir kez daha ortaya koymaktadırlar.

#### VI.1.1.5. Personelle İlişkiler (Faktör 5)

“Personelle ilişkiler” başlıklı F5’de 6 madde yer almakta ve tam memnuniyet için 30 (6x5), memnuniyet için 24 (6x4), kararsızlık (beklenen ortalama) için 18 (6x3), memnuniyetsizlik için 12 (6x2), tam memnuniyetsizlik için ise 6 (6x1) puan elde etmek gerekmektedir. Personelin verdiği cevaplardan elde edilen gözlenen ortalama puan olan 15.91, çalışanların F5 bağlamında açık bir memnuniyetsizlik yaşadığını göstermektedir. Başka bir ifadeyle, “personelle ilişkiler” çerçevesinde memnuniyetten söz edebilmek için, en azından 24 puan düzeyinde bir gözlenen ortalama puanı elde edilmesi gerekirken, ortalama puan 15.91’de kalmış ve çalışanlar bu bağlamda açık bir memnuniyetsizlik sergilemişlerdir.

Ortaya çıkan memnuniyetsizlik farklı değişkenler bazında incelendiğinde, cinsiyet, yaş ve medeni durum bağlamında gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı; çalışanların “Personelle ilişkiler” konusunda birbirlerine yakın oranlarda ve yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

F5 boyutuna aylık gelir düzeyi çerçevesinde bakıldığında, gruplar arasında manidar fark görülmektedir. Buna göre, 100-200 milyon gelir grubuyla 301-400 milyon gelir grubu ve yine 100-200 milyon gelir grubuyla 401 milyon ve üzeri (401+) gelir grubu arasında manidar fark olduğu; aylık gelir düzeyi arttıkça memnuniyetsizlik düzeyinde azalma olduğu açıkça görülmektedir.

Eğitim düzeyi bağlamında, gruplar arasında fark görülmesine karşın, gruplar içerisinde 2'den az sayıda denek olduğu için hangi grupların daha fazla memnuniyetsizlik yaşadığı belirlenememektedir. Bu durumda grupların F5 düzeyindeki ortalamalarına bakılarak yorum yapıldığında, kütüphanecilik konusunda doktora öğrenimi görmüş olan personelin (1 kişi), diğer gruplara göre, açık bir şekilde memnuniyet belirttiği görülmektedir. Aynı şekilde, kütüphanecilik alanında lisans ve yüksek lisans düzeyinde eğitim almış olan personel, eğitim almamış personele göre daha düşük memnuniyetsizlik açıklamaktadır.

Çalışılan kütüphaneler bazında irdelendiğinde, TMK alışanlarının BMK personeline göre daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları, diğer bir ifadeyle, "*Personelle ilişkiler*" konusunun TMK alışanlarının memnuniyetsizlikleri üzerinde büyük bir etkisinin olduğu anlaşılmaktadır.

F5 boyutuna, personelin halen çalışmakta olduğu kütüphanelerdeki hizmet süreleri bazında bakıldığında gruplar arasında manidar bir fark olmamasına karşın, ortalama puanlar itibariyle 1-5 yıl arası hizmeti olanlarla, 26 yıl ve daha fazla hizmet süresi olan çalışanların diğer çalışanlara göre daha fazla memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

F5 boyutunda kütüphanede çalışılan bölüm ile memnuniyet düzeyi arasında manidar fark görünmesine karşın, bazı gruplarda 2'den az denek olduğu için hangi gruplar arasında fark olduğu test edilememiş, bu nedenle ortalama puanlara bakılarak ilişkiyi yorumlayabilmek için öncelikle personel üç gruba ayrılmıştır. *Birinci grupta* kütüphanecilik alanında eğitim almış olan personele; *ikinci grupta* kütüphanecilik eğitimi almamış olan ancak, ödünç verme, süreli yayınlar vb. birimlerde çalışan personele; *nc grupta* ise, sekreter, depo görevlisi, güvenlik görevlisi gibi personele yer verilmiştir.

İnceleme sonucunda, *birinci grubun* diğer iki gruba oranla; çok daha az memnuniyetsizlik yaşadığı görülmektedir. *İkinci grup*, nc gruba göre, özellikle depo görevlisi, fotokopici ve giriş kapısı güvenlik görevlisi bağlamında daha düşük

düzyeyde memnuniyetsizlik göstermektedir. *Üçüncü grupta* yer alan personelde ise, genel bir memnuniyetsizlik görölmekle birlikte, bu grupta yer alan sekreter çok daha düşük bir memnuniyetsizlik sergilerken, fotokopi personeli ve güvenlik personeli daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik göstermektedir.

F5 boyutuna, personelin toplam hizmet süreleri açısından bakıldığında gruplar arasında manidar bir fark bulunmadığı ancak, hizmet süresi gruplarının ortalamaları itibariyle söylenecek olursa, toplam hizmet süresi 1-5 yıl arasında olan grup ile 26 yıl ve üzeri olan grubun, diğer gruplara göre çok daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları açıkça görölmektedir.

F5 boyutuna, personelin kütüphanede çalıştığı pozisyonlar bağlamında bakıldığında, “bölüm sorumlusu” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel” arasında; “uzman” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel” arasında; “uzman” ile “fotokopici” arasında manidar farklılık olduğu; bölüm sorumluları ile kütüphanecilik eğitimi almış uzman personelin daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

F5 içerisinde yer alan personel merkezlilik maddeleri dışındaki maddeler üzerinde yapılan inceleme sonucunda da önemli sonuçlar elde edilmiştir.

Örgütsel yaşam için son derece önemli olan güven konusıyla ilgili olarak, “*Çalıştığım bölümdeki kişiler birbirlerine güvenmezler*” düşüncesi (Md. 53) çalışanların yoğun bir şekilde (%60.6) kabul etmeme eğilimi gösterdiği bir düşünce görünümündedir. Ancak yaklaşık %40 civarında bir personel grubunun bu görüşe itiraz etmemiş olması da dikkatle incelenmesi gereken bir sonuçtur.

Yine bu çerçevede, “*Kütüphanedeki hiçbir personelle aramızda sorun yoktur*” düşüncesine (Md. 55), %42.4 oranında bir destek olmasına karşın, daha yüksek olarak %46.9 oranında da itiraz edilmesi, kurum çalışanlarının yaklaşık yarısının en az bir arkadaşıyla sorun yaşadığını açıkça ortaya koymaktadır ki, bu durum bir örgütün başarısı yolunda son derece tehlikeli bir durumdur.

#### VI.1.1.6. Örgütsel Bağlılık (Faktör 6)

İçerisinde 4 madde bulunan “*Örgütsel bağlılık*” başlıklı F6’da, tam memnuniyet puanı 20 (4x5), memnuniyet puanı 16 (4x4), beklenen ortalama puanı (kararsızlık) 12 (4x3), memnuniyetsizlik puanı 8 (4x2), tam memnuniyetsizlik puanı ise 4 (4x1)’dür. Buna karşın personelin verdiği cevaplardan, gözlenen ortalama 14.52’lik bir değer olarak bulunmuştur. Bu sonuç, personelin örgüte bağlılığının varlığı anlamında değerlendirilebilecek olmakla birlikte, net bir şekilde böyle bir değerlendirmeyi yapabilmek için faktör içerisinde yer alan 4 maddenin ayrı ayrı aldıkları ortalama puanlarını değerlendirmek gerekmektedir. Aksi halde genel ölçek puanları ve diğer faktörler bağlamında memnuniyetsizlik açıklamış olan personelin her şeye rağmen çalıştıkları kütüphaneye bağlı oldukları gibi bir sonuca gidilecek, bu ise yanıltıcı olabilecektir.

Söz konusu durum çeşitli değişkenler bazında ele alındığında, cinsiyet, yaş, medeni durum, kütüphane türü, halen çalışmakta olunan kütüphanedeki hizmet süreleri ve toplam iş tecrübeleri/ hizmet süreleri çerçevesinde memnuniyetsizlik konusunda gruplar arasında manidar bir farkın olmadığı, diğer bir ifadeyle, bu farklı gruplarda yer alan çalışanların “*Örgütsel bağlılık*” konusunda benzer düzeylerde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir.

Burada çok önemli bir sonuca dikkat etmek gerekmektedir. Şöyle ki, daha önceki beş faktör bağlamında, çalışılan kütüphane türü (TMK ve BMK) memnuniyetsizliğin düzeyi bağlamında ayırıcı bir unsur olarak öne çıkmış ve bu beş faktör bağlamında da TMK çalışanları BMK personeline göre daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik açıklamıştı. Ancak F6’da kütüphaneler arasında fark olmadığı, çalışanların birbirlerine çok yakın oranlarda memnuniyetsizlik düzeyi açıkladıkları görülmektedir. Bu sonuca göre, çok açık bir şekilde, her iki kütüphane personelinin de *örgütsel bağlılık* konusunda tam bir kararsızlık yaşadığı anlaşılmaktadır.



Aylık gelir düzeyi çerçevesinde bakıldığında, gruplar arasında F6 boyutunda ortalamalar arasında manidar fark bulunduğu görülmektedir. Buna göre, 100-200 milyon gelir grubuyla 301-400 milyon gelir grubu ve yine 100-200 milyon gelir grubuyla 401 milyon ve üzeri (401 +) gelir grubu arasında manidar fark olduğu; gelir düzeyi arttıkça memnuniyetsizlik düzeyinde azalma olduğu anlaşılmaktadır.

Eğitim düzeyi bağlamında, F6 boyutunda gruplar arasında fark olduğu görülmekte ancak, gruplar içerisinde 2'den az sayıda denek olduğu için hangi grupların daha fazla memnuniyetsizlik yaşadığı belirlenmemektedir. Bu durumda grupların F1 düzeyindeki ortalamalarına bakılarak yorum yapılabileceği için, bir örnek olarak, kütüphanecilik konusunda doktora öğrenimi görmüş olan personelin (1 kişi), diğer gruplara göre, açık bir şekilde memnuniyet belirttiği görülmektedir. Başka bir ifadeyle, ortalamalar itibarıyla, bu çalışan ile kütüphanecilik eğitimi alanlar dışındaki tüm personel arasında çok büyük farklılıklar söz konusudur. Benzer biçimde, kütüphanecilik alanında lisans ve yüksek lisans düzeyinde eğitim almış olan personel ile, eğitim almamış diğer personel arasında da manidar farkların olduğu görülmekte ve kısaca belirtilecek olursa, kütüphanecilik eğitimi almış personelin daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadığı anlaşılmaktadır.

Personelin kütüphanede çalıştığı bölüm ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkiyi F6 boyutunda değerlendirebilmek için öncelikle personeli üç grupta ele almak kolaylık sağlayacaktır. *Birinci grupta* kütüphanecilik alanında eğitim almış olan personel; *ikinci grupta* kütüphanecilik eğitimi almamış olmakla birlikte, süreli yayımlar, ödünç verme vb. birimlerde çalışan personel; *üçüncü grupta* ise, sekreter, depo görevlisi, güvenlik görevlisi vb. personel yer almaktadır.

*Birinci grubun* diğer iki gruba oranla, çok daha düşük memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir. *İkinci grup*, *üçüncü gruba* göre, özellikle fotokopici, depo görevlisi ve güvenlik görevlisi (giriş kapısı) bağlamında daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik göstermekte; *üçüncü grupta* yer alan personelde ise, genel bir memnuniyetsizlik görülmekle birlikte, bu grupta yer alan sekreter çok daha düşük bir

memnuniyetsizlik sergilerken, fotokopi personeli ve güvenlik personeli daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik göstermektedir.

F6 boyutuna, personelin kütüphanede çalıştığı pozisyon bağlamında bakıldığında, “kütüphanecilik eğitimi almamış olduğu halde ödünç verme, süreli yayınlar vb. bölümlerde çalışan personel”, “fotokopici”, “temizlik görevlisi” ve “güvenlik görevlisi” gibi personelin daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadığı görülmektedir.

F6 içerisindeki maddeler bağlamında inceleme yapıldığında ise, personelin örgütsel bağlılığı konusunda son derece önemli sonuçlar ortaya çıkmaktadır.

Çalışanlar, “*Kütüphanenin başarılı olması benim için çok fazla önemli değildir*” düşüncesine (Md. 56) çok büyük bir oranla (%84.9) itiraz etmektedirler. Aynı doğrultudaki, “*Kütüphanenin başarısı için benden beklenenin daha fazlasını vermeye hazırım*” düşüncesi de (Md. 57) çalışanlarca büyük oranda (%78.8) benimsenmektedir.

Bununla birlikte, “*Kütüphanede çalışmaktan dolayı gurur duyuyorum*” düşüncesine (Md. 58) karşı, %34.8 oranında “kararsız” kalan çalışanlar, yukarıdaki iki maddeye çok yüksek oranlarda destek verirlerken, bu düşünceye sadece %50 oranında destek vermektedirler.

Çalışanların verdiği bu cevaplar kütüphane yönetimi tarafından büyük bir dikkatle incelenmelidir. Çünkü, çalışanların çok büyük bir kısmı, kütüphanenin başarılı olmasının kendileri için önemli olduğunu ve bu bağlamda kendisinden beklenenden daha fazlasını vermeye hazır olduğunu belirtmekle birlikte, sadece yarısı kütüphanede çalışmaktan gurur duyduğunu açıklamaktadır.

Oysa, “çalışanları motive etmenin yollarını aramak” ve “çalışanın işinden gurur duymasını önleyen engelleri yok etmek” bilgi kurumları yöneticisinin sahip olması gereken nitelikler arasında sıralanmaktadır (Üstün 2001: 209-210).

*“Seçeneğim olsa üniversitenin başka bir biriminde çalışmayı tercih ederim”* düşüncesi (Md. 59) ise, daha açıklayıcı bir sonuç içermektedir. İlk iki maddeye büyük bir destek vererek, örgütsel bağlılık yönünde görüntü veren çalışanlar, bu maddeyi %50 oranında destekleyerek önemli memnuniyetsizlik alanlarının var olduğunu; bu nedenle seçeneği olduğu anda, kütüphaneden ayrılarak üniversitenin başka bir biriminde çalışmayı tercih edebileceğini açıkça dile getirmektedir. Bu şekilde davranmayacağını belirten personelin oranı ise, sadece %36.4’tür.

Bu sonuçlar, aslında personelin örgütsel bağlılık bağlamında da, memnuniyetsizlik yaşadığını, başka bir ifadeyle, örgüte bağlılıkların çeşitli koşullardaki iyileşmelere bağlı olduğunu ortaya koymaktadır.

#### VI.1.1.7. Genel Değerlendirme (Ölçek Geneli)

*“Kütüphane Personeli Memnuniyet Ölçeği”* içerisinde kapalı uçlu toplam 59 adet ölçek maddesi bulunmaktadır. Burada tam memnuniyet için 295 (59x5), memnuniyet için 236 (59x4), kararsızlık (beklenen ortalama) için 177 (59x3), memnuniyetsizlik için 118 (59x2), tam memnuniyetsizlik içinse 59 (59x1) puan elde etmek gerekmektedir. Personelden elde edilen veriler sonucunda **gözlenen ortalama puanı olan 162.62**, ölçeği cevaplayan personelin memnuniyet düzeyinin beklenen ortalamadan bile düşük olduğunu göstermekte ve çok açık bir memnuniyetsizliğe işaret etmektedir. Başka bir ifadeyle, elde edilen bulgulara göre, personel çalışma yaşamından (yönetimle ilişkiler, fiziksel ortam, özlük hakları vs.) kesinlikle memnun değildir.

Ortaya çıkan memnuniyetsizlik çeşitli değişkenler bazında incelendiğinde cinsiyet bazında memnuniyetsizlik konusunda gruplar arasında manidar bir farkın olmadığı; hem kadın hem de erkek personelin ölçeğin genelinde yer alan koşullar itibariyle çok yüksek düzeyde bir memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir.

Yaş bağlamında da, ölçek genelinde gruplar arası fark görünmemekle birlikte, ortalama puanlar incelendiğinde 20-30 ve 31-40 yaş gruplarında bulunan personelin daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

Aylık gelir düzeyi çerçevesinde bakıldığında, gruplar arasında ölçek genelinde ortalamalar arasında manidar fark bulunduğu anlaşılmaktadır. Buna göre, sırasıyla 401 milyon ve üzeri (401 +) gelir grubu ile 301-400 milyon gelir grubu beklenen ortalama puan üzerinde puan alarak düşük düzeyde memnuniyetsizlik açıklarken; yine sırasıyla 100-200 milyon gelir grubu ve 201-300 milyon gelir grubu personelin çok yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir.

Eğitim düzeyi bağlamında, ölçek geneline bakıldığında, kütüphanecilik alanında lisans ve lisansüstü düzeyinde eğitim almış personel daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik açıklarken, diğer personelin çok yüksek düzeyde memnuniyetsizlik sergiledikleri görülmektedir.

Medeni durum bağlamında ölçek geneline bakıldığında, her iki grubun da çok net bir memnuniyetsizlik açıklamasıyla birlikte, bekar çalışanların evli personele göre çok daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

Çalışılan kütüphaneler bazında incelendiğinde, her iki kütüphane çalışanlarının da ölçek genelinde beklenen ortalama puandan daha az puan alarak net bir memnuniyetsizlik açıkladıkları görülmekte ancak, BMK personeli ortalamaya yakın bir puan (174.35) alarak, TMK personelinde daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik sergilemektedir. Başka bir ifadeyle, çalışma koşulları çok yönlü düşünüldüğünde her iki kütüphanenin personeli de da çok açık bir şekilde memnuniyetsizlik yaşadıklarını açıklamakta ancak, söz konusu memnuniyetsizliğin TMK personelinde çok daha yüksek düzeyde yaşandığı anlaşılmaktadır.

Ölçek geneline, personelin halen çalışmakta olduğu kütüphanelerdeki hizmet süreleri bağlamında bakıldığında gruplar arasında manidar bir fark bulunmadığı, tüm grupların net bir memnuniyetsizlik açıkladıkları ancak, süre gruplarının ortalamaları

üzerinde yapılan ayrıntılı inceleme sonucunda, hizmet süresi 1-5 yıl arası olan personel ile 26 yıl ve üzeri olan grubun diğer gruplara göre daha fazla memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

Personelin kütüphanede çalıştığı bölüm ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişki ölçek genelinde değerlendirildiğinde, ilginç bir sonuç olarak, kütüphanecilik eğitimi almış olmasına rağmen, sağlama, kataloglama, süreli yayınlar vb. profesyonellik içeren bir birim yerine kitap deposunda çalışan bir personelin, memnuniyet ölçeğinin geneli itibariyle memnuniyet yaşandığının göstergesi olan 236 puanın üzerinde bir puan (248) alarak açık bir şekilde memnuniyet açıkladığı görülmektedir. Sonuç ilginçtir, çünkü bu kişi ölçeğin geneli itibariyle, yani “tüm çalışma koşulları çerçevesinde memnun olduğunu açıklayan tek kişidir.”

Diğer sonuçlar incelendiğinde ise, kütüphanecilik alanında eğitim almış olan personelin beklenen ortalama civarında puan alarak düşük düzeyde memnuniyetsizlik açıkladıkları, diğer personelin ise çoğunlukla beklenen ortalamanın çok altında puan alarak yüksek düzeyde memnuniyetsizlik sergiledikleri görülmektedir.

Ölçek geneline, toplam hizmet süreleri bağlamında bakıldığında gruplar arasında manidar bir fark bulunmadığı, tüm grupların net bir memnuniyetsizlik açıkladıkları ancak, grup ortalamaları üzerinde yapılan inceleme sonucunda, hizmet süresi 1-5 yıl arası olan personel ile 26 yıl ve üzeri olan grubun diğer gruplara göre daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

Personelin kütüphanede çalıştığı pozisyon bağlamında ölçek geneline bakıldığında, “bölüm sorumlusu” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel”; “uzman” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel” ve “uzman” ile “fotokopici” arasında manidar farklılık bulunduğu; birinci sıradaki grupların ikincilere oranla daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır. Başka bir ifadeyle, bölüm sorumluları ve kütüphanecilik eğitimi almış uzman personel, diğer gruplara göre ölçek genelinde yer alan tüm çalışma koşulları itibariyle daha az

memnuniyetsizlik açıklamaktadır. Ortalama puanlar itibariyle, bu durumun tek istisnası sekreter grubu olarak görülmektedir.

### VI.1.2. Personel Merkezilik Maddelerinin Değerlendirilmesi

Bu bölümde, personel merkezilik maddesi olarak belirlenmiş olan 13 adet madde, öncelikle bağımsız olarak, daha sonra da, cinsiyet, yaş, kütüphanede görev yapılan bölüm vb. değişkenler bazında yorumlanmıştır.

**Madde 1:** Çalışanlar, bir üst yöneticileri ile sorunsuz bir iletişim içerisinde bulunmakta ve bu durumu, *“İş ve/veya personelle ilgili görüş, istek ve şikâyetlerimi bir üst yöneticime rahatlıkla anlatabilirim”* düşüncesine %66.7 gibi yüksek bir oranda katılarak göstermektedir.

**Madde 2:** Personel, *“Bir üst yöneticim yapılan işlerle ilgili bizim de düşüncelerimizi almak için belli aralıklarla toplantı düzenler”* düşüncesine çoğunluk itibariyle (%50) katılmamaktadır. Bu görüşün doğru olduğunu belirten personelin oranı ise, %45.5'tir.

**Madde 6:** Çalışanların %39.4'ü, *“Bir üst yöneticim çalışanların mutluluğunu ve memnuniyetini önemsemez”* düşüncesine itiraz ederek, bir üst yöneticilerinin kendilerinin mutluluğunu ve memnuniyetini önemsedığını belirtirken, çok yaklaşık bir grup (%37.9) bu konuda olumsuz düşünmekte, oldukça önemli orandaki (22.7) üçüncü grup ise bu konuda kararsız olduğunu belirtmektedir.

**Madde 12:** Çalışanlar, *“Daire Başkanı/ Daire Başkan Yardımcısı verdiği sözleri her zaman yerine getirir”* düşüncesine karşı en yüksek oranda (%39.4) kararsızlık açıklayarak, bu konuda emin olmadıklarını ortaya koymaktadırlar. Daire Başkanı ile Daire Başkan Yardımcısı'nın kendilerine verdikleri sözleri yerine

getirmediklerini belirten personelin oranı (%36.4) ise, söz konusu yöneticilerin sözlerini yerine getirdiklerini düşünenlerin oranından (%24.3) oldukça yüksektir.

**Madde 13:** Çalışanlar, “*Öneri ve şikayetlerimiz Daire Başkanı/ Daire Başkan Yardımcısı tarafından dikkate alınmaz*” düşüncesine büyük bir çoğunlukla (%45.5) destek vererek, öneri ve şikayetlerinin bu yöneticiler tarafından dikkate alınmadığını ve bu durumdan rahatsızlık duyduklarını belirtmektedirler. Öneri ve şikayetlerinin dikkate alındığını belirten personelin oranı (%31.8) ise, ilk gruba göre oldukça düşüktür.

**Madde 14:** Çalışanların büyük bölümü (%37.9), “*Daire Başkanı/ Daire Başkan Yardımcısı sorunları görmezden gelir ve üniversite yönetimine aktarmaz*” düşüncesine destek vererek, bu yöneticilerin kütüphane içerisinde yaşanan sorunları görmezden geldiğini ve üniversite yönetimine aktarmadığını düşünmekte ve bu durumdan memnuniyetsizlik duymaktadırlar. Sorunların aktarıldığını düşünenler ise, daha küçük bir grubu (%33.4) oluşturmaktadır.

**Madde 17:** Çalışanlar, “*İşimle ilgili sorunlara çözüm bulduğumda ve başarılı çalışmalar yaptığımda ödüllendirilirim*” şeklindeki düşünceye büyük oranda (%68.1) itiraz etmekte ve yaptıkları işle ilgili kimi sorunlara çözüm bulduklarında ve başarılı çalışmalar yaptıklarında ödüllendirilmediklerini, bu durumun da kendilerini mutsuz ettiğini belirtmektedirler.

**Madde 37:** Çalışanların çok büyük bir bölümü (%63.6), “*İşle ilgili kararlar alınırken bize söz hakkı verilmez*” düşüncesine destek vererek, yapılan işle ilgili kararlar alınırken, yöneticilerin kendilerinin görüşlerini sormadığını, bu uygulamanın da kendilerini çok fazla rahatsız ettiğini belirtmektedirler.

**Madde 49:** “*İşlerin hızlanması için gerekli kararlar yönetim tarafından derhal alınır*” şeklindeki düşünceye çalışanların yarısı (%50) katılmamakta, daha küçük bir bölüm (%43.9) ise, yapılan işle ilgili kararların yönetim tarafından, olması gerektiği gibi, hızlı bir şekilde alındığını belirtmektedirler.

**Madde 50:** Çalışanların çok büyük bir bölümü (%62.1), “*Daire Başkanı/ Daire Başkan Yardımcısı personel arasında uzman kütüphaneci, memur, sekreter, fotokopici, depo görevlisi vb. şeklinde ayırım yapmaktadır*” şeklindeki düşünceye destek vererek, bu yöneticilerin personel arasında ayırım yaptığını, bu ayırımın da kendilerini çok fazla rahatsız ettiğini belirtmektedirler.

**Madde 51:** Çalışanlar, “*Bölmeler arasındaki işbirliği ve iletişim yeterli değildir*” düşüncesine büyük oranda (%75.8) katılarak, kütüphanenin bölümleri/ birimleri arasındaki işbirliği ve iletişimin yeterli olmadığına net bir şekilde işaret etmekte ve bu iletişimsizliğin memnuniyetsizliklerini artırdığını belirtmektedirler.

**Madde 52:** “*Çalışanlar ve yöneticiler arasında sevgi ve saygıya dayalı sıkı bir iletişim vardır*” düşüncesine büyük oranda (%59.1) itiraz eden çalışanlar, yöneticiler ve çalışanlar arasında sevgi ve saygı çerçevesinde güçlü bir iletişimin olmadığını ve bu iletişimsizliğin kendilerine rahatsızlık veren bir durum olduğunu belirtmektedir.

**Madde 54:** Çalışanlar, “*Personel arasında sıkı bir iletişim, dostluk ve takım havası mevcuttur*” düşüncesine büyük bir oranla (%57.5) itiraz ederek, personel içerisinde önemli oranda iletişimsizlik olduğunu, kütüphane içerisinde dostluk ve takım havasının bulunmadığını, bu ortamın da rahatsızlık verdiğini belirtmektedirler.

Bu ölçek maddesinin sonuçlarına bakıldığında kütüphanede çalışanlar arasında güçlü bir iletişim ve takım ruhunun ve dolayısıyla herhangi bir düzeyde takım çalışması uygulamasının olmadığı anlaşılmaktadır.

Oysa, personelin hizmet standartlarını iyi durumda sürdürmeleri yönünde cesaretlendirici ve teşvik edici bir rol oynayan takım çalışması, aynı zamanda iş tatmini sağlayarak ve personelin kurumsal amaçlara yönelik katılım ve sahiplenme duygularının gelişimine katkı sağlayarak kurumsal başarı ve kullanıcı memnuniyeti konusunda çok büyük rol oynamaktadır (Bluck 1996: 95). Ayrıca personelin kendi



arasında ve yöneticileriyle olan ilişkilerinde oluşturulacak olan sağlıklı bir iç iletişim ortamı, personel memnuniyetine ulaşma konusunda son derece önemli bir unsur olarak kabul edilmesine karşın (Aslan 1997), kütüphanede bu konuda da büyük bir sıkıntı yaşandığı anlaşılmaktadır.

Bunların yanı sıra, “çalışanların tümünün katılımını sağlamak, ekip ruhunu geliştirmek” ve “kütüphane içerisinde ilişki ve iletişimleri etkili kılmak”, bilgi hizmetlerinin kalitesini doğrudan etkileyen ve bu nedenle bilgi kurumu yöneticisinin sahip olması gereken nitelikler arasında sıralanmaktadır (Üstün 2001: 209).

Buraya kadar sıralanan 13 adet personel merkezlilik maddesi bazında farklı değişkenlerin (yaş, cinsiyet vb.) memnuniyet veya memnuniyetsizliğin düzeyine etkisinin olup olmadığı konusundaki veriler şu şekilde yorumlanabilecektir;

Personel merkezlilik maddelerine ait puan ortalamaları çerçevesinde net bir şekilde söylenebilir ki, cinsiyet unsuru personel merkezlilik maddelerinin hiçbirinde kütüphane personelinin memnuniyet düzeyini etkileyen önemli bir etken değildir. Başka bir söyleyişle, kadın ve erkek çalışanlar, çok küçük bir farkla beklenen ortalama üzerinde puan aldıkları 1. Madde dışındaki maddelerin tümünde çok yüksek düzeyde ve yaklaşık oranlarda memnuniyetsizlik yaşamaktadırlar.

Yaş unsuru bağlamında da, benzer bir durum söz konusudur ve yaş unsuru personel merkezlilik maddelerinin hiçbirinde kütüphane personelinin memnuniyet düzeyini etkileyen önemli bir etken değildir. Buna göre, alınan ortalama puanlara bakıldığında, farklı yaş gruplarındaki çalışanların, personel merkezlilik maddeleri bazında yüksek düzeyde memnuniyetsizlik açıkladıkları ve bir üst yöneticileri ile Daire Başkanı ve Daire Başkan Yardımcısı tarafından kendilerinin görüşlerine başvurulmaması, memnuniyetlerinin önemsenmemesi ve sağlıklı/ sıkı bir iletişim ortamının olmaması vb. nedenlerle yüksek oranda rahatsız oldukları görülmektedir.

Aylık gelir düzeyinin, personel merkezlilik maddeleri bağlamında personelin memnuniyetine yönelik analiz sonucunda, 1, 2, 6, 13, 14, 37, 50, 51 ve 54 numaralı maddelerde grupların ortalamaları arasında manidar fark olduğu anlaşılmıştır.

Hangi gelir gruplarındaki çalışanların daha fazla memnuniyetsizlik yaşadıklarına bakıldığında kısaca belirtilecek olursa, özellikle ;

-1, 2, 13 ve 14 numaralı maddeler bazında; 100-200 milyon ile 401+ milyon,

-13 numaralı madde bazında, 201-300 milyon ile 401 milyon ve üzeri,

-37 numaralı madde bazında; 100-200 milyon ile 401 milyon ve üzeri,

-50 numaralı madde bazında 201-300 milyon ile 301-400 milyon arasında manidar fark bulunmaktadır.

-6, 51, 54 numaralı maddelerdeki fark ise, yapılan testte görülmeyecek düzeyde önemsiz görünmektedir.

Genel bir yorumla söylenecek olursa, açıkça görülmektedir ki, hemen her “personel merkezlilik” sorusu bazında 100-200 milyon grubu ile 401+ milyon grubu arasında çok açık bir fark bulunmaktadır. Başka bir ifadeyle, gelir grupları arasındaki fark büyüdükçe (100-200 milyon grubu ile 401+ milyon grubu gibi en alt ile en üst gruplar) memnuniyetsizlik düzeyi büyümekte, gelir grubu daha düşük olan grubun memnuniyetsizlik düzeyi daha yüksek olmaktadır. Bu da gelir düzeyinin personel memnuniyeti konusunda önemli bir faktör olduğunu göstermektedir.

Personel merkezlilik maddeleri bağlamında eğitim düzeylerinin personel memnuniyeti üzerindeki etkisi ele alındığında, 2, 6, 13, 17, 37, 50 ve 51 numaralı maddelerde gruplar arasında manidar fark görülmüş ancak, bazı gruplarda 2’den az denek olduğu için hangi eğitim gruplarının daha fazla memnuniyetsizlik açıkladığı yapılan ilgili testlerle belirlenememiştir.

Bu nedenle grupların ortalama puanları incelendiğinde, bir kişi olan doktora mezunu kütüphanecinin, Md. 12 ve Md. 52 dışındaki maddelerin tümünde, özellikle kütüphanecilik eğitimi almamış personel başta olmak üzere, tüm personelden farklı

olarak memnuniyet ifade ettiği görülmektedir. Başka örnekler verilecek olursa, çalışanların görüşlerine önem verilip verilmediğine işaret eden 2, 17 ve 37 numaralı maddeler ile memnuniyetlerine/ mutluluklarına yönetim tarafından dikkat edilip edilmediğine vurgu yapan Md. 6 bağlamında, özellikle kütüphanecilik eğitimi almamış personelde yüksek düzeyde olmak üzere, hemen tüm çalışanların memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir. Bu konuda kütüphanecilik eğitimi almış uzman personel ile diğer personel arasındaki bu farklı durum, çok açık bir şekilde eğitim düzeyinin personel memnuniyeti üzerinde etkili bir unsur olduğunu göstermektedir.

Medeni durumun, personel merkezlilik maddeleri çerçevesinde personel memnuniyetindeki etkisine bakıldığında, 1, 2 ve 13 numaralı maddeler bazında ortalamalar arasından anlamlı fark bulunmuştur. Başka bir ifadeyle, işle ilgili konularda yöneticiler tarafından personelin görüşlerine başvurulmasıyla ilgili olan söz konusu üç madde bağlamında, bekar çalışanlar evli çalışanlara göre daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik açıklamaktadırlar. Bu sonuç, medeni durumun personel memnuniyeti konusunda önemli bir unsur olduğunu açık bir şekilde göstermektedir.

Personelin çalıştığı kütüphane ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişki personel merkezlilik maddeleri bağlamında ele alındığında, 12, 13, 14, 17, 49, 50, 51, 52 ve 54 numaralı maddeler bazında kütüphane türleri arasında manidar fark bulunmuştur.

Söz konusu maddelerin tamamında BMK personelinin ortalama puanlarının, TMK personeline göre daha yüksek olduğu; bu maddeler dışında kalan 4 adet personel merkezlilik maddesi (1, 2, 6, 37) bağlamında da, manidar fark olmamakla birlikte, BMK personeline ait ortalama puanların TMK personeline göre daha fazla olduğu görülmektedir. Ayrıca istisnai bir sonuç olarak, BMK personeli 1. madde bağlamında, memnuniyet puanı olan 4'e yakın bir puan (3.94) alarak, çeşitli konulardaki görüş, istek ve şikayetlerini bir üst yöneticilerine anlatabilmekten memnun olduklarını belirtmektedir. Bu durum, TMK personelinin BMK personeline oranla, çok yönlü olarak, çalışma yaşamında daha fazla mutsuz olduğunu ve

dolayısıyla yüksek düzeyde memnuniyetsizlik açıkladığını göstermektedir. Bu sonuç, farklı çalışma koşullarına (yönetici özellikleri, iletişim düzeyi, kendini ifade edebilme ortamı vb.) sahip kurumlardaki çalışma ortamının personel memnuniyeti üzerinde oldukça etkili olduğunu açık bir şekilde ortaya koymaktadır.

Personelin halen bulunduğu kütüphanede çalışmış olduğu toplam sürenin, personel merkezlilik maddeleri bağlamında memnuniyet düzeyi üzerindeki etkisine bakıldığında, gruplar arasında çok önemli fark olmadığı anlaşılmaktadır. Ancak bunun bir istisnası olarak, 26 yıl ve üzeri süredir aynı kütüphanede çalışan personelin 2, 6, 12, 13, 14, 17, 49, 50, 51, 52, 54 numaralı maddeler bazında diğer gruplardan çok daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik açıkladığı görülmektedir.

Personelin kütüphanede çalıştığı bölümlerin, personel merkezlilik maddeleri bazında memnuniyetleri üzerindeki etkisi ele alındığında, 2, 12, 13, 17, 37 ve 51 numaralı maddelerde gruplar arasında manidar fark belirlenmiş ancak, gruplar içerisinde 2'den daha az deneğe sahip gruplar bulunduğundan hangi gruplar arasında manidar fark olduğu tespit edilememiş, bu nedenle ortalama puanlar üzerinden yorumlamaya gidilmiştir.

Buna göre, anılan maddelerden personel merkezlilik kapsamında en çok dikkat çeken 2, 13 ve 37 numaralı maddelerin grup ortalamalarına bakıldığında, üç maddede de sağlama, süreli yayınlar vb. bölümlerde çalışan kütüphanecilik eğitimi almış personel ile TMK'de çalışan sekreterin memnuniyet ve/ veya memnuniyete yakın görüş açıkladıklarını; buna karşılık başta, dergi deposu, fotokopi, giriş kapısı vb. alanlardaki personel olmak üzere, kütüphanecilik eğitimi almamış olmakla birlikte süreli yayınlar, ödünç verme vb. birimlerde çalışan personelin oldukça yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir. Bu sonuçlar ise, çalışılan birimin personel merkezlilik maddeleri bağlamında personel memnuniyeti konusunda önemli bir unsur olduğunu açıklamaktadır.

Toplam hizmet süresinin personel merkezlilik maddeleri bağlamında personel memnuniyeti üzerinde herhangi bir düzeyde etkiye sahip olup olmadığına

bakıldığında, 13 ve 14 numaralı maddeler bazında gruplar arasında manidar fark olduğu anlaşılmıştır. Yapılan testler sonucunda, Md. 13 bağlamında yüksek düzeyde bir fark olmadığı; Md. 14 bazında ise, 11-15 ve 21-25 yıl gruplarıyla 26 yıl ve üzerinde toplam hizmet süresi bulunan grup arasında fark olduğu belirlenmiştir. Ayrıca ortalama puanlar üzerinde yapılan inceleme sonucunda, 26 yıl ve daha fazla toplam çalışma süresi bulunan personelin tüm personel merkezlilik maddeleri bazında yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadığı anlaşılırken; Md. 1 bağlamında toplam çalışma süresi bir yıldan az olan personel ile, 11-15 ve 16-20 yıl arası toplam çalışma süresi olan personelin memnuniyet açıkladıkları görülmektedir. Bu sonuca göre, toplam iş tecrübesinin çalışanların memnuniyeti üzerinde az da olsa etkili bir unsur olduğu söylenilebilir.

Çalışanların kütüphanede buldukları pozisyonun, personel merkezlilik maddeleri bazında memnuniyet konusundaki etkisine bakıldığında, 1, 2, 12, 13, 14, 17, 37, 50 ve 51 numaralı maddelerde grupların ortalamaları arasındaki farklar anlamlı bulunmuştur. Bununla birlikte, yapılan analizler sonrasında, sadece 13 ve 50 numaralı maddelerdeki farklılığın manidar olduğu belirlenmiştir.

Buna göre, Md. 13 bağlamında, “bölüm sorumlusu” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel” ve ayrıca yine “bölüm sorumlusu” ile “fotokopiciler” arasında; “uzman kütüphaneciler” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel” arasında manidar fark bulunmuştur. Bu sonuca göre, bölüm sorumluları ile uzman kütüphaneciler, Daire Başkanı ve Daire Başkan Yardımcısı'nın personelden gelen öneri ve şikayetleri dikkate aldıklarını düşünmekte; kütüphanecilik eğitimi almamış personel ile fotokopiciler ise, bunun tam tersini düşünmekte ve bu konudaki memnuniyetsizliklerini açıkça ortaya koymaktadırlar.

Md. 50 çerçevesinde, “uzman kütüphaneciler” ile “kütüphanecilik eğitimi almamış personel” arasında manidar fark bulunmuştur. Buna göre, uzman kütüphaneciler, Daire Başkanı ve Daire Başkan Yardımcısı'nın personel arasında ayırım yapmadıklarını düşünürken; kütüphanecilik eğitimi almamış olmakla birlikte süreli yayınlar, ödünç verme vb. birimlerde çalışan personel bu yöneticilerin personel

arasında ayırım yaptıklarını ve bundan rahatsızlık duyduklarını açık bir şekilde belirtmektedirler.

Bu iki madde dışındaki yedi madde bazında hangi gruplar arasında fark olduğu görülememiş ancak, gruplara ait ortalama puanlar incelendiğinde, bu yedi madde çerçevesinde de bölüm sorumlusu, uzman kütüphaneci ve TMK'de çalışan sekreterin, diğer pozisyonlardaki personele oranla daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik açıkladıkları ve bazı maddelerde, düşük düzeyde de olsa, memnuniyet sergiledikleri görülmektedir.

Önemli bir sonuç olarak belirtilebilir ki, bölüm sorumluları 1, 6, 13, 14 ve 37 numaralı maddeler bazında açık bir memnuniyet belirtirlerken; uzman kütüphaneciler ile TMK'de çalışan sekreter dışındaki personelin hemen tüm personel merkezlilik maddeleri bazında yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır. Bu sonuçlar, çok açık bir şekilde kütüphanede görev yapılan pozisyonun personel memnuniyeti üzerinde etkili olduğunu göstermektedir.

*"Personel merkezlilik"* konusunda, çalışanların görüşleri bu şekildeyken, KDDB ve KDDBY'nin de bu konuyla ilgili yaklaşımlarını ortaya koymak bütünlük ve açıklayıcı olmak açısından son derece yararlı olacaktır.

KDDB<sup>1</sup>, personelin memnuniyetini önemli oranda etkileyen ve personel merkezli kütüphanenin temel özelliklerinden olan belli dönemlerde ve düzenli olarak personelle görüşme yapılması konusunda, kütüphanede böyle bir uygulamanın söz konusu olmadığını, işle ilgili bir sorunu olan varsa önce bölüm sorumlusu ile görüşmesi gerektiğini ve ancak onunla görüştüğünden sonra kendisiyle görüşebileceklerini; çalışanların özel sorunlarının kendisini ilgilendirmediğini ve dolayısıyla özel sorunları dinlemediğini, ayrıca çalışanların özel sorunlarını kütüphaneye taşımalarını da doğru bulmadığını belirtmektedir. KDDB ayrıca, personel ile belli dönemlerde ve düzenli olarak görüşme yapmamakla birlikte, birkaç

---

<sup>1</sup> Tunçkanat, a.g.g.

yıldır iki kütüphanenin bölüm sorumluları bazında ortak toplantılar yapıldığını, bunun dışında uzman kütüphaneciler eğer herhangi bir toplantı konusuyla görev almışlarsa ilgili toplantılara katılabildiklerini, diğer personelin (kütüphanecilik eğitimi almamış personel, yardımcı hizmetliler, fotokopiciler, süreli yayın deposu görevlileri, temizlik görevlileri ...) ise, zaten bu toplantılarda yer alamayacağını ve ayrıca bu kesimlerle hiç toplantı yapmadığını belirtmektedir.

Bazı çalışanların araştırma kapsamında kullanılan Ölçek'te sunulan açık uçlu soruya yazdıkları görüşler de (EK-3), yönetici-çalışan arasında sağlıklı ve yeterli düzeyde bir iletişim bulunmadığını ortaya koymaktadır.

Oysa kurumların, en değerli varlıkları/ kaynakları olarak çalışanlar kabul edilmekte ve bu öneme bağlı olarak, kurum yöneticisinin personeliyle tek tek ilgilenmesi ve gereksinimlerine karşı duyarlı bir tavır sergilemesi beklenmektedir (Martin 1998: 20).

KDDBY<sup>1</sup> de bu konuyla ilgili olarak, önceki dönemlerde personel ile düzensiz de olsa birkaç ayda bir toplantı yaptığını ancak, bugün itibarıyla bu toplantıları yapmadığını, bunun nedeninin de, personelin toplantılarda bir aradayken düşüncelerini açıkça ortaya koymamaları olduğunu belirtmektedir. Bu nedenle, sadece akademik yılın başında genel bir toplantı yaptığını ancak, bölüm sorumlularıyla ayda bir toplantı yapmaya çalıştığını ve eğer bu toplantıyı yapamayacak olursa, telefonla görüştüğünü bildirmektedir. Akademik yıl başında özellikle kütüphanecilerle mutlaka görüştüğünü bildiren KDDBY, bu toplantılarda konuşulanların bölüm sorumluları kanalıyla diğer çalışanlara iletildiğini belirtmektedir. KDDBY, bunların dışında ancak olağandışı durumlarda toplantı yaptığını, gereksinim duydukça da statüler bazında (hizmetliler, memurlar vs.) toplantılar yaptığını bildirmektedir. KDDBY, ayrıca, düzenli toplantılar yapmamakla birlikte, personelle iletişime oldukça önem verdiğini ve çalışma ofisinin kapısının sürekli açık olduğunu, personelin özel sorunlarıyla da doğrudan kendisine

---

<sup>1</sup> Günden, a.g.g.

gelebildiklerini ve onları her zaman dinlediğini; ancak bölüm sorumlularıyla çözebilecekleri bir durum olduğunda, kendilerinden öncelikle onlarla görüşmelerini istediğini belirtmektedir. Bununla birlikte, herhangi bir personelin bağlı bulunduğu bölüm sorumlusuyla ilgili bir sorunu olduğunda doğrudan kendisine gelebildiğini belirtmektedir.

Bir başka çalışma olarak, KDDDB<sup>1</sup>, kütüphane personelinin memnuniyetini önemli oranda etkileyen ve personel merkezli kütüphanenin temel özelliklerinden olan, belli dönemlerde ve düzenli olarak personele anket uygulanması konusunda, böyle bir uygulamanın söz konusu olmadığını belirtmektedir. KDDBY<sup>2</sup> de, bugüne kadar personele hiç anket uygulamadığını, ayrıca buna gerek de duymadığını, çünkü personel sayısının az olmasından dolayı tüm personeli çok iyi ve çok yönlü olarak tanıdığını ve kimin, hangi konuda, ne düşündüğünü çok iyi bildiğini belirtmektedir.

Oysa, herhangi bir organizasyonun müşterilerini tatmin etmesinin ön koşulu, müşterileri için çalışan personelini tatmin etmesi olduğundan, yönetim, belirli zaman aralıklarında (örneğin, yılda bir kez) çalışanların memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla anket çalışmaları yapmalı ve çalışmaların sonuçlarına göre, memnuniyet düzeyinin artırılması için gerekli önlemleri almalıdır (Bozkurt 1999: 50-51).

Uzun dönemli stratejik bir girişim olan kullanıcı hizmetlerini iyileştirme ve kullanıcı memnuniyeti sağlama konusunda, mutlaka yapılması gereken uygulamalardan birisi de, personel ile düzenli olarak toplantı yapmak ve bu toplantılarda beyin fırtınası şeklinde görüşlerini açıklamak için personele imkan vermektir (Sirkin 1993: 80).

Bu uygulamaların personel merkezlilik konusundaki tartışılmaz önemleri ve kütüphane yöneticilerinin bu konuda yaptıkları yukarıdaki açıklamalar birlikte değerlendirildiğinde, her iki yöneticinin de personel merkezlilik konusuna karşı daha fazla duyarlılık göstermeleri gerektiği anlaşılmaktadır.

<sup>1</sup> Tunçkanat, a.g.g.

<sup>2</sup> Günden, a.g.g.



Çünkü, bu, üzerinde durulması gereken çok önemli bir konudur ve Deming (1998; 15)'in belirttiği gibi, dönüşüm donanım (bilgisayarlar, aletler, otomasyon, yani makineler) tarafından değil, ancak insan tarafından gerçekleştirilebilecektir. Bu nedenle kurumsal başarıya erişme ve kaliteli bilgi hizmeti, satın alınamayacağı için mutlaka bunu başaracak olan personelin memnuniyetine son derece önem verilmesi gerekmektedir.

## **VI.2. KULLANICILARIN MEMNUNİYET DÜZEYLERİ**

### **VI.2.1. Ölçek Geneli ve Alt Faktörler**

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

#### **VI.2.1.1. Kütüphanenin Fiziksel Ortamı (Faktör 1)**

İçerisinde toplam 13 madde bulunan "*Kütüphanenin Fiziksel Ortamı*" başlıklı F1'de 13 madde yer almakta, tam memnuniyet için 65 (13x5), memnuniyet için 52 (13x4), kararsızlık (beklenen ortalama) için 39 (13x3), memnuniyetsizlik için 26 (13x2), tam memnuniyetsizlik için ise 13 puan (13x1) elde etmek gerekmektedir. Buna karşın, kullanıcıların verdikleri cevaplar ile elde edilen **gözlenen ortalama puanı 31.57'dir**. Buna göre, beklenen ortalama ile gözlenen ortalama arasındaki fark

(-7.43), açık bir şekilde kütüphanenin fiziksel ortamı konusunda kullanıcıların yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadığını göstermektedir.

Söz konusu memnuniyetsizlik çeşitli değişkenler bazında incelendiğinde, *cinsiyet* ve *yaş* çerçevesinde memnuniyetsizlik konusunda gruplar arasında manidar bir farkın olmadığı, diğer bir ifadeyle, farklı cinsiyet ve yaş gruplarında bulunan kullanıcıların "*Kütüphanenin fiziksel ortamı*" konusunda benzer düzeylerde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir.

Yararlanan kütüphane bazında bakıldığında, gruplar arasında manidar fark bulunduğu ve TMK'den yararlanan kullanıcıların BMK'den yararlanan kullanıcılara göre, kütüphanenin fiziksel ortamı konusunda daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

Kullanıcıların F1 boyutundaki memnuniyet düzeylerinin doktora programlarına devam ettikleri enstitüler bağlamında değişiklik gösterip göstermediği incelendiğinde enstitüler arasında manidar fark bulunmuştur. Buna göre, Fen Bilimleri grubu kullanıcıların hem Sosyal Bilimler hem de Sağlık Bilimleri grubu kullanıcılarından daha yüksek ortalama puana sahip olduğu, yani daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları; Sosyal Bilimler ve Sağlık Bilimleri grubu kullanıcıların ise, hemen hemen birbirleriyle eşit oranda ve yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir.

Araştırma görevlisi olarak görev yapılan fakülteler ve yüksekokullar bazında bakıldığında, gruplar arasında F1 boyutunda manidar fark olup olmadığı belirlenememiştir. Hem grup sayısının fazlalığı hem de bazı gruplardaki kişi sayılarının 2'den az olması nedeniyle ikili karşılaştırmalar yapılamamış ancak, yapılan analizler sonucunda en az iki grup arasında fark olduğu anlaşılmıştır. Bununla birlikte, hangi gruplar arasında fark olduğu belirlenemediği için, sadece ortalamaları en düşük ve en yüksek gruplar arasındaki farkın manidar olduğu, diğer gruplar arasında da aralarındaki puan farkı büyüdükçe küçük ve büyük puana sahip gruplar arasında fark olduğu söylenilebilecektir.

Buna göre, örneğin, en yüksek ortalama puana (40.28) sahip olan J grubu (Spor Bilimleri ve Teknolojisi Yüksek Okulu) ile en düşük puana (26.00) sahip olan I grubu (Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu) ve 27.93 puana sahip olan G grubu (Tıp Fakültesi) arasında manidar fark olduğu; tüm gruplar içerisinde Spor Bilimleri ve Teknolojisi Yüksek Okulu'nda görev yapmakta olan doktora öğrencilerinin daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik açıkladıkları görülmektedir.

Herhangi bir grubun sahip olduğu ortalama puan, diğer gruplara kıyasla küçüldükçe o grubun diğer gruplara oranla memnuniyet düzeyi de düşmekte, yükseldikçe memnuniyet düzeyi de yükselmektedir. Başka bir ifadeyle, ortalama puanlar birbirine yaklaştıkça memnuniyet açısından fark olmadığı, uzaklaştıkça da fark olduğu anlaşılmaktadır.

Kütüphaneden farklı sıklıklarda yararlanan kullanıcıların F1 bağlamında memnuniyet düzeylerine bakıldığında, gruplar arasında manidar fark bulunduğu anlaşılmaktadır. Hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için analiz yapıldığında ise, bazı gruplarda 2'den az denek bulunduğundan sonuç alınamamıştır.

Bu durumda grup ortalamalarına bakılarak bir değerlendirme yapılacak olursa, kütüphaneyi hergün kullandığını belirten 1 kullanıcının diğer gruplara oranla yüksek düzeyde memnuniyetsizlik açıkladığı; diğer dört grubun ise birbirlerine yakın düzeyde memnuniyetsizlik açıkladıkları görülmektedir. Bu gruptan sonra en yüksek düzeyde memnuniyetsizlik açıklayan ikinci grup ise, kütüphaneyi haftada iki defadan daha çok kullanan gruptur. Kütüphaneyi en çok kullanan bu iki grubun memnuniyetsizlik düzeyinin diğer gruplara (kütüphaneyi daha az kullananlar) göre daha yüksek olması, kütüphanenin fiziksel ortamından duyulan memnuniyetsizliğin net bir göstergesi olarak kabul edilebilir. Çünkü kütüphaneyi daha sık kullanan bu grupların kütüphanede daha fazla buldukları ve daha fazla hizmetten yararlandıkları anlaşılmaktadır. Sonuç olarak, elde edilen puanlar göstermektedir ki, kütüphaneyi kullanım sıklığı kullanıcı memnuniyetini etkileyen önemli bir unsurdur.

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

Kullanıcıların çok büyük bir bölümü (%75.3), *“Kütüphanenin modern, hoş, davet edici ve çekici bir ortamı vardır”* düşüncesine (Md. 1) itiraz etmekte ve bu durumdan duydukları memnuniyetsizliği net bir şekilde belirtmektedirler.

*“Kullanım alanları, okuma ve araştırma yapmak için yeterli ve kullanışlıdır”* düşüncesi de (Md. 2), kullanıcıların yüksek oranda (%60) katılmadığı ve memnuniyetsizlik yaşadığı bir duruma işaret etmektedir.

Kullanıcılar, *“Masa ve sandalyeler sayıca yeterli değildir”* düşüncesine (Md. 3) büyük bir çoğunlukla (%61.4) katılmakta ve bu durumun kendilerini rahatsız ettiğini açık bir şekilde belirtmektedirler.

Kullanıcılar, aynı şekilde, *“Masa ve sandalyeler kullanışlı ve rahat değildir”* düşüncesine de (Md. 4) büyük çoğunlukla (%58.2) katılmakta ve bu konudaki memnuniyetsizliklerini bu katılımla sergilemektedirler.

*“Dinlenme, sigara içme, çay içme vb. gereksinimler için ayrılan alanlar yeterlidir”* düşüncesine (Md. 5) yüksek oranda (%71.6) itiraz eden kullanıcılar, çok gerekli olan bu alanların kütüphanede yeterli düzeyde bulunmamasından rahatsızlık duymaktadırlar.

Kullanıcılar, *“Kütüphane (yerler, masalar, raflar vs.) her zaman temizdir”* düşüncesine (Md. 6) çoğunluk itibarıyla (%47.4) katılmamakta ve bu konuda memnuniyetsizliklerini belirtmektedirler.

*“Kütüphane içindeki aydınlatma yeterli değildir”* düşüncesi (Md. 8) kullanıcıların çoğunluğunun (%51.6) desteklediği bir düşüncedir ve kullanıcılar kütüphanenin aydınlatılması konusunda önemli oranda rahatsızlık yaşamaktadırlar.

Kullanıcılar, “*Kütüphanede havalandırma yeterli değildir*” düşüncesine (Md. 9) büyük çoğunlukla (%64.2) katılmakta ve böylece bu konuda yaşadıkları memnuniyetsizliği açık bir şekilde sergilemektedirler.

“*Tuvaletler sayıca yeterli değildir*” düşüncesi (Md. 10) kullanıcıların yoğun bir şekilde katıldıkları (%77.7) bir düşünce olarak, kullanıcıların önemli bir memnuniyetsizlik alanına işaret etmektedir.

Aynı çerçevede, “*Tuvaletler genellikle temiz değildir*” düşüncesi de (Md. 11) kullanıcıların yüksek oranda (%68.8) katıldıkları ve memnuniyetsizliklerini net bir biçimde ortaya koydukları bir durumdur.

Kullanıcılar, “*Özel eşyalarımızı (çanta, giysi...) güvenle bırakabileceğimiz dolap vb. imkan vardır*” düşüncesine (Md. 13) büyük çoğunlukla (%84.1) itiraz ederek, bu kolaylığın kütüphanede bulunmamasından dolayı büyük bir rahatsızlık yaşadıklarını ortaya koymaktadırlar.

TMK ve BMK'nin fiziksel ortamı ile ilgili olarak, tamamlayıcı olması açısından KDDB ve KDDBY'nin de görüşlerini ortaya koymak yararlı olacaktır.

KDDB<sup>1</sup>, kütüphanenin (TMK) yaklaşık olarak 10 bin potansiyel kullanıcısının var olduğunu ve bu kitlenin yaklaşık %10'unun kütüphaneyi düzenli olarak kullandığını tahmin ettiğini, söz konusu %10'luk dilime bile mevcut kütüphane binasında iyi bir okuyucu hizmetinin verilmesinin mümkün olmadığını belirtmektedir. Binanın ısıtma, aydınlatma ve havalandırma bakımından da kesinlikle yetersiz olduğunu belirten KDDB, kullanıcıların memnuniyetini önemli oranda etkileyen tuvalet konusunda ise, önceki dönemlerde üç kabinli bayan tuvaleti varken, daha yeterli bir tuvalet yapılacağı söylenerek inşaat yapıldığını ve fakat yapılan onarımdan sonra bir tek tuvalet kabini kaldığını, o kabini de personelin kullanıyor

<sup>1</sup> Tunçkanat, a.g.g.

olabileceğini ve bu durumda mecburen kilitliyor olabileceklerini tahmin ettiğini belirtmektedir. Erkekler içinse iki kabinli bir tuvaletin var olmasına karşın ikisinin de yetersiz olduğunu ve kısacası tuvaletlerin özellikle de kullanıcı-personel ortak kullanımında olduğu için kesinlikle yetersiz kaldığını belirten KDDB, mevcut bina değişmeden kütüphanenin fiziksel ortamı bakımından tam bir kullanıcı memnuniyetinin gerçekleşmeyeceğini belirtmektedir.

KDDBY<sup>1</sup> ise, ısıtma tesisatının yeterli olmaması nedeniyle kütüphane binasının (BMK) yeterince ısınmadığını, bu durum için özellikle çok soğuk günlerde kullanıcılardan sürekli şikayet aldığını, gerçekten de giriş kat ve teras kat (4. kat) dışında kalan ve kullanıcılar tarafından yoğun bir şekilde kullanılan katların çok soğuk olduğunu ifade etmektedir. KDDBY, ayrıca, kütüphanenin üçüncü katının gün ışığını almaması nedeniyle sürekli olarak flüoresan ile aydınlandığını, elektrikler kesildiğinde zifiri karanlık ve adeta “zindan” gibi olduğunu, göreve gelen Rektörlerin tamamının bu durumu düzeltmeyi taahhüt etmesine ve “bu katta pencere açalım” demelerine karşın hiçbir işlem yapılmadığını, bu durumun da kullanıcıların memnuniyetini son derece yüksek düzeyde olumsuz etkilediğini belirtmektedir.

Bu ifadeleri, araştırma kapsamında uygulanan Ölçek’te yer alan açık uçlu maddeye bir kullanıcı tarafından yazılan “2. kat, okuma salonundan çok, büyük bir depoya benziyor. Güneş almadığı için sadece floresan aydınlatma çok çabuk yoruyor ve floresanlar çok ses çıkarıyor.” ifadesi de teyit etmektedir (EK-4).

KDDBY, kullanıcıların kullanabilecekleri tuvaletlerin sayıca ve özellikleri açısından yetersiz olduğunu, kullanıcılar için her katta tuvalet bulunmadığını, sadece kütüphane girişinin altındaki katta tuvalet bulunduğunu, bir önceki Rektöre tuvaletlerin daha geniş olması konusunda bir proje verdiklerini ama kabul edilmediğini belirttikten sonra, tuvalet konusunun kullanıcıların memnuniyetsizliklerinde önemli bir unsur olduğunu belirtmektedir. Tuvaletler konusunda daha önemli işleri yapamadıkları için, hiç olmazsa görüntüyü

---

<sup>1</sup> Günden, a.g.g.

güzelleştirme düşüncesiyle, ayna değiştirme, boyama gibi göze hoş gelen işler yaptıklarını belirten KDDBY, kütüphane binasının genelinde yapılacak birçok iş olmasına karşın, kullanıcılar karanlık bir kütüphane girişiyle karşılaşmasın düşüncesiyle ve tamamen kendilerinin kişisel ilişkileriyle ancak boya badana yaptırabildiklerini ifade etmektedir.

### VI.2.1.2. Kütüphane Personeli (Faktör 2)

“*Kütüphane Personeli*” başlıklı F2 içerisinde toplam 10 madde yer almaktadır. Burada tam memnuniyet puanı 50 (10x5), memnuniyet puanı 40 (10x4), kararsızlık (beklenen ortalama) puanı 30 (10x3), memnuniyetsizlik puanı 20 (10x2), tam memnuniyetsizlik puanı ise 10 (10x1)’dur. Kullanıcıların verdikleri cevaplardan elde edilen **gözlenen ortalama** puanı ise **32.96** olarak elde edilmiştir. Bu durum, kullanıcıların kütüphane personeli ile ilgili olarak memnuniyetsizlik bağlamında en azından kararsızlık düzeyinde olduklarını göstermektedir. Başka bir ifadeyle, gözlenen ortalama beklenen ortalamadan 2.96 puan daha fazladır. Ancak bu fark kesinlikle bir memnuniyete işaret etmemekte, sadece kullanıcıların diğer faktörlere kıyasla, kütüphane personeli konusunda daha düşük bir memnuniyetsizlik yaşadıklarını göstermektedir.

Bu durum farklı değişkenler bazında incelendiğinde *cinsiyet, yaş, yararlanılan kütüphane, doktora programlarına devam edilen enstitü, araştırma görevlisi olarak görev yapılan fakülteler ve yüksekokullar ile kütüphane kullanım sıklığı* bazında memnuniyetsizlik konusunda gruplar arasında manidar bir farkın olmadığı, diğer bir ifadeyle, buradaki tüm değişken grupları içerisinde yer alan kullanıcıların, “*Kütüphane Personeli*” konusunda benzer düzeylerde ve ortalama puan civarında memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir. Ayrıca kütüphaneden hergün yararlanan 1 kullanıcının, memnuniyet puanı olan 40’a yakın bir puana (37) sahip olması, kütüphane personeli lehinde değerlendirilebilecek bir durum olarak öne çıkmaktadır.

Kullanıcıların çok az da olsa beklenen ortalama puanın üzerinde puan aldıkları F2 içerisinde yer alan kullanıcı merkezilik maddeleri dışındaki maddeler üzerinde yapılan incelemeler sonucunda, kütüphane personeli bağlamında kullanıcıların memnuniyet düzeyleriyle ilgili olarak önemli sonuçlar elde edilmiştir.

Örneğin, *“Personelin davranış ve iletişiminden memnun değilim”* düşüncesi (Md. 14) kullanıcıların büyük çoğunluğu (%46.5) tarafından itiraz edilen bir düşünce görünümündedir. Bu görüşü destekleyenler (%30.7) ile kararsız olanlar (%22.8), personelle ilgili olumlu görüş bildiren gruba göre, azınlık durumundadırlar.

Kullanıcılar, *“Fotokopicilerin davranış ve iletişimlerinden memnunuzum”* düşüncesine (Md. 15), çoğunlukla (%52.1) destek vermektedirler.

Kullanıcılar, aynı şekilde, *“Kapı görevlilerinin davranış ve iletişimlerinden memnunuzum”* düşüncesini de (Md. 16) çok açık bir biçimde (%59.5) benimsemektedirler.

*“Personel kütüphanenin sessizliğine uymaz”* düşüncesi (Md. 17), kullanıcıların çoğunlukla (%57.2) itiraz ettikleri ve personel lehinde görüş belirttikleri bir duruma işaret etmektedir.

*“Personelin verilen hizmet için yeterli bilgiye sahip olduğunu düşünmüyorum”* düşüncesine (Md. 19) kullanıcıların büyük bölümü (%39.5) itiraz etmekte ancak, bu düşünceyi destekleyenler de oldukça büyük bir grubu (%31.2) oluşturmaktadırlar.

Kullanıcıların büyük çoğunluğu (%54), *“İhtiyacım olduğunda personeli genellikle görevli olduğu yerde bulamıyorum”* düşüncesine (Md. 21) açık bir biçimde itiraz etmekte ve bu konuda çok fazla sıkıntı yaşamadıklarını belirtmektedir.



“Bir soru sorduğumda ya da yanlış bir şey yaptığımda personelin kızmasından ve alay etmesinden çekiniyorum” düşüncesi de (Md. 22) kullanıcıların büyük çoğunlukla (%67.5) kabul etmediği bir düşünce durumundadır.

### VI.2.1.3. Hizmetin Sunulmasıyla İlgili Durum (Faktör 3)

İçerisinde toplam 40 madde bulunan “Hizmetin Sunulmasıyla İlgili Durum” başlıklı F3’de tam memnuniyet puanı 200 (40x5), memnuniyet puanı 160 (40x4), beklenen ortalama puanı (kararsızlık) 120 (40x3), memnuniyetsizlik puanı 80 (40x2), tam memnuniyetsizlik puanı ise 40 (40x1)’dir. Kullanıcıların verdikleri cevaplardan elde edilen **gözlenen ortalama** ise 101.05 puanda kalmıştır. Buna göre, beklenen ortalama ile gözlenen ortalama arasındaki fark (-18.95), açık bir şekilde hizmetin sunulmasıyla ilgili koşullar konusunda kullanıcıların yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadığını göstermektedir.

Söz konusu memnuniyetsizlik çeşitli değişkenler bazında incelendiğinde, cinsiyet, yaş ve yararlanan kütüphane çerçevesinde memnuniyetsizlik konusunda gruplar arasında manidar bir farkın olmadığı, diğer bir ifadeyle, farklı cinsiyet ve yaş gruplarında bulunan kullanıcıların “Hizmetin Sunulmasıyla İlgili Durum” konusunda benzer düzeylerde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir.

Doktora programlarına devam edilen enstitüler bağlamında incelendiğinde ise, enstitüler arasında manidar fark bulunduğu anlaşılmaktadır. Buna göre, Fen Bilimleri grubunda bulunan kullanıcıların özellikle Sosyal Bilimler olmak üzere diğer iki grupta yer alan kullanıcılardan daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları; ayrıca Sağlık Bilimleri grubu kullanıcıların da Sosyal Bilimler grubu kullanıcılardan daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir.

Araştırma görevlisi olarak görev yapılan fakülteler ve yüksekokullar bazında bakıldığında, gruplar arasında F3 boyutunda manidar fark olup olmadığı belirlenememiştir. Grup sayısının fazlalığı ve ayrıca bazı gruplardaki kişi sayılarının

2'den az olması nedeniyle ikili karşılaştırmalar yapılamamış ancak, ortalamaları en düşük ve en yüksek gruplar arasında manidar fark olduğu, diğer gruplar arasında da aralarındaki puan farkı büyüdükçe küçük ve büyük puana sahip gruplar arasındaki farkların manidar olduğu anlaşılmaktadır. Buna göre, örneğin, en yüksek ortalama puana (125.00) sahip olan I grubu (Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu) ile en düşük puana (85.00) sahip olan İ grubu (Sağlık İdaresi Yüksek Okulu) arasında manidar fark olduğu; tüm gruplar içerisinde Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu'nda görev yapmakta olan doktora öğrencilerinin daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik açıkladıkları görülmektedir.

Bir grubun ortalama puanı diğer gruplara kıyasla küçüldükçe o grubun diğer gruplara oranla memnuniyet düzeyi de düşmekte, yükseldikçe memnuniyet düzeyi de yükselmektedir. Başka bir ifadeyle, ortalama puanlar birbirine yaklaştıkça memnuniyet açısından fark olmadığı, uzaklaştıkça da fark olduğu anlaşılmaktadır.

Kütüphaneden farklı sıklıklarda yararlanan kullanıcıların F3 bağlamında memnuniyet düzeylerine bakıldığında, gruplar arasında manidar fark görünmemekle birlikte, grup ortalamaları incelendiğinde, kütüphaneyi hergün kullanan 1 kullanıcı ile haftada iki defadan daha çok kullanan grubun diğer gruplara oranla yüksek düzeyde memnuniyetsizlik açıkladığı görülmektedir. Kütüphaneyi en çok kullanan bu iki grubun memnuniyetsizlik düzeyinin diğer gruplara (kütüphaneyi daha az kullananlar) göre daha yüksek olması, kütüphanelerde hizmetin sunulması sırasındaki koşullardan duyulan memnuniyetsizliğin çok açık bir göstergesi olarak kabul edilmelidir. Çünkü kütüphaneyi daha sık kullanan bu grupların kütüphanede daha fazla buldukları ve hizmetin sunulduğu koşullarla daha fazla karşılaştıkları son derece açık bir durumdur.

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

Kullanıcılar, “*Kütüphanenin açık olduğu saatler yeterli ve uygundur*” düşüncesine (Md. 24), büyük bir çoğunlukla (%49.8) itiraz ederek bu konuda memnuniyetsizlik yaşadıklarını belirtmektedirler. Kütüphanenin açık olduğu saatlerden memnun olanlar ise, daha küçük bir kullanıcı grubunu (%42.4) oluşturmaktadırlar.

Kullanıcılar, aynı şekilde, “*Kütüphanenin açık olduğu günler yeterli ve uygundur*” düşüncesine de (Md. 25) büyük çoğunlukla (%47) itiraz etmekte ve memnuniyetsizliklerini açıkça dile getirmektedirler. Kütüphanenin hizmet verdiği gün sayısından memnun olanlar ise, daha küçük bir kullanıcı grubunu (%40) oluşturmaktadırlar.

Kullanıcıların memnuniyetini büyük oranda etkileyen, hizmet verilen gün ve saatlere ilişkin olarak KDDB ve KDDBY ‘nin görüşleri ise şu şekildedir;

KDDB<sup>1</sup>, genel mesai saatleri dışında TMK’de tez alınabilmesinin ve süreli yayın deposunun açık olmasının ve ayrıca mesai saatleri dışında çalışan personel içerisinde uzman kütüphaneciye gerek olmadığı için de, bu süre içerisinde kütüphanecilik eğitimi almamış personel tarafından hizmet verilmesini uygun görmektedir. KDDB ayrıca, elektronik ortamda Index Medicus başta olmak üzere tıp ve sağlık bilimleri konusunda koleksiyonlarında bulunan indeks ve abstraktların 24 saat kullanıma açık olduğunu ve yine elektronik ortamda kütüphanenin abone olduğu basılı dergi sayısının yaklaşık altı katı kadar (yaklaşık 6000 adet) tam metin (full text) derginin hizmete sunulduğunu ve bu nedenle de kütüphanenin elektronik ortamda hizmete sunulan bu yayınlardan dolayı 24 saat açık olduğunu belirtmektedir. Bununla birlikte KDDB, kütüphanede bulunan kitap ve danışma kaynakları koleksiyonunu uzaktan erişimle elektronik ortamda taramanın henüz mümkün olmadığını ve bu işlem için kullanıcıların mutlaka açık olduğu saatlerde kütüphaneye gelmeleri ve taramalarını kart katalogundan yapmalarının gerektiğini belirtmektedir.

---

<sup>1</sup> Tunçkanat, a.g.g.

KDDBY<sup>1</sup> de, kütüphanenin (BMK) geceleri ileri saatlere kadar açık olmadığını, sadece giriş katını tek bir gece personeli ile açmakla kütüphanelerin uzun süreyle açık bulundurulduğunun söylenilemeyeceğinin altını çizmekte ve ancak her bölümden birer ikişer personelin bulunacağı ve gündüz verilen tüm hizmetlerin daha küçük ölçekle de olsa verilebileceği bir yapı kurulması durumunda, kütüphanenin geceleri de açık olduğunun söylenilebileceğini belirtmektedir. KDDBY, bunun için de daha fazla personele ihtiyaç olduğunu, oysa kendilerinin gündüz mesai saatleri içinde bile personel sıkıntısı çektiklerini belirtmektedir.

*“Ödünç verme bankosunda 3 dakikadan fazla beklemiyorum”* düşüncesi (Md. 27) kullanıcıların çoğunlukla (%59.1) itiraz ettikleri bir düşüncedir ve rahatsız oldukları bir duruma işaret etmektedir.

Kullanıcılar, *“Gereksinim duyduğumda, danışma masasında 3 dakikadan fazla beklemiyorum”* düşüncesine (Md. 28) yüksek oranda (%45.5) itiraz etmekte ve bu konuda rahatsızlık yaşadıklarını belirtmektedirler.

*“Fotokopi çektirirken 3 dakikadan fazla sıra beklemiyorum”* düşüncesine (Md. 29), kullanıcılar yoğun bir biçimde (%80) itiraz etmekte ve bu konudaki memnuniyetsizliklerini çok açık bir biçimde ortaya koymaktadırlar.

Kullanıcılar, *“Ödünç verilen kitap sayısı yeterli değildir”* düşüncesini (Md. 32) yüksek oranda (%61.4) desteklemekte ve ödünç verilen kitap sayısı bakımından büyük bir rahatsızlık yaşadıklarını belirtmektedirler.

Bu konuda, KDDBY<sup>2</sup>, kullanıcıların memnuniyetini olumsuz yönde etkileyen ödünç verme konusunda, memnuniyet düzeyini artırabilmek amacıyla yeni bir uygulama başlattıklarını, bu çerçevede öğrenci-öğretim üyesi ayrımını kaldırdıklarını, eskiden öğretim kadrosu 10 adet kitap ödünç alabiliyorken, yeni uygulamaya göre her kullanıcıya 3 hafta süreyle en çok 5 kitap vermeye

<sup>1</sup> Günden, a.g.g.

<sup>2</sup> Günden, a.g.g.

başladıklarını, otomasyona geçişte deneme amacıyla başlattıkları bu uygulamayı itiraz gelmemesi nedeniyle sürdürdüklerini belirtmiştir.

Ancak görüldüğü gibi, farklı bölümlerde araştırma görevlisi olarak çalışan doktora öğrencilerinin çok büyük bir bölümü (%61.4), ödünç verilen kitap sayısının yeterli olmadığını belirtmektedir. Bu sonuç dikkate alındığında, daha yoğun araştırmalar yapan öğretim kadrosu ile kütüphaneyi çoğunlukla ders çalışmak veya küçük boyutlardaki dönem ödevleri için kullanan öğrencilere aynı sayıda kitap ödünç alma hakkı verilmesinin, tartışılacak bir uygulama olduğu anlaşılmaktadır.

Kullanıcılar, benzer şekilde, *“Kitapların ödünç verilme süresi yeterli değildir”* düşüncesine de (Md. 33) büyük çoğunlukla (%54.4) katılmakta ve ödünç verme süresi konusunda da rahatsızlık yaşadıklarına işaret etmektedirler.

Kullanıcılar, *“Kütüphanecilere yaptırdığım bilgi taramalarında elde edilen konuyla ilgili künye sayısı çok düşüktür”* düşüncesine (Md. 35) büyük oranda (%51.2) katılmakta ve bilgi taramalarından beklenen sonucu alamamaktan dolayı memnuniyetsizlik yaşadıklarını dile getirmektedirler.

*“Fotokopi ücretleri çok yüksektir”* düşüncesi (Md. 36) kullanıcılar tarafından yoğun bir katılımı (%72.1) desteklenmekte ve bu büyük destek kullanıcıların fotokopi ücretleri konusunda ne denli mutsuz olduklarını açıkça ortaya koymaktadır.

Bu konuda, KDDDB<sup>1</sup>, kütüphanede uygulanmakta olan fotokopi ücretinin pahalı olmadığını düşünürken; KDDBY<sup>2</sup> ise, fotokopi ücretlerini piyasaya göre pahalı bulmakta ve ayrıca üniversitenin bu fiyatların biraz daha düşürülmesi konusunda destekleyici olması gerektiğine inanmaktadır.

Kullanıcılar, *“Kitap rafları düzenli değildir”* düşüncesini (Md. 37) büyük oranda (%51.2) desteklemektedirler. Kullanıcılar, aynı şekilde, *“Dergi rafları*

<sup>1</sup> Tunçkanat, a.g.g.

<sup>2</sup> Günden, a.g.g.

*düzenli değildir*” düşüncesini de (Md. 38) büyük oranda (%43.7) desteklemektedirler. Bu düşüncenin doğru olmadığını belirtenler (%36.3) ise, daha küçük bir grubu oluşturmaktadır.

Kullanıcıların büyük bir çoğunluğu (%70.7), *“Kütüphaneye yeni gelen yayınlar oldukça hızlı bir şekilde duyurulmaktadır”* düşüncesine (Md. 40) itiraz etmekte ve bu konuda memnuniyetsizlik yaşadıklarını belirtmektedirler. Kullanıcılar, *“Kütüphane hizmetlerindeki değişiklikler ve yenilikler hızla duyurulmaktadır”* düşüncesine de (Md. 41) büyük çoğunlukla (%67) katılmamakta ve bu durumdan duydukları rahatsızlığı açıkça dile getirmektedirler.

*“Kütüphanenin tüm hizmet noktalarında (fotokopi, ödünç verme bankosu vs.) kullanıcılara eşit davranılmaktadır”* düşüncesi (Md. 54) kullanıcıların katılıp katılmama konusunda yaklaşık oranlarda tercihte buldukları bir düşüncedir. Düşünceye katılan kullanıcıların oranı, %37.7, katılmayanların oranı %36.8, kararsızların oranı ise, 25.6’dır.

Bununla birlikte, uygulanan Ölçek’in açık uçlu maddesine bir TMK kullanıcısının çok büyük harflerle yazdığı (EK-4), *“Hakkaniyetsizlik”* ifadesi ve bu bağlamda söylediği *“özellikle dergi deposunda tıp doktorlarına torpil yapıldığına defalarca şahit oldum. Hatta doktorlar kendileri gitmeyip, odacılarını göndererek depodan dergi istediklerinde bile bizden daha fazla dergi çıkarttırabiliyorlar.”* şeklindeki sözleri, yapılan bazı uygulamaların kimi kullanıcıların memnuniyetsizliğinde son derece önemli olduğunu çok net bir şekilde ortaya koymaktadır.

Bu konuda bir başka TMK kullanıcısının ifadesi de çok çarpıcıdır (EK-4). Bu kullanıcı, hizmet verilen kitleye eşit davranılmadığını, *“Ayrıca ‘EN BÜYÜK’ problem ödünç verilen kitapların ‘yıllarca’ kullanıcılarda kalması. Özellikle hocalarımızın üzerinde çok sayıda kitap bulunmakta ve bunlar çok uzun süre kalmaktadır. Aynı şekilde süreli yayınların kütüphane dışına çıkarılmaması kuralı varken, bu yayınlar da hocalarımıza ve bazı araştırma görevlilerine verilebiliyor.*

*Özel ilişkilerle yürüyen bu olaylar bizlerin kaynaklara ulaşımını büyük ölçüde kısıtlıyor.*” sözleriyle açık ve etkileyici bir şekilde ortaya koymaktadır.

*“Konuyla ilgili farklı bilgi kaynaklarına da erişebilmem için, personel tarafından başka kütüphaneler hakkında hiçbir bilgi verilmez”* düşüncesi (Md. 55), kullanıcılar tarafından büyük bir çoğunlukla (%43.8) desteklenen bir düşüncedir.

Kullanıcılar, *“Kütüphanede, hizmetler hakkında anlaşılabilir, tam ve güncel bilgi veren broşürler ve yönlendirme yazıları yeterli değildir”* düşüncesine (Md. 56) çok büyük oranda (%83.2) katılmakta ve bu konuda memnuniyetsizlik yaşadıklarını açıkça belirtmektedirler.

Bu konuda KDDB<sup>1</sup>, kütüphanenin Internet sayfasında bir broşürde bulunması gereken tüm bilgilerin (iletişim bilgileri, çalışma gün ve saatleri, yararlanma koşulları vb.) yer aldığını, bu nedenle de basılı bir broşürün gerekliliğine inanmadığını belirtmektedir.

Kullanıcılar, *“Kütüphanenin sunduğu hizmetlerle, bilgi ve belge (kitap, dergi vs.) gereksinimlerimin çok azı karşılanmaktadır”* düşüncesine (Md. 58) çok büyük oranda (%70.7) katılmakta ve bu konuda rahatsızlık yaşadıklarını açık bir biçimde belirtmektedirler.

*“Yerinde bulamadığım kitap, dergi, ansiklopedi vb. bilgi kaynaklarına erişebilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaz / bilgi verilmez”* düşüncesi (Md. 59), kullanıcıların çoğunluğu tarafından (%48.9) benimsenen bir düşüncedir ve kullanıcılar bu konuda oldukça rahatsızdırlar. Bu ifadeye katılmayan kullanıcılar ile kararsız olan kullanıcılar ise, daha küçük grupları oluşturmaktadırlar.

Kullanıcılar, *“Bilgisayarla elektronik kaynaklardan (veri tabanları, elektronik dergi ve kitap) kendi başımıza tarama yapabilmemiz için sunulan*

<sup>1</sup> Tunçkanat, a.g.g.

*imkânlar (bilgisayar vs.) yeterlidir*” düşüncesine (Md. 62) büyük oranda (%63.3) itiraz etmekte ve bu konuda memnuniyetsizlik yaşadıklarını belirtmektedirler.

“*Kütüphane kataloğunu tarayabileceğimiz bilgisayarlar sayıca yeterli değildir*” düşüncesine (Md. 63) ise, kullanıcılar çok büyük oranda (%75.3) katılmakta ve bu konu çerçevesinde büyük bir memnuniyetsizlik yaşadıklarını ortaya koymaktadırlar.

Bu konuda KDDB<sup>1</sup> de, destekleyici yönde görüş bildirmekte ve kütüphanenin (TMK) kitap koleksiyonunun kullanıcılar tarafından kart katalogu ile taranabildiğini, eğer danışma masasında görevli uzman kütüphaneci varsa ona söyleyerek masadaki tek bilgisayarla tarama yaptırabileceğini belirtmektedir.

#### VI.2.1.4. Kütüphane Koleksiyonu (Faktör 4)

“*Kütüphane Koleksiyonu*” başlıklı F4 içerisinde toplam 12 madde bulunmaktadır. Burada tam memnuniyet için 60 (12x5), memnuniyet için 48 (12x4), kararsızlık (beklenen ortalama) için 36 (12x3), memnuniyetsizlik için 24 (12x2), tam memnuniyetsizlik içinse 12 (12x1) puan elde edilmesi gerekmektedir. Burada kullanıcıların verdikleri cevaplar ile elde edilen **gözlenen ortalama** ise **24.73**'dür. Buna göre, beklenen ortalama ile gözlenen ortalama arasındaki fark (-11.27), net bir şekilde *kütüphane koleksiyonu* konusunda kullanıcıların çok yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıklarını göstermektedir.

Ortaya çıkan memnuniyetsizlik çeşitli değişkenler bazında incelendiğinde, cinsiyet, yaş, yararlanılan kütüphane ve kullanım sıklığı çerçevesinde gruplar arasında manidar bir farkın olmadığı, diğer bir ifadeyle, farklı cinsiyet ve yaş gruplarında bulunan kullanıcıların “*Kütüphane Koleksiyonu*” konusunda benzer düzeylerde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir.

<sup>1</sup> Tunçkanat, a.g.g.



Kullanıcıların F4 boyutundaki memnuniyet düzeylerinin doktora programlarına devam ettikleri enstitüler bağlamında değişiklik gösterip göstermediği incelendiğinde ise, enstitüler arasında manidar fark olduğu anlaşılmıştır. Buna göre, Fen Bilimleri grubu kullanıcılar ile Sağlık Bilimleri grubu kullanıcıların birbirlerine yakın oranlarda ve Sosyal Bilimler grubu kullanıcılara göre daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.

Araştırma görevlisi olarak görev yapılan fakülteler ve yüksekokullar bazında bakıldığında, gruplar arasında F4 boyutunda manidar fark olup olmadığı belirlenememiştir. Hem grup sayısının fazlalığı hem de bazı gruplardaki denek sayılarının 2'den az olması nedeniyle ikili karşılaştırmalar yapılamamış ancak, yapılan analizler sonucunda en az iki grup arasında fark olduğu anlaşılmıştır. Bununla birlikte, hangi gruplar arasında fark olduğu belirlenemediği için, sadece ortalamaları en düşük ve en yüksek gruplar arasındaki farkın manidar olduğu, diğer gruplar arasında da aralarındaki puan farkı büyüdükçe, küçük ve büyük puana sahip gruplar arasında manidar fark olduğu söylenilebilecektir.

Buna göre, örneğin, en yüksek ortalama puana (29.10) sahip olan J grubu (Spor Bilimleri ve Teknolojisi Yüksek Okulu) ile bir sonraki yüksek puana (29.00) sahip olan K grubu (Sağlık Teknolojisi Yüksek Okulu) ile en düşük puanlara sahip (16.00) I grubu (Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu) ve (19.00) E grubu (Eğitim Bilimleri Fakültesi) arasında manidar fark olduğu açık bir biçimde görülmektedir. Herhangi bir grubun ortalama puanı diğer gruplara göre küçüldükçe, o grubun diğer gruplara oranla memnuniyet düzeyi de düşmekte, yükseldikçe memnuniyet düzeyi de yükselmektedir. Diğer bir ifadeyle, ortalama puanlar birbirine yaklaştıkça memnuniyet açısından fark olmadığı, uzaklaştıkça da fark olduğu anlaşılmaktadır.

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

*“Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili bilimsel kitap koleksiyonu güncel değildir”* düşüncesi (Md. 64), kullanıcıların çok büyük oranda (%85.1) katıldıkları bir düşünce durumundadır.

Kullanıcılar, *“Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili bilimsel kitap koleksiyonu sayıca yeterli değildir”* düşüncesine (Md. 65) çok büyük (%93.7) destek vererek, bu konuda çok yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıklarını belirtmektedirler.

Kullanıcılar, *“Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili bilimsel dergi koleksiyonu yeterlidir”* düşüncesine (Md. 66) çok büyük oranda (%75.4) itiraz etmekte ve bu konudaki rahatsızlıklarını açıkça ortaya koymaktadırlar.

*“Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili danışma kaynakları (indeks, abstrakt, ansiklopedi, sözlük, bibliyografya vs.) oldukça günceldir”* düşüncesi (Md. 67) kullanıcılar tarafından çok yüksek bir oranla (%74) reddedilen bir düşüncedir.

Kullanıcılar, *“Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili danışma kaynakları (indeks, abstrakt, ansiklopedi, sözlük, bibliyografya vs.) sayıca yeterlidir”* düşüncesine (Md. 68) çok büyük oranda (%78.6) itiraz etmekte ve bu konuda yaşadıkları yüksek düzeydeki memnuniyetsizliği dile getirmektedirler.

Kullanıcılar, *“Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili Türkçe koleksiyonu (kitap, dergi vb.) güncel değildir”* düşüncesine (Md. 69) çok büyük oranda (%79.5) destek vererek, bu konudan duydukları memnuniyetsizliği açıkça ortaya koymaktadırlar.

*“Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili Türkçe koleksiyonu (kitap, dergi vb.) sayıca yeterli değildir”* düşüncesi (Md. 70) kullanıcıların çok büyük katılımıyla (%80.4) destek verdikleri ve böylece bu konudaki memnuniyetsizliklerini açıkça dile getirdikleri bir düşünce durumundadır.

*“Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili elektronik kaynakları (CD-ROM’lar, online veritabanları, elektronik dergiler...) yeterlidir”* düşüncesi (Md. 71) kullanıcılar tarafından yüksek oranda (%66.1) reddedilen bir düşüncedir.

*“Kütüphanenin roman, hikâye vb, kitap koleksiyonu güncel değildir”* düşüncesi (Md. 72) kullanıcılar tarafından çoğunlukla (%50.2) benimsenen bir düşüncedir. Burada büyük bir kullanıcı grubu da (%44.2) bu konuda, “Kararsız” olduğunu açıklamaktadır.

Kullanıcılar, *“Kütüphanenin roman, hikâye vb. kitap koleksiyonu sayıca yeterli değildir”* düşüncesine (Md. 73) çoğunlukla (%50.7) katılmaktadırlar. Bununla birlikte, bu madde kapsamında büyük bir kullanıcı grubunun (%45.6) durumla ilgili olarak kararsızlık açıkladığına da dikkat edilmelidir.

*“Genel konulu danışma kaynakları (ansiklopedi, Türkçe sözlük, yabancı dil sözlükleri, almanak, rehber, biyografi vs.) oldukça günceldir”* düşüncesi (Md. 74) kullanıcıların çoğunlukla (%47.4) itiraz ettikleri bir düşüncedir. Burada “kararsızlık” belirten büyük grubu da (%42.8) dikkate almak gerekmektedir.

*“Genel konulu danışma kaynakları (ansiklopedi, Türkçe sözlük, yabancı dil sözlükleri, almanak, rehber, biyografi vs.) sayıca yeterlidir”* düşüncesi (Md. 75) konusunda kullanıcıların yaklaşık yarısı (%47.9) “Kararsız” olduklarını belirtmektedirler. Büyük bir kullanıcı grubu da (%41.3) bu düşünceye katılmadığını ve bu konuda rahatsızlık yaşadığını belirtmektedir.

Kütüphane koleksiyonu konusunda, kütüphane yöneticileri olan KDDB ve KDDBY’nin düşüncelerini de vermek bütünsellik açısından yararlı olacaktır.

KDDB<sup>1</sup>, TMK koleksiyonunda popüler dergi, roman ve hikaye türü yayınların olmadığını, bu tür yayınların BMK’de var olduğunu ve isteyen

<sup>1</sup> Tunçkanat, a.g.g.

kullanıcının istediği kitap eğer BMK'de varsa, kendisinin gidip alabileceğini belirtmektedir .

Kütüphane koleksiyonunun genelde güncel ve yeterli olmadığını açıklıkla dile getiren KDDDB, bununla birlikte, süreli yayın koleksiyonunda 7000 adet dergi (6000'i elektronik tam metin) bulunduğunu ve bu açıdan kütüphanenin en iyi dönemimde olduğunu belirtmektedir.

KDDBY<sup>1</sup> de, başta kitaplar olmak üzere kütüphane koleksiyonunun güncel ve yeterli olmadığını, bu durumun kendilerini de ciddi şekilde düşündürdüğünü belirtmektedir. Bununla birlikte, elektronik kaynaklar ile süreli yayınların yeterli olduğunu belirten KDDBY, genel kültür koleksiyonunun güncel ve yeterli olmadığını altını çizmekte ve bu durumun kullanıcının memnuniyetini olumsuz etkilediğini bilmelerine karşın yapabilecekleri fazla bir şey olmadığını, bu tür bilgi kaynaklarını ancak bütçenin izin verdiği oranda alabildiklerini belirtmektedir.

#### VI.2.1.5. Genel Değerlendirme (Ölçek Geneli)

“*Kütüphane Kullanıcısı Memnuniyet Ölçeği*” içerisinde kapalı uçlu toplam 75 adet ölçek maddesi bulunmaktadır. Burada tam memnuniyet için 375 (75x5), memnuniyet için 300 (75x4), kararsızlık (beklenen ortalama) için 225 (75x3), memnuniyetsizlik için 150 (75x2), tam memnuniyetsizlik içinse 75 (75x1) puan elde etmek gerekmektedir. Kullanıcıların verdikleri cevaplar ile elde edilen **gözlenen ortalama** puan, **190.26** olarak belirlenmiştir. Buna göre, beklenen ortalama ile gözlenen ortalama arasındaki fark (-34.74), açık bir şekilde kullanıcıların ölçek genelinde çok yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıklarını göstermektedir.

Söz konusu memnuniyetsizlik çeşitli değişkenler bazında incelendiğinde cinsiyet, yaş, yararlanılan kütüphane, görev yapılan fakülte veya yüksekokul ve

---

<sup>1</sup> Günden, a.g.g.

kullanım sıklığı çerçevesinde memnuniyetsizlik konusunda gruplar arasında manidar bir farkın olmadığı, diğer bir ifadeyle, bu gruplarda bulunan kullanıcıların “*Kütüphane Kullanıcısı Memnuniyet Ölçeği*” genelinde benzer düzeylerde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir.

Kullanıcıların ölçek genelindeki memnuniyet düzeyleri doktora programlarına devam ettikleri enstitüler bağlamında incelendiğinde, gruplar arasında manidar fark olduğu anlaşılmaktadır. Buna göre, beklenen ortalama puanını geçmiş olan Fen Bilimleri grubu kullanıcıların, özellikle Sosyal Bilimler grubu kullanıcılara göre daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır. En yüksek düzeyde memnuniyetsizlik konusunda bir sıralama yapılacak olursa, Sosyal Bilimler grubu kullanıcılar ilk sırada, Sağlık Bilimleri grubu kullanıcılar ikinci sırada, Fen Bilimleri grubu kullanıcılar ise son sırada gelmektedir.

Araştırma görevlisi olarak görev yapılan fakülteler ve yüksekokullar bazında bakıldığında, gruplar arasında ölçek genelinde manidar bir fark görünmemekle birlikte, ortalama puanlar üzerinde yapılan inceleme sonucunda bazı grupların birbirlerine kıyasla memnuniyetin düzeyi bağlamında farklı puanlar elde ettikleri görülmektedir.

Buna göre, örneğin, en yüksek ortalama puana (208.00) sahip olan J grubu (Spor Bilimleri ve Teknolojisi Yüksek Okulu) ile bir sonraki yüksek puana (203.00) sahip I grubu (Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu) ile en düşük puanlara sahip E (Eğitim Bilimleri Fakültesi) (166.66) ve İ (Sağlık İdaresi Yüksek Okulu) grupları (168.33) arasında manidar fark olduğu açık bir biçimde görülmektedir. Genel olarak belirtilecek olursa, bir grubun ortalama puanının diğer grupların ortalama puanına göre küçülmesi, o grubun diğer gruplara oranla memnuniyet düzeyinin de düşmesi, yükseldikçe memnuniyet düzeyinin de yükselmesi anlamına gelmektedir. Başka bir ifadeyle, grupların ortalama puanları birbirine yaklaştıkça memnuniyet açısından aradaki farkın azaldığı, uzaklaştıkça da farkın arttığı anlaşılmaktadır.

### VI.2.2. Kullanıcı Merkezilik Maddelerinin Değerlendirilmesi

Bu bölümde, kullanıcı merkezilik maddesi olarak belirlenmiş olan 13 adet madde, öncelikle bağımsız olarak yorumlanacak, daha sonra ise, bu maddeler cinsiyet, yaş, yararlanılan kütüphane vb. değişkenler bazında yorumlanacaktır.

**Madde 18:** Kullanıcılar, kütüphane personelinin kendilerine ilgili davrandıklarını, *“Personel kullanıcılara karşı ilgili ve saygılıdır”* düşüncesine açık bir destek vererek göstermektedirler (%48.8).

**Madde 20:** Kullanıcılar, çalışanların kendilerinin sordukları sorulara her zaman sabırla ve gülyüzle cevap vermediklerini düşünmekte ve bunu, *“Personel her zaman sabırla ve gülyüzle sorularımıza cevap verir”* düşüncesine, çoğunluk itibarıyla (%40.4) itiraz ederek ortaya koymaktadırlar.

**Madde 23:** Kullanıcılar, personelin hizmet verirken kendilerinin anlayabilecekleri kelimelerle iletişim kurduğunu ve bu durumdan memnun olduklarını, *“Kütüphaneciler hizmet verirken benim anlayabileceğim kelimelerle iletişim kurarlar”* şeklindeki düşünceye yüksek oranda (%70.7) destek vererek çok net bir biçimde ortaya koymaktadırlar.

**Madde 31:** Kullanıcılar, kütüphanede hizmet aldıkları zaman dilimi içerisinde kendilerine bir okuyucu/ kullanıcı olarak önem verilip verilmediği konusunda kararlı görünmemektedirler. Bu konudaki, *“Kütüphanede, bana bir okuyucu/ kullanıcı olarak önem verilmediğini hissediyorum”* düşüncesine katılanlar oran olarak fazla olmakla birlikte (%39.1), önem verildiğini düşünenler (%30.7) ile kararsız olanların (%30.2) yüksek oranları bir arada düşünüldüğünde bu konuda tam anlamıyla istendik bir durumun mevcut olmadığı görünmektedir.

**Madde 34:** Kullanıcılar, *“Dergi ve kitap seçiminde bizlerin görüşleri alınmaz”* düşüncesine büyük oranda (%66.0) destek vererek, dergi ve kitap

seçiminde kendilerinin görüşlerinin alınmadığını ve bu durumun kendilerini rahatsız ettiğini çok net bir şekilde ifade etmektedirler.

Bu konuda kütüphane yöneticilerinin görüşlerini de burada ortaya koymak bütünlüyci ve açıklayıcı olacaktır.

KDDB<sup>1</sup>, süreli yayın alımında bölümlerden gelen isteklerin değerlendirildiğini, yapılan fiyat ve kullanım değerlendirmesinde eğer yayın çok pahalıysa veya kütüphane yöneticisi olarak kendisi gerekli görmezse alınmadığını belirtmektedir. Kitap seçiminde ise, yine bölümlerle işbirliğine gidildiğini, ancak genelde ders kitaplarının alındığını belirtmektedir. KDDB ayrıca, bütçe yetersizliğinden dolayı lisans öğrencilerinin isteklerini dikkate almasının söz konusu olmadığını da ilave etmektedir.

KDDBY<sup>2</sup> de, kitap alımında bölüm başkanlarının imzasıyla bölümlerden gelen istek listelerini esas aldıklarını; özellikle yabancı kitap alımında, bölümlerin isteklerini dikkate almakla birlikte, kütüphane olarak kendilerinin tercihinin de alımlarda önem taşıdığını belirtmektedir. Türkçe kitap seçiminde, öğrencilerin danışma birimindeki personele yazdırdıkları istekleri de dikkate almaya çalıştıklarını belirten KDDBY, ancak bu konuda öğrencilerden fazla istek gelmediğini belirtmektedir. KDDBY, süreli yayın alımında ise, uluslararası bilim çevrelerinde önemi kabul görmüş olan Science Citation Index ve Social Science Citation Index içerisinde yer alan süreli yayınlara öncelik verdiklerini belirtmektedir.

**Madde 42:** *“Verilen hizmetleri eleştirdiğimde ve olumsuz gördüğüm konuları belirttiğimde personel ilgiyle karşılar ve yöneticilere aktarmak üzere gerekli notları alır”* düşüncesine büyük oranda (%54.4) itiraz eden kullanıcılar, kütüphane tarafından sunulan hizmetleri eleştirdiklerinde ve olumsuz gördükleri konuları belirttiklerinde personelin kendilerine yeterince ilgi göstermediğini ve yöneticilere iletme üzere herhangi bir not alma vb. işlem yapmadığını, bu durumun da

<sup>1</sup> Tunçkanat, a.g.g.

<sup>2</sup> Günden, a.g.g.

memnuniyetsizliklerini artırdığını belirtmektedirler. Bu konuda olumlu düşünenlerin çok küçük bir grup olması (%7.9), konuyla ilgili memnuniyetsizliğin ne denli yüksek olduğunun göstergesi olarak değerlendirilebilecektir.

**Madde 44:** Kullanıcılar, “*Kütüphane yönetimi, gereksinimlerimizi belirlemek ve kütüphane hizmetleriyle ilgili görüşlerimizi almak için düzenli olarak anket uygular*” düşüncesine çok yüksek oranda (%87.%) itiraz ederek, kütüphane yönetiminin böyle bir uygulamasının olmadığını ve bu durumdan dolayı da yüksek düzeyde memnuniyetsizlik duyduklarını belirtmektedirler.

Bu sonucu kütüphane yöneticileri de doğrulamakta ve hem KDDB<sup>1</sup> hem de KDDBY<sup>2</sup>, kütüphanede bugüne kadar böyle bir uygulamanın söz konusu olmadığını belirtmektedir.

Oysa, bir organizasyonun en önemli varlık nedeni, müşteri/ tüketici/ kullanıcılarının sorunlarına çözümler sunmak ve onları tam anlamıyla tatmin etmek olduğu için, onların tatmin olma düzeylerinin belirlenmesine yönelik anketlerin, örneğin yılda bir kez yapılması ile işletme, iyileştirme konularını belirleyebilecek ve ayrıca zaman içerisinde yapılacak iyileştirme çalışmalarının etkisini geçmişe göre kıyaslama (Bozkurt 1999: 51) imkanı bulacaktır. Böyle bir uygulamanın yapılmıyor olması kütüphane açısından büyük bir eksiklik olarak değerlendirilmelidir. Çünkü “üniversite kütüphaneleri kullanıcılarının gereksinimlerini karşılamak ve %100 kullanıcı memnuniyetini sağlamak için var olan kurumlardır” (Payne 1996: 68).

**Madde 45:** Kullanıcılar, aynı şekilde, “*Görüş, öneri, şikâyet ve gereksinimlerimi aktarabilmem için kütüphanede görünür bir yerde dilek ve şikâyet kutusu vardır*” düşüncesine de büyük oranda (%54.4) itiraz ederek, kütüphane hizmetleri, personel vb. konularda görüş, öneri, şikâyet ve gereksinimlerini aktarabilmeleri için kütüphane içerisinde dilek ve şikâyet kutusu bulunmadığını, istek ve şikâyetlerini aktaramadıkları için de bu eksikliğin kendilerini mutsuz ettiğini

<sup>1</sup> Tunçkanat, a.g.g.

<sup>2</sup> Günden, a.g.g.



açık bir şekilde ortaya koymaktadırlar. Bu konuda önemli oranda (%33) kararsız kullanıcının bulunması da, görünür bir yerde böyle bir kutunun olup olmadığını fark etmedikleri şeklinde değerlendirilebilecektir.

Bu konuyla ilgili olarak KDDB<sup>1</sup>, kütüphanede (TMK) “dilek ve şikayet kutusu” bulunmadığını belirtirken; KDDBY<sup>2</sup> de, kütüphanenin (BMK) tarihinde hiçbir zaman “dilek ve şikayet kutusu” uygulamasının olmadığını, kimi zaman düşüncelerine karşın bu düşüncenin eyleme dönüşmediğini belirtmektedir.

Oysa son üç maddeyle ilgili olarak mutlaka dikkat edilmelidir ki, kullanıcı hizmetlerini iyileştirme ve kullanıcı memnuniyetini sağlama konusunda, çeşitli yöntemlerle kullanıcılardan geribildirim alınması zorunlu ve vazgeçilmez bir uygulamadır (Sirkin 1993: 80).

**Madde 46:** Kullanıcılar, yine aynı doğrultudaki “*Kütüphane yönetimi, gereksinimlerimizi ve kütüphane hizmetleriyle ilgili görüşlerimizi almak için bizlerle birebir ya da grup görüşmeleri yapar*” düşüncesine de çok yüksek bir oranla (%89.8) itiraz ederek, kütüphane yönetiminin, kendilerine böyle bir imkanı vermediğini ve bunun da yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşamalarına neden olduğunu belirtmektedirler. Bu konuda olumlu düşünen ve kütüphane yönetiminin kendileriyle görüşmeler yaptığını belirten kullanıcıların çok küçük bir grup olması (%1.9), kullanıcıların memnuniyetsizlik düzeylerinin ne denli yüksek olduğunun açık bir göstergesidir.

KDDB ve KDDBY'nin bu konudaki düşünceleri de elde edilen verileri doğrular niteliktedir.

KDDB<sup>3</sup>, kullanıcılara (TMK) kapısının her zaman açık olduğunu, kendisiyle herhangi bir konuda görüşmek isteyen kullanıcıyla görüştüğünü, ancak düzenli odak

<sup>1</sup> Tunçkanat, a.g.g.

<sup>2</sup> Günden, a.g.g.

<sup>3</sup> Tunçkanat, a.g.g.

grup görüşmeleri yapmadığını ve ayrıca buna gerek de olmadığını belirtmektedir. KDDB ayrıca, kullanıcı merkezli kütüphanenin özelliklerinden olan hizmet verme sırasında tüm kullanıcı gruplarını dikkate alma ilkesine karşın, kütüphane bütçesinin yetersizliği gerekçesiyle, özellikle odak grup görüşmeleri yapmak bir yana, öğrenciler kendileri gelip karşılaştıkları problemleri anlatsalar bile, akademik personelin gereksinimlerini bile karşılayamazken lisans öğrencisini dikkate alamayacağını belirtmekte ve mevcut bütçe koşulları gerekçesine bağlı olarak, hedef kitle olarak sadece akademik personeli kabul ettiğini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte, KDDB hedef kitle olarak akademik personeli kabul ettiği halde, onlarla da düzenli odak grup görüşmeleri yapmadığını, ancak Üniversite'nin bölümlerindeki temsilcilerle sürekli iletişim halinde olduğunu belirtmektedir.

Bu konuda KDDBY<sup>1</sup> de, kullanıcılarla (BMK) nadiren görüşme yapıldığını ancak, bu uygulamanın da odak grup görüşmeleri şeklinde sürekli ve düzenli olmadığını, bu bağlamda sadece bölümlerden görüş aldıklarını belirtmektedir.

**Madde 47:** *“Kütüphaneyi daha etkin kullanabilmemiz için bizlere düzenli olarak eğitim verilmektedir”* düşüncesine çok büyük bir oranla (%89.3) itiraz eden kullanıcılar, kütüphaneyi daha etkin kullanabilmeleri için kendilerine düzenli olarak eğitim verilmediğini belirtmekte ve böyle bir uygulama olmamasının kütüphane hizmetleriyle ilgili memnuniyetsizliklerini artırdığını açıkça ortaya koymaktadırlar.

Kullanıcıların bu konudaki net düşüncelerine karşın, büyük bir çelişki olarak KDDB<sup>2</sup>, kütüphane kullanımı konusunda kullanıcı eğitimi verildiğini ifade etmektedir. KDDB ayrıca, kütüphanenin (TMK) tanıtımı ve kullanıcı eğitimi konusunda önceki yıllarda lisans öğrencilerine oryantasyon dersi uygulaması olduğunu ancak, bugün bu uygulamanın sürmediğini, sadece bölümlere gidilerek “power point” programıyla tanıtım yapıldığını belirtmektedir. KDDBY<sup>3</sup> ise, kütüphane (BMK) tanıtımı ve kullanımı konusunda akademik yıl başlarında

<sup>1</sup> Günden, a.g.g.

<sup>2</sup> Tunçkanat, a.g.g.

<sup>3</sup> Günden, a.g.g.

akademik personele bilgi vermeyi planladıklarını ancak, projektör yetersizliğinden dolayı bunu başaramadıklarını belirtmekte ve lisans öğrencilerine de, oryantasyon sırasında bilgi verildiğini açıklamaktadır.

Bu konuda olumlu görüş bildirenlerin, yani memnuniyet belirtenlerin oranının son derece düşük olması (%2.3), kullanıcıların kütüphane kullanımı konusunda kendilerine eğitim verilmemesinden ne denli rahatsız olduklarını göstermesi açısından oldukça önemli bir sonuçtur.

**Madde 49:** *“Kütüphanenin web sayfası kütüphane kaynaklarını, verilen hizmetleri ve genel olarak kütüphaneye ilgili bilgileri yansıtır konusunda oldukça yeterlidir”* düşüncesine büyük çoğunluğu (%43.7) itibariyle katılan kullanıcılar, kütüphane web sayfasının bu konuda oldukça yeterli olduğunu düşünmektedirler. Bununla birlikte, bu konuda kesin bir sonuca varabilmek için önemli oranlardaki kararsız kullanıcılar (%22.8) ile olumsuz görüşe sahip kullanıcıları da (%33.4) dikkate almakta yarar bulunmaktadır.

**Madde 53:** Kullanıcılar, *“Kütüphanenin üst yönetimine kolayca erişerek problemimi rahatlıkla anlatabilirim”* düşüncesine büyük oranda (%45.1) itiraz ederek, kütüphanenin üst yönetimiyle kolayca görüşerek karşılaştıkları problemleri anlatabilme konusunda sıkıntı yaşadıklarını çok açık bir memnuniyetsizlikle ortaya koymaktadırlar. Bu konuda olumlu düşünen ve memnun olan kullanıcılar ise, küçük bir azınlığı oluşturmaktadırlar (%21.4).

**Madde 61:** *“Kütüphane hizmetleri hakkındaki şikâyet ve önerilerim dikkate alınmaz”* düşüncesi karşısında en büyük grup (%40.9) “Kararsızlar” grubu, ikinci sıradaki grup düşüncesi destekleyenler (%39.5), üçüncü sıradaki grup ise düşünceye itiraz eden kullanıcılardan oluşmaktadır (%19.6). Bu sonuçlara göre, kütüphane hizmetleriyle ilgili şikâyet ve önerilerinin kütüphane yönetimi tarafından dikkate alınmadığını, bu durumun da kendilerini rahatsız ettiğini belirten kullanıcılar, şikâyet ve önerilerinin yönetim tarafından dikkate alındığını düşünen gruptan yaklaşık iki katı oranında fazladır. En büyük grubun bu konuda kararsız olması, kullanıcıların

isteklerini dile getirme aşamasında bile iletişim sıkıntısı yaşadıkları ve yönetime erişemedikleri şeklinde değerlendirilebilecektir.

Buraya kadar sıralanan 13 adet kullanıcı merkezlilik maddesi bağlamında farklı değişkenlerin (yaş, cinsiyet vb.) memnuniyet ve/ veya memnuniyetsizliğin düzeyine etkisinin olup olmadığı konusundaki veriler de şu şekilde yorumlanabilecektir;

Cinsiyetin, kullanıcı merkezlilik maddeleri bağlamında memnuniyete etkisi incelendiğinde, gruplar arasında Md. 49 bazında farklılık bulunduğu anlaşılmaktadır. Buna göre, Md. 49 bazında erkek kütüphane kullanıcıları kadın kullanıcılara kıyasla daha memnuniyetsizdirler. Bu sonuç, cinsiyet unsurunun kullanıcı merkezlilik maddeleri bağlamında memnuniyeti etkileyen bir etken olduğunu göstermektedir.

Yaş unsurunun kullanıcı merkezlilik maddeleri bazında kütüphane kullanıcılarının memnuniyeti üzerindeki etkisi ele alındığında, sadece 49. maddeye ilişkin olarak gruplar arasında fark belirlenmiş ancak, bu fark yapılan analizlerde görülebilecek büyüklükte olmadığından farkın hangi gruplar arasında olduğu ortalama puanlara bakılarak tahmin edilmiştir. Buna göre, 26-30 yaş grubu kullanıcılar ile hem 20-25 hem de 36-40 yaş grubu kullanıcılar arasında 49. madde bağlamında fark olduğu, 26-30 yaş grubu kullanıcıların 20-25 ve 36-40 yaş grubu kullanıcılara oranla daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadığı anlaşılmaktadır. Ayrıca genel bir bakışla söylenebilir ki, kullanıcılar yaş grupları bağlamında 18 ve 23 numaralı maddeler dışında çok yüksek düzeylerde memnuniyetsizlik yaşamakta, bu iki madde çerçevesinde, ise daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik açıklamaktadırlar. Bu durum, yaş unsurunun kullanıcı merkezlilik maddeleri çerçevesinde kullanıcı memnuniyetini etkileyen bir etken olduğunu göstermektedir.

Kullanıcıların, kullanıcı merkezlilik maddeleri bağlamında memnuniyet düzeylerinin kullandıkları kütüphanelere göre ne şekilde değişiklik gösterdiğine bakıldığında, 44, 45, 46, 47 ve 49 numaralı maddeler bağlamında, iki kütüphanenin kullanıcıları arasında farklılık bulunduğu anlaşılmaktadır. Buna göre, 44, 45, 46 ve

47 numaralı maddeler bazında TMK kullanıcıları daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşarken, Md. 49 bazında ise, BMK kullanıcıları daha fazla memnuniyetsizdirler. Bu sonuç, farklı kütüphanelerden yararlanmanın kullanıcı memnuniyeti üzerinde önemli oranda etkili olduğunu açık bir şekilde ortaya koymaktadır.

Kütüphane kullanıcılarının, kullanıcı merkezilik maddeleri çerçevesindeki memnuniyet düzeylerinin doktora programlarına devam ettikleri enstitüler bazında değişiklik gösterip göstermediği incelendiğinde, enstitüler arasında 34, 44, 45 ve 49 numaralı maddeler bağlamında farklılık olduğu anlaşılmaktadır.

Yapılan analizlere göre, 34, 44 ve 45 numaralı maddeler bazında Fen Bilimleri ve Sağlık Bilimleri enstitüleri arasında farklılık bulunduğu ve her üç madde çerçevesinde de Fen Bilimleri grubu kullanıcıların, Sağlık Bilimleri kullanıcılarına göre daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir. Md. 49 bazında ise, Sosyal Bilimler grubu kullanıcıları ile, hem Fen Bilimleri, hem de Sağlık Bilimleri kullanıcıları arasında manidar bir farkın söz konusu olduğu ve Sosyal Bilimler grubu kullanıcılarının her iki grubun kullanıcılarına oranla daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir. Bununla birlikte genel bir yorumla söylenebilir ki, kullanıcıların tamamı 18, 23 ve 31 numaralı maddeler dışında, genel olarak, çok yüksek düzeylerde memnuniyetsizlik yaşamakta, bu üç madde çerçevesinde ise, daha düşük düzeyde memnuniyetsizlikleri bulunmaktadır.

Kullanıcıların, kullanıcı merkezilik maddeleri bağlamında memnuniyet düzeylerinin, araştırma görevlisi olarak görev yaptıkları fakülteler ve yükseköğretim bazında ne şekilde değişiklik gösterdiğine bakıldığında, 23, 45, 46 ve 47 numaralı maddeler çerçevesinde gruplar arasında manidar fark olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, hem grup sayısının çok olması hem de gruplar içerisinde denek sayısı 2'den düşük olanlar bulunması (Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu grubunda 1 kişi yer almaktadır) nedeniyle hangi gruplar arasında fark olduğu belirlenememiştir. Ayrıca, bu manidarlık memnuniyetsizliğin düzeyiyle ilgilidir. Diğer bir ifadeyle, herhangi bir grubun 23, 45, 46 ve 47 numaralı maddeler bazında memnuniyeti söz

konusu değildir. Söz konusu maddeler çerçevesinde hangi gruplar arasında fark olduğu ancak, ortalamalara bakılarak tahmin edilebilecektir.

Buna göre, *Md. 23* bazında en yüksek ortalama puana (4.40) sahip olan M grubu (Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Yüksek Okulu) ile en düşük puana (2.57) sahip olan F grubu (Güzel Sanatlar) arasında; *Md. 45* bazında en yüksek ortalama puana (3.00) sahip olan F (Güzel Sanatlar) ve I (Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu) grupları ile en düşük puana (1.00) sahip olan K grubu (Sağlık Teknolojisi Yüksek Okulu) arasında; *Md. 46* bazında en yüksek ortalama puana (5.00) sahip olan I grubu (Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu) ile en düşük ortalama puana (1.00) sahip olan İ (Sağlık İdaresi Yüksek Okulu) ve K (Sağlık Teknolojisi Yüksek Okulu) grupları arasında; *Md. 47* bazında da en yüksek ortalama puana (4.00) sahip olan I grubu (Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu) ve ikinci sıradaki ortalama puana (2.28) sahip olan F (Güzel Sanatlar) grupları ile en düşük ortalama puana (1.00) sahip olan İ (Sağlık İdaresi Yüksek Okulu) ve K (Sağlık Teknolojisi Yüksek Okulu) grupları arasında manidar fark olduğu açıkça görülmektedir.

Genel bir yorum yapılacak olursa, herhangi bir grubun sahip olduğu ortalama puan diğer gruplara kıyasla küçüldükçe o grubun diğer gruplara oranla memnuniyet düzeyi de düşmekte, yükseldikçe memnuniyet düzeyi de yükselmektedir. Başka bir ifadeyle, ortalama puanlar birbirine yaklaştıkça memnuniyet açısından fark olmadığı, uzaklaştıkça da fark olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca gruplara ait ortalama puanlar incelendiğinde, kullanıcıların hemen tamamının 18, 23, 31 ve 49 numaralı maddeler dışında çok yüksek düzeylerde memnuniyetsizlik yaşadıkları, bu dört madde bağlamında ise, daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir.

Farklı düzeylerde kütüphane kullanım sıklıkları olan kullanıcıların, verilen hizmetten duydukları memnuniyet düzeylerinin değişiklik gösterip göstermediğine bakıldığında, kütüphane kullanım sıklıkları ve kullanıcı merkezlilik maddeleri arasında anlamlı bir fark bulunmadığı anlaşılmaktadır. Bununla birlikte, gruplar arasında kütüphaneyi her gün kullanan 1 kişi bulunduğu için, bu kişinin sık kullanım nedeniyle personel, koleksiyon, çalışma saatleri vb. kriterler bakımından kütüphaneyi

daha iyi tanıyacağı düşüncesiyle ortalama puanlarını incelemek ve diğer gruplarla karşılaştırmak yararlı sonuçlar verebilecektir.

Kütüphaneyi her gün kullanan bu kullanıcı, 18, 20, 23 ve 49 numaralı maddeler bağlamında memnuniyet; 34, 42, 44, 45, 46, 47, 53 ve 61 numaralı maddeler kapsamında ise, çok açık ve net bir memnuniyetsizlik açıklamaktadır.

18, 23 ve 49 numaraları maddeler dışındaki maddeler kapsamında hemen tüm kullanıcılar memnuniyetsizlik yaşamakta; bu üç madde çerçevesinde ise daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşanmaktadır. “Kütüphanede kullanıcı olarak değer verilip verilmediğine” ilişkin 31. Madde çerçevesinde, tüm kullanıcılar kararsızlık açıklamaktadırlar. Bu dört madde dışında kalan tüm maddelerde, kütüphaneyi hergün kullanan kullanıcı dışındaki tüm kullanıcılar yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşamaktadırlar.

Bir örnekle durum somutlaştırılacak olursa, kütüphaneyi her gün kullanan kullanıcı kütüphane personeli ile daha yakın ilişki içerisinde olduğundan, bu durum onlardan yakın ilgi ve güleryüz görmekte olduğu (18, 20 ve 23. maddeler) şeklinde değerlendirilebilir. Bu örneği doğrulayan diğer bir sonuç ise, kütüphaneyi her gün kullanan bu kullanıcının 34, 42, 44, 45, 46, 47, 53 ve 61 numaralı maddeler çerçevesinde çok net bir şekilde memnuniyetsizlik açıklamasıdır. Ancak yoğun kullanımla tespit edilebilecek olan, “dilek kutusu, anket uygulaması, eleştirilerin personel tarafından not edilmesi, yöneticiye ulaşarak problemi anlatabilme, kullanıcılarla görüşme yapılması” gibi kullanıcı merkezlik uygulamalarının olmadığını, kütüphaneyi hergün kullanan kullanıcının son derece emin bir şekilde açıklaması kütüphanenin kullanıcı merkezli olup olmadığını açıklaması açısından son derece önemli bir saptamadır.

Bu sonuçlar açık bir şekilde göstermektedir ki, kütüphane kullanım sıklığı kullanıcı memnuniyeti konusunda önemli bir unsurdur.

## VII. BÖLÜM

### SONUÇ VE ÖNERİLER

#### VII.1. SONUÇ

Bugünün gelişmiş ülkeleri başta üniversiteler olmak üzere, araştırma ve geliştirme kurumlarına ülke bütçelerinden çok büyük paylar ayırmaya ve bu kurumların faaliyetlerini sorunsuz bir şekilde yürütebilmelerine olanak verecek yasal düzenlemeleri hızla gerçekleştirmeye devam etmektedirler. Üniversiteler de, hükümetler tarafından verilen desteğe bağlı olarak, daha yetkin bilim adamlarını bünyelerine katarak ve bu sayede daha yoğun araştırmalar yaparak, bir yandan ülke kalkınmasına diğer yandan da küresel bilime katkı sağlamaya çalışmaktadırlar.

Kuşkusuz bu çalışmaları gerçekleştirme aşamasında, üniversiteye ve üniversitede görev yapmakta olan bilim adamlarına en büyük yardımı sağlayan temel kurumlardan biri olarak da, üniversite kütüphaneleri devreye girmektedir.

Üniversite kütüphaneleri, dünyanın farklı ülkelerinde ve çeşitli formatlarda üretilmiş olan bilgi birikimini, gereksinimleri doğrultusunda ve uygun koşullarda bilim adamlarına sunarak, araştırma ve eğitim-öğretim çalışmalarını doğrudan desteklemekte, bu faaliyetlere sağladıkları katkı oranında da, bağlı oldukları üniversitenin, hem bilimsel hem de genel toplum tarafından yetkinlik açısından kabul görmesine yardımcı olmaktadır.

Günümüzün gelişmiş ülkeleri bu pozitif durumu oluşturabilmek için üniversite kurumuna ve dolayısıyla üniversite kütüphanelerine gerekli maddi ve manevi desteği sonuna kadar vermekte, bilgi ve teknolojinin geldiği en son aşamadaki gelişmelerin/ ürünlerin bu kurumlara yansıtılmasına çalışmaktadırlar.



Üniversite kütüphaneleri de, aldıkları desteğe dayanarak modern bilgi hizmetlerini sunabilmenin gayretini göstermekte, bunun için öncelikle personeline iş yaşamlarından memnuniyet duymalarına yardım edecek bir örgüt ortamı sunmaya çalışmakta, bunun yanı sıra da hizmet verdiği kullanıcı kitlesinin memnuniyetini en üst düzeye çıkarabilmenin yollarını aramaktadır.

Günümüzün modern kurumlarında -kâr amaçlı olsun veya olmasın- yukarıda çizilen olumlu tablonun gerçekleşmesinde, “müşteri merkezli/ odaklı” örgüt yapıları yardımcı olmakta ve kurumlar bünyelerini bu yapıyı kuracak şekilde yeniden yapılandırmaya çalışmaktadırlar.

Araştırmamızda, “ülkemizdeki üniversite kütüphanesi kullanıcılarının verilmekte olan kütüphane hizmetlerinden, kütüphane personelinin de çalışma yaşamından memnun olup olmadıklarını belirleyerek, memnuniyetsizliğin nedenlerini somut verilere dayanarak açıklamak” şeklinde ifade edilebilecek olan temel düşünceden (problem cümlesi) hareket edilmiştir.

Bu probleme bağlı olarak çalışmamız; “Ülkemizdeki üniversite kütüphanelerinde TKY felsefesi ve ilkeleri çerçevesinde, kullanıcı ve personel merkezli hizmet yapılanması olmadığı için, kütüphane personeli iş yaşamından, kütüphane kullanıcıları da verilmekte olan kütüphane hizmetlerinden memnun değildirler” şeklindeki hipotez doğrultusunda yürütülmüştür.

Hipotezimizin sınanmasında, betimleme yöntemi kullanılmış ve mevcut durum betimlenmiştir. Araştırma yöntemimize uygun olarak, verilerin toplanmasında anket (ölçek) ve görüşme tekniklerinden yararlanılmış, ayrıca geniş kapsamlı bir literatür incelemesiyle elde edilen veriler değerlendirilmiştir. Yaptığımız araştırma sonucunda elde edilen bulgularla da hipotezimizin doğruluğu kanıtlanmıştır.

Araştırmamızda elde edilen bulgular, personel (iç müşteri) grubunun çok yönlü olarak (özlük hakları, yöneticilerle ilişkiler, fiziksel çalışma ortamı vb.) iş

yaşamından, kullanıcı (dış müşteri) grubunun da aldığı bilgi hizmetlerinden kesinlikle memnun olmadıklarını açık ve net bir şekilde ortaya koymuştur.

Bu bağlamda, araştırmamızda elde edilen sonuçlar, personel ve kullanıcı olmak üzere iki alt bölümde değerlendirilmiştir. Bunu yaparken, esas olarak, memnuniyet ölçekleri içerisinde yer alan faktörler ile personel merkezlilik ve kullanıcı merkezlilik maddeleri baz alınmıştır.

#### A-Personel Memnuniyeti:

##### Genel Değerlendirme:

- Kütüphane çalışanlarının, genel ölçek ve alt faktörler bağlamında açık bir memnuniyetsizlikleri söz konusudur. Söz konusu memnuniyetsizlik çeşitli faktörler ve farklı değişkenler (yaş, cinsiyet vb.) bazında gruplar arasında kimi değişiklikler gösterse de, genel anlamda hemen tüm personeli kapsamaktadır.
- Cinsiyet ve yaş bazında memnuniyetsizlik konusunda gruplar arasında önemli bir fark bulunmamakta, farklı yaş gruplarındaki kadın ve erkek personel arasında çok yüksek düzeyde bir memnuniyetsizlik yaşanmaktadır.
- Buna karşın, aylık gelir düzeyi etken olarak görünmekte ve gelir düzeyi düştükçe memnuniyet düzeyi de önemli oranda düşmektedir.
- Aynı şekilde eğitim düzeyi de memnuniyet konusunda önemli bir unsur olarak öne çıkmakta ve kütüphanecilik alanında lisans ve lisansüstü düzeylerinde eğitim almış personelin daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları dikkat çekmektedir.
- Medeni durum bağlamında bakıldığında, bekar çalışanların evli personele göre çok daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.
- Hem alt faktörler hem de ölçek geneli çerçevesinde personelin memnuniyet düzeylerinin görev yaptıkları kütüphaneler bazında değişiklik gösterip

göstermediğine bakıldığında, TMK personelinin BMK personelinden çok daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir.

- Halen çalışmakta olunan kütüphanelerdeki hizmet süresi ve toplam hizmet süresi 1-5 yıl arası olan personel ile 26 yıl ve üzeri olan grubun diğer çalışanlara göre daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.
- Personelin kütüphanede çalıştığı bölüm ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişki ölçek genelinde ele alındığında, tüm birimlerde çalışan kütüphanecilik eğitimi almış personelin daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik açıkladıkları; diğer personelin ise, çoğunlukla, yüksek düzeyde memnuniyetsizlik sergiledikleri görülmektedir.
- Personelin çalıştığı pozisyon bağlamında bakıldığında, bölüm sorumluları ve kütüphanecilik eğitimi almış uzman statüsündeki personelin, diğer gruplara göre daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik açıkladıkları, bu durumun tek istisnasının ise sekreter grubu olduğu görülmektedir.
- Çalışanlar yöneticilerinin, özel sorunlarına karşı da duyarlı olmalarını beklerken, kütüphanenin üst yönetiminin (KDDB), personelin özel sorunlarıyla ilgilenmek bir yana, personelin özel sorunlarını kütüphaneye getirmelerini bile doğru bulmadığı anlaşılmaktadır.
- Personel memnuniyetini çok önemli oranda etkileyen özlük hakları konusunda KDDB, herhangi bir çalışma yapmadığını, ayrıca yapsa da bu çalışmaların bir işe yaramayacağına inandığını öne sürerken; KDDBY ise, kütüphane personelin özlük haklarıyla sürekli olarak ilgilendiğini, bu bağlamda personelin memnun eden çeşitli kadrolar aldığını, kadro derecelerini izlediğini ve tıkanmaları çözmeye çalıştığını; üniversite kapsamında her yıl başarılı personele verilen bazı maddi ödülleri özellikle idari personelin alması için çaba gösterdiğini belirtmektedir.
- Çalışma ve hizmet ortamıyla ilgili olarak, KDDB, kütüphane binasının (TMK) ısıtma, aydınlatma ve havalandırmasının yetersiz olduğunu kabul etmekte; KDDBY de, kütüphanenin (BMK) bu sorunlarını kabul etmenin yanı sıra, hem personeli hem de kullanıcıları rahatsız eden bu durumun

düzeltilmesi konusunda geçmişten bugüne kadarki girişimlerine üniversite üst yönetimlerinden gerekli desteği bulamadıklarını belirtmektedir.

- Personelin, kullanıcıları/ okuyucuları kütüphanedeki en önemli kişiler olarak benimsemelerine karşın; KDDDB, kütüphaneyi oluşturan beş unsur içerisinde kullanıcının yerinin kaçınıcı sırada olduğuna ilişkin soruya karşılık olarak, net bir cevap verememekte; KDDBY de, böyle bir sıralama yapmanın son derece zor olduğunu ancak, her şeye rağmen, kütüphanede meydana gelen olaylara “kullanıcı her şeyden önce gelir ve daima haklıdır” mantığıyla yaklaştığını ve “kullanıcı olmazsa biz de olmayız” felsefesine inandığını belirtmektedir.
- Personeli büyük ölçüde mutsuz eden hizmet içi eğitim konusunda KDDBY, düzenli bir şekilde olmasa da sadece halkla ilişkiler konusunda kendisinin çeşitli dönemlerde eğitim verdiğini belirtmektedir.
- Personel, sorumluluklarına uygun şekilde yetkisinin olmadığını, ayrıca yapılması gereken işlerin yoğunluğuna karşın, personelin yetersiz olduğunu, bu durumun da kendilerine sıkıntı verdiğini belirtmekte; personelin yetersiz olduğunu KDDDB ve KDDBY de doğrulamaktadır.
- Çalışanlar, üniversitenin üst yönetimi ve öğretim kadrosunun yaptıkları işlere değer vermediğini ve aynı şekilde, yaptıkları işin üniversitenin öğretim kadrosu içerisinde saygınlığını bulunmadığını düşünmekte ve bundan büyük ölçüde memnuniyetsizlik duymaktadırlar.
- Çalışanların, “*Örgütsel bağlılık*” konusunda benzer düzeylerde memnuniyetsizlikleri olmakla birlikte, burada çok önemli bir sonuç olarak altı çizilmelidir ki, diğer beş faktör bağlamında, çalışılan kütüphane türü (TMK ve BMK) memnuniyetsizliğin düzeyi açısından ayırıcı bir unsur olarak öne çıkmış ve bu beş faktör bağlamında da TMK çalışanları BMK personeline göre daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik açıklamışken, örgütsel bağlılık (F6) bazında kütüphaneler arasında fark olmadığı, çalışanların birbirlerine çok yakın oranlarda memnuniyetsizlik düzeyi açıkladıkları görülmektedir. Ayrıca, aylık gelir düzeyi yüksek olanlar ile kütüphanecilik alanında lisans ve lisansüstü düzeylerinde eğitim almış olan personelin ve statü bazında bölüm sorumluları ile uzman kütüphanecilerin

diğer personele oranla daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır. Başka bir ifadeyle, burada sıralanan gruplardan birine ya da birkaçına mensup olan personelin daha üst düzeyde “örgütsel bağlılık” göstermeye eğilimli oldukları söylenilebilir.

Çalışanlar, kütüphanenin başarılı olmasının kendileri için önemli olduğunu ve aynı doğrultuda kütüphanenin başarısı için kendilerinden beklenenden daha fazlasını vermeye hazır olduklarını belirtmelerine karşın, görev yaptıkları kütüphanede çalışmaktan dolayı gurur duyduklarını açık bir şekilde ifade edememekte ve aksine seçenekleri olduğunda üniversitenin başka bir biriminde çalışmayı tercih edebileceklerini belirtmektedirler. Bu durum özellikle idari personel tarafından dile getirilmektedir.

#### Personel Merkezlilik:

- Kütüphane çalışanları, “*personel merkezlilik*” bağlamında, çoğunluk itibarıyla yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıklarını açık bir şekilde ortaya koymaktadırlar.
- Çalışanlar, bir üst yöneticileri ile rahatça iletişim kurarak iş ve/ veya personelle ilgili görüş, istek ve şikâyetlerini aktarabildiklerini ve bu durumdan memnun olduklarını belirtirken; ancak aynı yöneticilerin personelin düşüncelerini almak için belli aralıklarla toplantı düzenlememesinden de memnuniyetsizlik duyduklarını açıklamaktadırlar.
- Çalışanların büyük bir çoğunluğu, öneri ve şikâyetlerinin Daire Başkanı ve Daire Başkan Yardımcısı tarafından dikkate alınmadığını ve bu durumdan da büyük bir rahatsızlık duyduklarını belirtmektedirler.
- Çalışanların çok büyük bir bölümü, yapılan işlerle ilgili kararlar alınırken, yöneticilerin kendilerinin görüşlerini sormadığını, bu uygulamanın da kendilerini çok fazla rahatsız ettiğini belirtmektedirler.

- Çalışanların çok büyük bir bölümü, Daire Başkanı ve Daire Başkan Yardımcısı'nın personel arasında uzman kütüphaneci, memur, fotokopici, depo görevlisi vb. şeklinde ayırım yaptığını, bunun da memnuniyetsizliklerini artırdığını belirtmektedirler.
- Çalışanlar, kütüphanenin bölümleri/ birimleri arasındaki işbirliği ve iletişimin yeterli olmadığına işaret etmekte ve hem yöneticilerle personel arasında hem de personel içerisinde iletişimsizlik olduğunu, kütüphane içerisinde dostluk ve takım havasının bulunmadığını, bu ortamın da mutsuzluk ve rahatsızlık verdiğini belirtmektedirler.

*Personel merkezlilik* konusunun, personel memnuniyetine farklı değişkenler (yaş, cinsiyet vb.) çerçevesindeki etkisi ise, şu şekilde yorumlanabilecektir:

- Cinsiyet ve yaş unsurları kütüphane personelinin memnuniyet düzeyini etkileyen önemli bir etken değildir. Başka bir söyleyişle, farklı yaş gruplarındaki kadın ve erkek çalışanlar, personel merkezlilik konusunda çok yüksek düzeyde ve yaklaşık oranlarda memnuniyetsizlik yaşamaktadırlar.
- Buna karşılık aylık gelir düzeyi, personelin memnuniyetine etki eden bir unsur olarak öne çıkmakta ve gelir grupları arasındaki fark büyüdükçe (100-200 milyon grubu ile 401+ milyon grubu gibi en alt ile en üst gruplar) memnuniyetsizlik düzeyi değişmekte, gelir grubu daha düşük olan grubun memnuniyetsizlik düzeyi daha yüksek olmaktadır.
- Eğitim düzeylerinin memnuniyet üzerindeki etkisi ele alındığında, kütüphanecilik eğitimi almış uzman personelin diğer personele oranla çok daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik açıkladığı, dolayısıyla, çok açık bir şekilde eğitim düzeyinin personel memnuniyeti üzerinde etkili bir unsur olduğunu göstermektedir.
- Personel merkezlilik konusunda bekar çalışanlar evli personele göre daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşamaktadır. Bu sonuç, medeni durumun personel memnuniyeti konusunda önemli bir unsur olduğunu göstermektedir.

- Personelin çalıştığı kütüphane bağlamında personel merkezlilik konusu ele alındığında, TMK personelinin BMK personeline oranla daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadığı; TMK personelinin BMK personeline oranla, çalışma yaşamında daha mutsuz olduğu ve ayrıca, farklı çalışma koşullarının (yönetici özellikleri, iletişim düzeyi, kendini ifade edebilme ortamı vb.) personel memnuniyeti üzerinde oldukça etkili olduğu net bir şekilde anlaşılmaktadır.
- Halen çalışılmakta olunan kütüphanedeki hizmet süresinin memnuniyet düzeyi üzerinde net bir etkisi olmamakla birlikte, 26 yıl ve üzeri süredir aynı kütüphanede çalışan personelin, diğer gruplardan çok daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadığı görülmektedir. Toplam hizmet süresi bağlamında da, benzer bir durum söz konusudur.
- Personelin kütüphanede çalıştığı bölümlerin, memnuniyet üzerinde etkili olduğu ve sağlama, süreli yayınlar vb. bölümlerde çalışan kütüphanecilik eğitimi almış personelin, dergi deposu, fotokopi, giriş kapısı vb. alanlardaki personel ile kütüphanecilik eğitimi almamış olmakla birlikte süreli yayınlar, ödünç verme vb. birimlerde çalışan personele kıyasla daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları görülmektedir. Bu sonuçlar, çalışılan birimin personel merkezlilik bağlamında memnuniyet konusunda önemli bir unsur olduğunu açıklamaktadır.
- Çalışanların kütüphanede buldukları pozisyonun personel merkezlilik konusunda memnuniyeti etkileyen bir unsur olduğu ve bölüm sorumluları ile uzman kütüphaneciler daha düşük düzeyde memnuniyetsizlik sergilerlerken, diğer personelin bu konuda çok daha yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır. Başka bir ifadeyle, bölüm sorumluları ile uzman kütüphaneciler, personelden gelen öneri ve şikayetlerin yönetim tarafından dikkate alındığını düşünürlerken, diğer personel bu konuda olumsuz düşünmektedir.
- “*Personel merkezlilik*” konusunda çalışanların görüşleri bu şekildeyken, KDDB ve KDDBY’nin bu konuyla ilgili yaklaşımlarını ortaya koymak bütünlük ve açıklayıcı olmak açısından son derece yararlı olacaktır.

Buna göre; KDDB, kütüphanede belli dönemlerde ve düzenli olarak personelle görüşme yapılması şeklinde bir uygulamanın söz konusu olmadığını, işle ilgili bir sorunu olan varsa önce bölüm sorumlusu ile görüşmesi gerektiğini ve ancak onunla görüştüğünden sonra kendisiyle görüşebileceklerini, birkaç yıldır işle ilgili olarak iki kütüphanenin bölüm sorumluları bazında ortak toplantılar yapıldığını, bunun dışında uzman kütüphanecilerin eğer herhangi bir toplantıyla ilgili konuda görev almışlarsa ilgili toplantılara katılabildiklerini, diğer personelle (kütüphanecilik eğitimi almamış personel, fotokopiciler, süreli yayın deposu görevlileri, temizlik görevlileri ...) ise hiç toplantı yapmadığını; personelin özel sorunlarını dinlemek gibi bir görevi olmadığını ve ayrıca personelin özel sorunlarını kütüphaneye getirmemeleri gerektiğini belirtmektedir.

KDDBY ise, önceki dönemlerde personel ile düzensiz de olsa birkaç ayda bir toplantı yaptığını ancak, artık sadece akademik yılın başında genel bir toplantı yaptığını ve bölüm sorumlularıyla da ayda bir toplantı yapmaya çalıştığını, eğer bu toplantıyı yapamayacak olursa telefonla görüştüğünü bildirmektedir. Akademik yıl başında kütüphanecilerle mutlaka görüştüğünü bildiren KDDBY, bölüm sorumlularından bu toplantılarda konuşulanları diğer çalışanlara iletmelerini istediğini ve bunların dışında da ancak olağandışı durumlarda toplantı yaptığını, gereksinim duydukça da statüler bazında (hizmetliler, memurlar vs.) toplantılar yaptığını bildirmektedir. KDDBY, personelin özel sorunlarıyla da doğrudan kendisine gelebildiklerini ve onları her zaman dinlediğini belirtmektedir.

KDDB ve KDDBY, belli dönemlerde ve düzenli olarak personele anket uygulanması konusunda, böyle bir uygulamanın olmadığını belirtmektedirler.



## B. Kullanıcı Memnuniyeti:

### Genel Değerlendirme:

- Kullanıcıların, “*Kütüphanenin fiziksel ortamı*” bağlamında yüksek düzeyde memnuniyetsizlikleri söz konusudur. Bu memnuniyetsizlik çeşitli değişkenler (yararlanılan kütüphane, enstitü, bölüm vb.) bazında ele alındığında memnuniyetsizliğin düzeylerinde küçük farklar görülse de, sonuç değişmemekte ve kullanıcıların kütüphanenin fiziksel ortamıyla ilgili olarak çok yüksek düzeylerde memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır.
- Kullanıcıların çok büyük bir bölümü, kütüphaneyi modern, hoş, davet edici ve çekici bulmamakta; kullanım alanlarının okuma ve araştırma yapmak için yeterli ve kullanışlı olmadığını, ayrıca masa ve sandalyelerin hem sayıca yeterli hem de rahat ve kullanışlı olmadığını, aynı şekilde dinlenme, sigara içme, çay içme vb. gereksinimler için ayrılan alanların da yetersiz kaldığını düşünmektedirler.
- Kütüphanenin (yerler, masalar, raflar, tuvalet vs.) her zaman temiz olmadığını belirten kullanıcılar; kütüphane içindeki aydınlatmayı, havalandırmayı ve tuvaletleri yeterli bulmamakta ve bu konuda memnuniyetsizliklerini açık bir biçimde ortaya koymaktadırlar.
- Önemli bir sonuç olarak, TMK’den yararlanan kullanıcılar BMK’den yararlanan kullanıcılara göre, fiziksel ortam konusunda daha yüksek düzeyde memnuniyetsizdirler. TMK ve BMK’nin fiziksel ortamı ile ilgili olarak, KDDB ve KDDBY de kullanıcılarla aynı doğrultuda düşünmekte ve kütüphanelerin ısıtma, aydınlatma, havalandırma ve tuvalet bakımından kesinlikle yetersiz olduğunu belirtmektedirler.
- Kullanıcıların, “*Kütüphane personeli*” ile ilgili olarak memnuniyetsizlikleri söz konusu olmakla birlikte, personel konusunda kullanıcıların diğer

faktörlere kıyasla, daha düşük bir memnuniyetsizlik yaşadıkları anlaşılmaktadır. Bu durum farklı değişkenler (cinsiyet, yaş, yararlanan kütüphane vb.) bazında incelendiğinde de gruplar arasında çok büyük değişiklikler görülmemektedir.

- Kullanıcıların büyük çoğunluğu, personelin iletişim biçimi ve davranışlarından çok fazla rahatsız olmadığını; personelin kütüphanenin sessizliğine uymasından ve görevli oldukları yerde bulunmasından memnun olduğunu belirtmektedir.
- Kullanıcıların büyük bölümü personelin verilen hizmet için yeterli bilgiye sahip olduğunu düşünmekle birlikte, personelin bilgi düzeylerinin yetersiz olduğunu düşünenlerin oranı da oldukça yüksektir.
- Kütüphaneden hergün yararlanan ve dolayısıyla personel ile daha sık iletişim kuran 1 kullanıcının, kütüphane personeli konusunda memnuniyet puanı olan 40'a yakın bir puana (37) sahip olması, kütüphane personeli lehinde değerlendirilecek bir durumdur.
- Kullanıcıların, "*Hizmetin sunulmasıyla ilgili durum*" bağlamında yüksek düzeyde memnuniyetsizlikleri söz konusudur. Bu memnuniyetsizlik çeşitli değişkenler (cinsiyet, yaş, yararlanan kütüphane vb.) bazında ele alındığında da bu sonuç çok fazla değişmemektedir.
- Kullanıcılar büyük bir çoğunlukla, kütüphanenin açık olduğu günleri ve saatleri yeterli ve kendilerine uygun bulmamaktadırlar. Bu konuda KDDDB, genel mesai saatleri dışında TMK'de tez alınabilmesinin ve süreli yayın deposunun açık olmasının yeterli olacağını düşünmekte, ayrıca, elektronik ortamdaki çeşitli yayınların 24 saat kullanıma açık olduğunu ve bu nedenle de kütüphanenin 24 saat açık olarak kabul edilmesi gerektiğini belirtmektedir. KDDBY ise, kütüphanenin (BMK) geceleri ileri saatlere kadar açık olmadığını, sadece giriş katını tek bir gece personeli ile açmakla kütüphanelerin uzun süreyle açık bulundurulduğunun söylenilemeyeceğini vurgulamakta ve ancak her bölümden birer ikişer personelin bulunacağı ve gündüz verilen tüm hizmetlerin daha küçük ölçekle de olsa verilebileceği bir

yapı kurulması durumunda kütüphanenin geceleri de açık olduğunun söylenilebileceğini belirtmektedir.

- Kullanıcılar büyük çoğunlukla, özellikle fotokopi çektirirken ve ödünç verme bankosunda çok fazla sıra beklediklerini ve bu durumdan dolayı da çok fazla rahatsız olduklarını belirtmektedirler.
- Kullanıcılar, ödünç verilen kitap sayısını ve ödünç verilme süresini yeterli bulmamaktadırlar.
- Kullanıcıların büyük bir bölümü, kütüphanecilere yaptırdıkları bilgi taramalarından elde edilen bibliyografik künyelerden çoğunun konularıyla ilgili olmadığını ve bilgi taramalarından beklenen sonucu alamamaktan dolayı memnuniyetsizlik yaşadıklarını dile getirmektedirler.
- Kullanıcıların büyük çoğunluğu fotokopi ücretlerini yüksek bulmakta ve bu konuda büyük bir mutsuzluk yaşamaktadırlar. Bu konuda, KDDB uygulanmakta olan fotokopi ücretinin pahalı olmadığını düşünürken; KDDBY ise, kullanıcıların görüşüne katılmaktadır.
- Kullanıcıların büyük bir çoğunluğu, kütüphaneye yeni gelen yayınların ve kütüphane hizmetlerindeki değişiklik ve yeniliklerin hızlı bir şekilde duyurulmadığını düşünmekte ve bu konuda memnuniyetsizlik yaşadığını belirtmektedir.
- Kullanıcıların büyük bir bölümü, konuyla ilgili farklı bilgi kaynaklarına da erişebilmeleri için, personel tarafından başka kütüphanelere yönlendirme yapılmadığı ve bunun kütüphane hizmetleri bağlamında bir eksiklik ve rahatsız edici bir durum olduğunu belirtmektedir.
- Kullanıcıların çok büyük bir bölümü, kütüphanede, hizmetler hakkında anlaşılabilir, tam ve güncel bilgi veren broşürler ve yönlendirme yazılarının bulunmadığını ve bu konuda memnuniyetsizlik yaşadıklarını açıkça belirtmektedirler. Bu konuda KDDB, kütüphanenin İnternet sayfasında bir broşürde bulunması gereken tüm bilgilerin yer aldığını, bu nedenle de basılı bir broşürün gerekliliğine inanmadığını belirtmektedir.
- Kullanıcılar, bilgisayarla elektronik kaynaklardan (veri tabanları, elektronik dergi ve kitap) kendi başlarına tarama yapabilecekleri ve kütüphane

katalogunu tarayabilecekleri bilgisayarların sayıca yeterli olmadığını ve bu konuda büyük bir memnuniyetsizlik yaşadıklarını ortaya koymaktadırlar.

- Kullanıcıların, “*Kütüphane koleksiyonu*” bağlamında çok yüksek düzeyde memnuniyetsizlikleri söz konusudur. Bu memnuniyetsizlik çeşitli değişkenler bazında (cinsiyet, yaş, yararlanılan kütüphane vb.) ele alındığında da çok fazla değişiklik görülmemektedir.
- Kullanıcılar, kütüphanenin meslek alanlarıyla ilgili bilimsel kitap, dergi ve danışma kaynakları koleksiyonunu ve ayrıca Türkçe koleksiyonunu sayıca yeterli ve güncel bulmamakta ve bu konuda çok yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşamaktadırlar.
- Kullanıcılar, kütüphanenin meslek alanlarıyla ilgili elektronik kaynaklarının (CD-ROM’lar, online veritabanları, elektronik dergiler...) yeterli olmadığını düşünmekte ve bu konuda büyük bir memnuniyetsizlik sergilemektedirler.
- Kullanıcılar, kütüphanenin roman, hikâye vb. kitap koleksiyonunu ve genel konulu danışma kaynaklarını (ansiklopedi, Türkçe sözlük, yabancı dil sözlükleri, almanak, rehber, biyografi vs.) sayıca yeterli ve güncel bulmamakta ve bu konudan duydukları memnuniyetsizliği açıkça ortaya koymaktadırlar.
- Kütüphane koleksiyonu konusunda, kütüphane yöneticilerinin düşüncelerini de vermek bütünsellik açısından yararlı olacaktır. Buna göre; KDDDB, TMK koleksiyonunda popüler dergi, roman ve hikaye türü yayınların olmadığını, bu tür yayınların BMK’de var olduğunu ve isteyen kullanıcının istediği kitap eğer BMK’de varsa, kendisinin gidip alabileceğini belirtmekte, ayrıca kütüphane koleksiyonunun genelde güncel ve yeterli olmadığını kabul etmekle birlikte, elektronik yayınların yeterli olduğunu düşünmektedir. KDDDBY de, özellikle kitap ve genel kültür koleksiyonunun güncel ve yeterli olmadığını, bununla birlikte, elektronik kaynaklar ile süreli yayınların yeterli olduğunu belirtmektedir.

*Kullanıcı Merkezilik:*

- Kütüphane kullanıcılarının büyük çoğunluğu, “*kullanıcı merkezilik*” konusunda yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşamaktadır.
- Kullanıcılar, kütüphanede hizmet aldıkları zaman dilimi içerisinde kendilerine bir okuyucu/ kullanıcı olarak önem verilip verilmediği konusunda kararsız görünmektedirler. Bu ise, kütüphanenin varlık nedeni olarak görülmesi gereken kullanıcılara karşı gerekli duyarlılığın gösterilmediği şeklinde değerlendirilebilecek bir durumdur.
- Kullanıcılar, dergi ve kitap seçiminde kendilerinin görüşlerinin alınmadığını ve bu durumun kendilerini rahatsız ettiğini çok net bir şekilde belirtmektedirler.

Bu konuda, KDDB, süreli yayın alımında bölümlerden gelen isteklerin değerlendirildiğini, yapılan fiyat ve kullanım değerlendirmesinde eğer çok pahalıysa veya kütüphane yöneticisi olarak kendisi gerekli görmezse alınmadığını; kitap seçiminde ise, yine bölümlerle işbirliğine gidildiğini belirtmektedir. KDDBY de, kitap alımında bölüm başkanlarının imzasıyla bölümlerden gelen istek listelerini esas aldıklarını; özellikle yabancı kitap alımında, bölümlerin isteklerini dikkate almakla birlikte, kütüphane olarak kendilerinin tercihinin de alımlarda önem taşıdığını; Türkçe kitap seçiminde, öğrencilerin danışma birimindeki personele yazdırdıkları istekleri de dikkate almaya çalıştıklarını ancak, bu konuda öğrencilerden fazla istek gelmediğini belirtmektedir. KDDBY, süreli yayın alımında ise, uluslararası bilim çevrelerinde önemi kabul görmüş olan Science Citation Index ve Social Science Citation Index içerisinde yer alan süreli yayınlara öncelik verdiklerini belirtmektedir.

- Kullanıcılar, kütüphane tarafından sunulan hizmetleri eleştirdiklerinde ve olumsuz gördükleri konuları belirttiklerinde personelin kendilerine yeterince ilgi göstermediğini ve yöneticilere iletmek üzere herhangi bir not alma vb. işlem yapmadığını ve bu durumun da kendilerinin memnuniyetsizliklerini

artırdığını belirtmektedirler. Bu konuda olumlu düşünenlerin çok küçük bir grup olması (%7.9), konuyla ilgili memnuniyetsizliğin ne denli yüksek olduğunun göstergesi olarak değerlendirilebilecektir.

- Kullanıcılar, kütüphane hizmetleri, personel vb. konularda görüş, öneri, şikâyet ve gereksinimlerini aktarabilmeleri için kütüphane içerisinde dilek ve şikâyet kutusu bulunmadığını; bu konuda kütüphane yönetiminin düzenli bir anket uygulamasının olmadığını; ayrıca kütüphane yönetiminin bu amaçla, kendileriyle birebir ya da grup görüşmeleri yapmadığını; bu durumun da kendilerinin yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşamalarına neden olduğunu belirtmektedirler.

Bu sonucu kütüphane yöneticileri de doğrulamakta ve hem KDDB hem de KDDBY, bugüne kadar kullanıcılara hiç anket uygulamadıklarını ve kütüphanelerde “dilek ve şikâyet kutusu” bulunmadığını belirtirken; görüşme konusunda KDDB, kullanıcılara kapısının her zaman açık olduğunu, kendisiyle herhangi bir konuda görüşmek isteyen kullanıcıyla görüştüğünü, ancak düzenli görüşmeler yapmadığını ve ayrıca buna gerek de olmadığını belirtmekte; KDDBY de, kullanıcılarla nadiren görüşme yapıldığını ancak, bu uygulamanın da odak grup görüşmeleri şeklinde sürekli ve düzenli olmadığını belirtmektedir.

- Kullanıcılar, kütüphanenin üst yönetimiyle kolayca görüşerek karşılaştıkları problemleri anlatabilme konusunda sıkıntı yaşadıklarını çok açık bir memnuniyetsizlikle ortaya koymaktadırlar. Bu konuda olumlu düşünen ve memnun olan kullanıcılar ise, küçük bir azınlığı oluşturmaktadırlar.
- Kullanıcıların büyük bir bölümü, kütüphane hizmetleriyle ilgili şikâyet ve önerilerinin kütüphane yönetimi tarafından dikkate alınmadığını, bu durumun da kendilerini rahatsız ettiğini belirtmektedirler.
- Cinsiyet, yaş, yararlanılan kütüphane, doktora programına devam edilen enstitü, araştırma görevlisi olarak görev yapılan fakülte ve yüksekokul ile kütüphaneden yararlanma sıklığı bağlamında bakıldığında, çeşitli kullanıcı merkezlik maddeleri bazında gruplar arasında farklı memnuniyetsizlik

düzeyleri görülmekle birlikte, genel olarak söylenecek olursa, kullanıcılar kullanıcı merkezilik konusunda yüksek düzeyde memnuniyetsizlik yaşamaktadırlar

## VII.2. ÖNERİLER

Bu aşamada, araştırmada elde edilen sonuçlar doğrultusunda öncelikle araştırmanın “personel” boyutuyla ilgili olarak aşağıdaki önerilerde bulunabiliriz:

- Kullanıcıların memnuniyeti öncesinde, onlara kaliteli bilgi hizmeti sunma pozisyonunda bulunan personelin memnun olması gerektiğinden, personel memnuniyeti önündeki engeller çeşitli yöntemlerle belirlenmelidir. Kalitenin insan ile kazanılabileceği ve bunun da “memnuniyet düzeyleri yüksek çalışanlar” anlamına geldiği tüm yöneticiler tarafından kabul edilmelidir. Bu doğrultuda öncelikle, başta bir üst yöneticilerle olmak üzere, personel ile tüm yöneticiler arasındaki iletişimsizlik ortadan kaldırılmalı ve çalışanların kurumsal ve/ veya özel sorunlarını anlatabilmesinin yolu/ kanalı açılmalıdır.
- Kütüphane yöneticileri, iletişim kurma konusunda personeli bir bütün olarak görmeli ve iletişim kanallarını sadece kütüphanecilik eğitimi almış personele değil; fotokopisinden temizlik görevlisine, depo görevlisinden kapı giriş görevlisine kadar herkese açmalıdırlar.
- Yöneticiler, işlerle ilgili olarak yetkilerini uygun personele devredebilmeli ve aldıkları kararlarda onları sonuna kadar desteklemelidirler.
- Personel tarafından yapılacak hatalara karşı, yapılan hata mutlaka bir cezayı gerektirse bile, kırıcı olmadan, aşağılamadan ve saygılı bir şekilde durum ilgili personele bildirilmelidir.
- Başta kütüphanenin üst yöneticileri olmak üzere, tüm yöneticiler yaptıkları uygulamada dürüst, tutarlı, eşitlikçi ve güven verici olmalıdırlar.

- Çalışanların en büyük memnuniyetsizlik alanlarından biri olan ücret yetersizliği her ne kadar ülkenin temel ekonomi politikalarıyla ilgili bir durum olsa da, üniversite bünyesinde bu sorunun hafifletilmesi yolunda çalışmalar yapılmalı, bu doğrultuda, örneğin, uygun koşullar oluşturularak çalışanların üniversitenin döner sermaye sisteminden pay almaları sağlanmalıdır.
- Özlük hakları doğrultusunda, eşit ve liyakate dayalı terfi sistemi oluşturulmalı, yapılan başarılı çalışmalar sonunda ilgili personel maddi ve manevi olarak ödüllendirilmelidir.
- Personelin çalışma ortamı ısıtma, havalandırma, aydınlatma ve temizlik yönünden uygun hale getirilmeli; tuvalet, çay salonu vb. kolaylıklar yeterli düzeye getirilmelidir.
- Personelin yararlandığı masa, sandalye vb. malzemeler ergonomik özelliklere sahip hale getirilmelidir.
- Personelin kendisini geliştirebilmesi için yaptığı görevlerle ilgili olarak çeşitli kurslara ve toplantılara katılması sağlanmalıdır.
- Görevler kapsamında yetki-sorumluluk dengesi mutlaka gözetilmelidir.
- Çalışanlara yaptıkları işlerle ilgili olarak söz hakkı tanınmalı ve görüşlerini rahatça, açık bir dille ve korkusuzca aktarabilmelerinin zemini hazırlanmalıdır.
- Çalışanlar arasında bir görev ve statü ayrımı, işlerin düzeni açısından gerekli olsa da, bu ayrım başta yöneticiler olmak üzere hiçbir personel tarafından, statüler ve/veya kişiler bazında ayrımcılığa dönüştürülmemelidir.
- Bölümler ve çalışanlar arasında güçlü ve güvenli bir iletişim ve işbirliği ortamı kurulmalı, tüm personelin bir takım ruhu içerisinde kenetlenmesi sağlanmalıdır. Bu anlamda, yatay ve dikey iletişim kanallarındaki engeller temizlenmeli ve sağlıklı bir iletişim ortamı oluşturulmalıdır.
- Yapılacak maddi ve manevi düzenlemeler sonucunda, personelin yaptığı işten, bulunduğu konumdan ve bir bütün olarak kütüphanede çalışmaktan gurur duyması sağlanmalı, bunun önündeki engeller mutlaka titizlikle belirlenerek ortadan kaldırılmalıdır. Bu doğrultuda, çalışanların iş süreçleri,



çalışma koşulları, personel ilişkileri vb. konulardaki rahatsızlıklarını, isteklerini, beklentilerini ve şikayetlerini aktarabilecekleri ortamlar hazırlanmalı; bu amaçla, belli aralıklarla ve düzenli olarak anket uygulanmalı ve görüşmeler (birebir, odak grup, statüler bazında ve genel) yapılmalı ve elde edilen sonuçlar, mutlaka nesnel bir şekilde değerlendirilerek süreçlere yansıtılmalıdır.

- Başta özlük hakları ve fiziksel çalışma koşulları olmak üzere, buraya kadar sıralanan önerilerin birçoğunun gerçekleştirilmesi konusunda, Üniversite üst yönetimi kütüphane yönetimine güçlü bir şekilde destek vermeli, örneğin personel memnuniyetsizliğinin temel nedenlerden biri olan özlük haklarının iyileştirilmesi konusunda alternatif çözümler sunmalıdır

İkinci aşamada, kullanıcıların memnuniyet düzeylerini artırmaya yönelik olarak kütüphanelerin şu uygulamaları yapmalarını önerilebiliriz:

- Mevcut kullanıcıların hizmet aldıkları süre içerisinde kendilerini rahat hissedebilecekleri, potansiyel kullanıcıların da dikkatini çekebilecek düzeyde çekici ve albenili bir kütüphane ortamı oluşturulmalıdır.
- Kütüphanedeki masa ve sandalyelerin sayıca yeterli, rahat ve kullanışlı olması sağlanmalıdır.
- Kütüphanenin havalandırma, ısıtma, aydınlatma ve temizlik gibi fiziksel unsurlarıyla ilgili sorunlar giderilmelidir.
- Kütüphanenin kullanıcılara açık tüm alanlarında/ katlarında yeterli sayıda ve temiz tuvaletler kullanıma açılmalıdır.
- Kullanıcılara çay içme vb. amaçlara uygun olarak dinlenme alanları sunulmalıdır.
- Kütüphane içerisinde rahat bir şekilde hizmetlerden yararlanılmasına imkan vermek amacıyla, kütüphane girişlerinde kullanıcıların özel eşyalarını bırakabilmeleri için bir bölüm (dolap vs.) oluşturulmalıdır.

- Kullanıcıların kütüphane personeli konusundaki memnuniyetsizlik düzeyleri, diğer faktörlere oranla, daha düşük düzeyde olmakla birlikte, bu olumlu durumun daha da geliştirilerek, kullanıcıların personel konusunda tam bir memnuniyet yaşamalarının koşulları oluşturulmalıdır. Bu amaçla, öncelikle yönetim ve personel işbirliği ile, *“kütüphanenin varlık nedeni kullanıcılarıdır”* ve *“kullanıcı her şeyden önce gelir”* temel ilkeleri doğrultusunda bir kurum kültürünün oluşturulmasına çalışılmalıdır.
- Oluşturulan kurum kültürünün, başta yukarıda anılan iki temel ilke olmak üzere, tüm ilkeleriyle bütün çalışanlar tarafından özümsemesi sağlanmalı, özellikle üst yönetim olmak üzere, kütüphanenin tüm yöneticileri bu konuda çalışanlara örnek ve önder olmalıdırlar.
- Kütüphanenin çalışma gün ve saatleri kullanıcıların kullanımına uygun duruma getirilmelidir.
- Gereksiz işlemler ayıklanarak ve görevli personel sayı ve nitelik açısından uygun duruma getirilerek hizmetlerin sunulması sırasındaki bekleme süreleri en aza indirilmelidir.
- Başta kitap ve dergi rafları olmak üzere, kütüphanenin düzenli bir görüntü kazanması sağlanmalıdır.
- Fotokopi hizmeti, mutlaka daha ucuz bir şekilde yerine getirilmelidir.
- Tüm personelin kütüphanede verilmekte olan hizmetlerden, ana hatlarıyla da olsa bilgi sahibi olması ve böylece herhangi bir soru karşısında, doğru bilgi vermesi veya kullanıcıyı doğru kişiye/ birime yönlendirmesi sağlanmalıdır.
- Kütüphane hizmetlerinde ve düzenlemelerinde yapılan değişiklikler ve ayrıca koleksiyona dahil edilen yeni yayınlar, çok hızlı bir şekilde kullanıcılara duyurulmalıdır. Bunun için ilan panosu vb. geleneksel halkla ilişkiler araçlarının yanı sıra, web sayfası ve elektronik posta gibi modern halkla ilişkiler araçlarından yararlanılmalıdır.
- Kullanıcıların verilen hizmetlerle, personelle veya kütüphaneye ilgili diğer konularda görüş, istek, şikayet ve beklentilerini kolayca aktarabilmesinin zemini hazırlanmalıdır. Bu amaçla kütüphanenin uygun yerlerine sadece yönetici ve ilgili personelin açabileceği “dilek, öneri ve şikayet kutuları”

konulmalı; belli aralıklarla ve düzenli olarak anket uygulanmalı; birebir ve odak grup görüşmeleri yapılmalıdır. Elde edilen sonuçlar ise, kesinlikle yansız olarak değerlendirilmeli ve mevcut koşullar çerçevesinde, hizmet süreçlerine yansıtılmalı, ayrıca bu durum kullanıcılara duyurulmalıdır. Bu konuda, *“toplantı yapmıyorum, anket uygulamıyorum ama, kapım kullanıcılara açıktır”* yaklaşımının, sorunların giderilmesi ve kullanıcı beklentilerinin karşılanması noktasında çözüm getirici olmaktan son derece uzak olduğu iyi niyetle benimsenmelidir.

- Katalog taraması, bilgi taraması vb. elektronik bilgi hizmetlerinin sorunsuz ve istendik düzeyde sunulabilmesinin zemini hazırlanmalı ve donanım eksikliği bir an önce giderilmelidir.
- Kullanıcıların elektronik bilgi hizmetlerine çalışma ofislerinden ve evlerinden kolayca erişimleri için gerekli koşullar sağlanmalıdır.
- Kütüphaneyi, başta hizmetleri ve koleksiyonu olmak üzere, çok yönlü olarak tanıtan broşür, kitapçık vb. halkla ilişkiler araçları olabildiğince albenili olarak hazırlanmalı ve mutlaka güncel bilgiler içermesi gereken bu materyaller sürekli olarak kullanıcılara ulaştırılmalıdır. Bu amaca yönelik olarak, kütüphanenin web sayfasından da en üst düzeyde yararlanılmalıdır.
- Kütüphane web sayfasında, kullanıcıların verilen hizmetler, koleksiyon, personel vb. başlıklar bağlamında kütüphane ile ilgili memnuniyet düzeyini ölçmeye yönelik bir memnuniyet anketi/ ölçeği bulundurulmalıdır. Bu anketin/ ölçeğin, kullanıcıların uzun uzun yazı yazmasını gerektirmeyecek, aksine kısa sürede (birkaç dakika) ve sadece sunulan seçenekleri işaretleyerek doldurulacak bir formda hazırlanması gerekmektedir. Ancak yine de anketin en son bölümünde istenmesi durumunda farklı görüşlerin yazılabileceği bir alan sunulmalıdır. Bu ölçeğin oluşturulması aşamasında kullanıcı beklentileri, şikayetleri ve memnuniyetsizlik alanları göz önünde bulundurulmalıdır. Elde edilen sonuçlar mutlaka yansız bir şekilde değerlendirilmeli, koşullar ve politikalar çerçevesinde hizmet süreçlerine yansıtılmalı, ayrıca zaman zaman web sayfasında kullanıcılara duyurulmalıdır.

- Kütüphane koleksiyonu, genel kültür kaynakları, boş zaman kaynakları ve bilimsel yayınlar bağlamında güncel ve yeterli düzeye getirilmelidir. Koleksiyon oluşumunda kitap, dergi, danışma kaynağı dengesi göz önünde bulundurulmalı ve hem kaynak türü hem de format açısından, kullanıcı merkezli bir ele alışın gereği olarak, hareket noktasında mutlaka kullanıcı gereksinimleri yer almalıdır.

Son olarak, bu aşamada, TKY uygulamalarına geçiş ve kullanıcı merkezli bir kütüphane yapısı oluşturulmasına yönelik olarak, Bozkurt (1999: 44-58) ve Araştırma Kütüphaneleri Derneği'nin (Association of Research Libraries/ ARL), Yönetim Hizmetleri Bölümü (Office of Management Services) tarafından geliştirilen (Barnard 1993: 57) modelden yola çıkarak kurulacak "kullanıcı merkezli kütüphane" modeline ilişkin önerilerimizi şu şekilde sıralayabiliriz:

1. Kütüphanede TKY modelinin düşünülmesi aşamasında kütüphane yönetimi tarafından bu düşünce birim yöneticileri başta olmak üzere personele duyurulmalı, öncelikle iç müşteri olarak onların konuyla ilgili görüşleri alınmalıdır. Müşteri merkezli yapının temel unsurlarından olan "*personelin de görüşlerinin alınması*" konusu, daha ilk aşamada kararlılıkla uygulanmalıdır.
2. İkinci aşamada, özellikle üniversite kütüphaneleri bağlamında olmak üzere, kütüphanecilik alanında TKY uygulamaları ile ilgili bir literatür taraması yapılarak, kuramsal ve uygulamaya dönük verilerden oluşan bir dosya hazırlanmalıdır. Bu dosya hazırlanırken, ülkemizde kütüphanecilik alanındaki literatür ve uygulama örnekleri de mutlaka bulunmalıdır.
3. Bu aşamayla bağlantılı olarak, ülkemizde Ulusal Kalite Hareketi çerçevesinde TKY uygulamalarına yönelik çeşitli düzeylerde çalışmalar yapan Kalite Derneği (Kal-Der) ve Milli Prodüktivite Merkezi (MPM) gibi kurumlarla bağlantı kurulmalı ve hem literatür hem de çeşitli sektörlerdeki örnek uygulamalar konusunda destek alınmalıdır.
4. Elde edilen geniş verilerle bir dosya oluşturulmalı ve bu dosya ile birlikte konu üniversitenin üst yönetimine sunulmalıdır.

5. Üniversite üst yönetimi ile yapılacak toplantıda, TKY ana hatlarıyla ancak, tüm boyutlarıyla anlatılmalı ve kurumsal başarıya katkıları özellikle kütüphane bağlamında somut verilerle ortaya konulmalıdır. Toplantıda özellikle kurumların üst yönetimi tarafından destek verilmediğinde, TKY uygulamalarından başarı beklenemeyeceğinin de altı önemle çizilmelidir.
6. Bu toplantı sayesinde *“üst düzey yönetimin TKY’ye bağlılığı”* sağlanmalıdır.
7. Üniversite üst yönetiminin desteği alındıktan sonra hiç zaman kaybetmeden kütüphane içerisinde bir *“kalite kurulu/ ekibi oluşturulmalı”* ve çalışmalarını koordine edecek bir yönetici belirlenmelidir.
8. Bir sonraki aşamada, kütüphanenin amacı, varmak istediği hedefler ve bu hedeflere ulaşma yolundaki görevleri belirlenmelidir.
9. Daha sonra TKY uygulamalarının nasıl başlatılacağı ve uygulamaların ne şekilde sürdürüleceğine ilişkin plan hazırlanmalıdır.
10. Kurum bazında TKY konusunda olumlu bir atmosferin oluşmasına yönelik tanıtım çalışması başlatılmalıdır.
11. Kütüphanenin örgüt yapısı ve yönetime ilişkin süreçler en ince ayrıntısına kadar analiz edilmelidir.
12. Bu uygulamaya paralel olarak, kütüphanede yürütülmekte olan tüm işlemlerin (sağlama, kataloglama, danışma, ödünç verme vb.) her biri ayrıntılı olarak analiz edilmeli ve *“ayrı ayrı iş süreçleri adımlandırılmalıdır.”*
13. TKY konusunda başta yöneticiler olmak üzere, tüm çalışanların uzmanlardan *“eğitim”* alması sağlanmalıdır.
14. Bu aşamada KalDer ve MPM gibi kurumların da desteğiyle profesyonelce hazırlanmış ölçeklerle *“çalışanların memnuniyet düzeyleri belirlenmelidir.”*
15. Uygulamaların ilk adımlarından itibaren ortaya çıkabilecek direnç örneklerine karşı hazırlıklı olunmalı, çeşitli statülerdeki personelin TKY ile oluşacak yeni dönem konusundaki tereddütleri giderilerek çalışmalara katılımları sağlanmalı, böylece TKY’nin temel ilkelerinden biri olan *“tam katılım”* gerçekleştirilmelidir.
16. Bu aşamada yine KalDer ve MPM gibi kurumların desteğiyle profesyonel bir bakışla hazırlanmış ölçeklerle *“kullanıcı memnuniyet düzeyleri belirlenmelidir.”*
17. TKY uygulamalarının tam olarak başlatılmasını beklemeden personel ve kullanıcı memnuniyetlerinin ölçülmesi sonucu belirlenmiş olan en önemli

memnuniyetsizlik alanlarının en azından birkaç tanesine ilişkin süreçler gözden geçirilerek, iyileştirme gerçekleştirilmelidir.

18. Bu aşamada, “*takım/ ekip çalışması*” doğrultusunda alt yapı oluşturulmalıdır.
19. Hem personel hem de kullanıcıya yönelik olarak öneri sistemi uygulamaya konulmalıdır. Bu noktada daha önceki öneriler içerisinde de belirtilmiş olan, “dilek, şikayet ve öneri kutuları”, “anket”, “gözlem”, “birebir görüşmeler”, “telefon görüşmeleri” ve “odak grup görüşmeleri” gibi yöntemlerden uygun olanlardan yararlanılmalıdır.
20. TKY uygulamasına geçmeden önce, uygun örnekler varsa, mevcut durumun eksik ve/ veya hatalı yönlerini görebilmek amacıyla mutlaka kıyaslama (benchmarking) yapılmalıdır.
21. Uygulamalara başladıktan sonra da, “kullanıcı merkezli kütüphane” yapısının sürdürülebilmesi için “*sürekli iyileştirme*” çalışmalarına devam edilmeli ve bu çalışmalar içerisinde, müşteri merkezilik uygulamalarının yapısına uygun olarak, mutlaka personel (iç müşteri) ve kullanıcı (dış müşteri) ile çok sıkı bir iletişim içerisinde olunmalıdır.

Hem kullanıcı hem de personel olarak, kütüphane sistemindeki insan unsurunu ele alan çalışmanın sonunda sunulan bu önerilerin uygulanması, kütüphane personelinin çalışma yaşamıyla, kullanıcıların da verilen bilgi hizmetleriyle ilgili olarak yaşadıkları memnuniyetsizliğin kısa sürede ortadan kalkmasına ve memnuniyet düzeylerinin hızla yükselmesine zemin hazırlayacaktır. Bu ise, bir bütün olarak kütüphane sisteminin başarısını ortaya koyacaktır.

Bu çalışmanın sonuçları da ortaya koymuştur ki, Türk kütüphaneciliği içerisinde, hem personel hem de kullanıcı bağlamında, mesleğin insan boyutuyla ilgili olarak yapılan çalışmalar yetersizdir. Bu durumun zaman geçirilmeden dikkate alınması ve ağırlıklı olarak teknik konular ve koleksiyon, bina vb. unsurlar bağlamında yapılan çalışmaların “insan” unsuru üzerine yoğunlaşmasına, en azından konular arasında bir dengenin sağlanmasına çalışılmalıdır.

Bu bağlamda, kütüphanelerin iç müşterileri konumundaki personel ile dış müşterileri pozisyonundaki kullanıcılarla ilgili olarak, müşteri merkezlik ve müşteri memnuniyeti bağlamında buraya kadar sunulan önerilerin dışında, konunun Türk Kütüphaneciliği'ne mal olabilmesi için, çeşitli boyutlarda teorik çalışmanın yapılmasını önerebiliriz. Bu çerçevede, çalışılabilecek konular şu şekilde sıralanabilir:

- TKY, kullanıcı merkezlik ve kullanıcı memnuniyeti konularının her kütüphane türü bağlamında ayrı ayrı çalışılarak, farklı kütüphane türlerindeki mevcut durumun tüm yönleriyle ortaya konulması,
- TKY'nin en önemli unsurlarında olan "kıyaslama"nın (benchmarking) ayrıntılarıyla ele alınması ve kütüphanecilik alanındaki örneklerin incelenmesi,
- TKY çalışmalarının başarısında son derece önemli bir uygulama olan "kalite (kontrol) çemberleri"nden kütüphanecilik alanında yararlanma sıklığının ve sonuçlarının incelenmesi ve ayrıca ülkemizdeki kütüphane personelinin birlikte çalışabilme/ üretebilme özelliklerinin ortaya konulması,
- TKY çalışmalarının verimli bir şekilde sürdürülmesi ve başarıyla sonuçlandırılmasında vazgeçilmez bir konuma sahip olan "liderlik" konusunun ele alınarak, farklı düzeylerdeki Türk kütüphane yöneticilerinin liderlik özelliklerinin incelenmesi,
- Liderliğin, iç müşteri (personel) memnuniyeti konusundaki etkisinin ayrıntılı olarak değerlendirilmesi,
- Üniversite kütüphanesi kullanıcılarının memnuniyetlerinin, her kullanıcı grubu bazında ayrı ayrı ele alınması ve ilgili grubun özelliklerine uygun olarak derinlemesine sorularla, farklı memnuniyet ve memnuniyetsizlik alanlarının belirlenmesi,
- Kütüphaneci-kullanıcı iletişiminin kullanıcı memnuniyeti üzerindeki etkisinin incelenmesi,
- Üniversite üst yönetimlerinin kütüphane hizmetlerinde kalite ve müşteri memnuniyeti (iç ve dış) konularına bakış açılarının ve bu bağlamda üniversite bünyesinde TKY çalışmalarına liderlik etme potansiyelinin araştırılması.

Personel ve kullanıcı vurgulu bu çalışmalardan yüksek düzeyde verim alınabilmesi için araştırmalar, mutlaka, psikoloji ve sosyoloji gibi insan ve toplumla ilgili bilim dallarına ilişkin literatürle desteklenmeli ve bunun da ötesinde konu uzmanlarından profesyonel destek alınmalıdır.





## KAYNAKÇA

- ACARBAŞ, Nurbil. "Gazi Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Koleksiyon Geliştirme Politikası Üzerine Bir Araştırma." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1991.
- ACUN, Ayşegül. "Çevrimiçi Bibliyografik Yayın Taramalarında Okuyucunun Ön Çalışmasının Sonucun Tatmin Edici Olmasına Etkisi." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1988.
- AÇIKEL (RASHİD), Şaziye. "Üniversite Kütüphanelerinde Personel Yönetimi." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 1992.
- AKAL, Zuhale. *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi: Çok Yönlü Performans Göstergeleri*, 4. Bs., Ankara: Milli Produktivite Merkezi, 2000.
- AKIN ACUNER, Şebnem. *Müşteri İlişkilerinde Hareket Noktası: Müşteri Memnuniyeti ve Ölçümü*, Ankara: Milli Produktivite Merkezi, 2001.
- AKTAN, Coşkun Can. *Değişim ve Yeni Global Yönetim*, İstanbul: Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası, 1997.
- AKTAN, Coşkun Can. "21. Yüzyıl İçin Global Hedefler." *Mercek*, IV, 16, 1999a: 91-95.
- AKTAN, Coşkun Can. "Çağdaş Yönetim Anlayışı: Toplam Kalite." *Yeni Türkiye (Kalite Özel Sayısı)*, V, 26, 1999b: 68-77.

- AKTAN, Coşkun Can. *Devlet Yönetiminde Kalite*, Ankara: TOSYÖV, 2000a.
- AKTAN, Coşkun Can. *Yönetimde Rönesans ve Kalite Devrimi*, Ankara: TOSYÖV, 2000b.
- ALAR, Halis. "Üniversite Öğrencilerinin Kütüphane Kullanma Sıklıklarını Etkileyen Bazı Değişkenlerin İncelenmesi." (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Erzurum: Atatürk Üniversitesi, 1997.
- ALKAN, Nazlı. "Üniversite Kütüphanesi Sisteminde Kütüphaneci-Kullanıcı Etkileşimi." *Türk Kütüphaneciliği*, VI, 3, 1992: 133-141.
- ALKAN, Nazlı. "Bilgi Tarama Hizmetleri: Geleneksel ve Bilgisayara Dayalı Tarama Tekniklerinin Karşılaştırmalı Değerlendirilmesi." (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1994.
- ALKAN, Nazlı. "Üniversite Kütüphaneleri ve Ulusal Bilgi Politikası." *Türk Kütüphaneciliği*, XI, 3, 1997: 233-252.
- ALKAN, Nazlı. "Bilgi Merkezlerinin Yönetiminde Değerlendirmenin Önemi." *Türkiye 'de Bilgi Merkezlerinin Yönetimi ve Sorunları Sempozyumu: Bildiriler (7 Mart 1996)*, D. ATILGAN ve S. ARSLANTEKİN (Yay. Haz.) Ankara: Ankara Üniversitesi Rektörlüğü, 1996: 22-27.
- ALTMAN, E. and P. HERNON. "Service Quality and Customer Satisfaction Do Matter." *American Libraries*, XXIX, 7, 1998: 53-54.
- ANDERSON, K. ve R. ZEMKE. *Şapka Çıkarttıran Hizmet Sunmak*, (Çev. Günhan Günay), İstanbul: Rota Yayın, 1998.

ARDA, E. Semra. "Başkent Üniversitesi Kütüphanesi ISO Çalışmaları." *21. Yüzyıla Doğru Türk Kütüphaneciliği: 35. Kütüphane Haftası Bildirileri (15-21 Mart, 1999, Ankara)*, Ö. BAYRAM, E. ERKAN ve E. YILMAZ (Yay. Haz.), Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1999: 33-43.

ARDA, Semra. "Başkent Üniversitesi Kütüphanesi'nin Kuruluşu, TS-EN-ISO 9000 Kalite Çalışmaları ve Gelişmesi." *Bilgi Dünyası*, I, 1, 2000: 192-195.

ARDIÇ, Kadir. "İç Müşteri Tatmini İle Hizmet Kalitesi İlişkisinin Ölçülmesi (Bir Mağaza Zincirinde Uygulama)." (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Sakarya: Sakarya Üniversitesi, 1998.

ARMSTRONG, Barbara. "Customer Focus-Obtaining Customer Input." *Total Quality Management in Libraries: A Sourcebook*, R. M. O'NEIL (Ed.), Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1994: 20-32.

ASLAN, Selma. "Nitelikli Hizmet İçin Çağdaş Yönetim: Çekişmenin Yerini Ekip Çalışması, Buyurganlığın Yerini Liderlik Alabilir mi?" *IFLA 1995'e Doğru Türk Kütüphaneciliği Sempozyumu ve 1. Türk Kütüphaneciler Derneği Genel Konferansı Bildirileri*, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1997: 161-167.

ASLAN, (ALPAY) Selma. "Kütüphane ve Bilgi Hizmetlerinde Kalite Yönetimi Uygulamaları." *Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü ve Yarını... Türk Kütüphaneciler Derneği'nin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri (17-21 Kasım 1999, Ankara) = Adventure of Information: It's Past, Present and Future... 50th Anniversary of the Establishment of Turkish Librarians' Association Proceedings of the International Symposium, (17-21 November 1999, Ankara)*, Ö. BAYRAM ve DİĞERLERİ (Yay. Haz.), Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1999: 126-135.

ATEŞ İLGÜN, Havva. "Ankara Üniversitesi Akademik Personelinin Bilgi Erişim Teknolojisini Kullanım Durumu." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Ankara Üniversitesi, 1999.

AUSTEN, Gaynor. "What is My Core Business?: The Academic Librarian as Partner in the Teaching and Research Process." *International Conference on New Mission of Academic Libraries in the 21st Century (Beijing/ China, October 25-28, 1998)*,  
[17.04.2001] <<http://www.lib.pku.edu.cn/98conf/paper/a/GaynorAusten.htm>>

AYBAŞ, O. Tekin. "Türkiye Üniversite Kütüphaneleri Hakkında Rapor." *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*, XXIV, 4, 1975: 259-272.

BAHŞIŞOĞLU, H. K. ve U. AL. "Türkiye'deki Üniversite Kütüphanelerine Ait Web Sitelerinin İçerik Açısından Değerlendirilmesi." *Bilgi Dünyası*, I, 2, 2000: 307-329.

BAKLA (ŞENALP), Leman. "Üniversite Kütüphaneleri." *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*, XVIII, 1, 1969: 11-20.

BALTEPE, Hale. "Fırat Üniversitesi Kütüphanesinin Kullanım Etkinliği." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Elazığ: Fırat Üniversitesi, 1991.

BARNARD, Susan B.. "Implementing Total Quality Management: A Model for Research Libraries." *Journal of Library Administration*. XVIII, 1/2, 1993: 57-70.

BARNARD, Susan B.. "Total Quality Management: Customer-Centered Models for Libraries." *Total Quality Management in Libraries: A Sourcebook*, R. M. O'NEIL (Ed.), Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1994: 1-4.

BAYSAL, Jale. "Faydalananlar Açısından Kitaplıklarımız" *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*, XXVI, 3, 1977: 140-149.

BERRY, L. L., V. A. ZEITHAML and A. PARASURAMAN. "Quality Counts in Services, Too." *Business Horizons*, XXVIII, 3, 1985: 44-52.

BLUCK, Robert. "Organizing Libraries for Customers." *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*, C. PINDER and M. MELLING (Ed.), London: Library Association and SCONUL, 1996: 87-104.

BOZKURT, Ridvan. "Hizmet Endüstrilerinde Kalite." *Verimlilik Dergisi (Toplam Kalite Özel Sayısı)*, 2. Bs, 1996: 171-212.

BOZKURT, Ridvan. *Kalite İyileştirme Araç ve Yöntemleri*, Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi, 1998.

BOZKURT, Ridvan. "Toplam Kalite Uygulamasına Geçişin Planlanması." *21. Yüzyıla Doğru Türk Kütüphaneciliği: 35. Kütüphane Haftası Bildirileri (15-21 Mart, 1999, Ankara)*, Ö. BAYRAM, E. ERKAN ve E. YILMAZ (Yay. Haz.), Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1999: 44-58.

BOZKURT, Ridvan. "Örgütsel Mükemmellik Arayışı: Toplam Kalite Yönetimi." *Verimlilik Dergisi*, 1, 2001: 45-74.

BROPHY, P. and K. COULLING. *Quality Management for Information and Library Managers*, London: Aslib-Gower, 1996.

BUDAK, Gönül. "Vizyon ve Değişim Yönetimi." *Mercek*, IV, 16, 1999: 46-54.

CAN, H., D. TUNCER ve D. Y. AYHAN. *Genel İşletmecilik Bilgileri*, Ankara: Siyasal Kitabevi, 1999.

- CLAIR, St Guy. *Total Quality Management in Information Services*, London: Bowker Saur, 1997.
- COOPER, R., P. R. DEMPSEY, V. MENON and C. MILLSON-MARTULA. "Remote Library Users: Needs and Expectations." *Library Trends*, XLVII, 1, 1998: 42-64.
- COUPER D. C. and S. H. LABITZ. *Quality Policing: The Madison Experience*, Washington DC: Executive Research Forum, 1991.
- CRIBB, Gülçin. "Kütüphanelerde Kullanıcı Eğitimi'nin Önemi." *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*, XXX, 2, 1981: 90-99.
- CROSBY, Philip B.. *Quality Without Tears: The Art of Hassle-Free Management*. New York: McGraw-Hill Company, 1986.
- ÇAKIN, İrfan. "Üniversitelerimizin Bilgiye Erişim Ortamları: Genel Değerlendirme." *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi (Cumhuriyetimizin 75. Yılı Özel Sayısı)*, 1998: 37-67.
- ÇAKIN, İrfan. "Üniversitelerimizin Bilgiye Erişim Sorunları ile Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi." *Bilgi Dünyası*, I, 1, 2000: 26-41.
- ÇALIŞ, Asuman. "Üniversite Kütüphanelerinde Stratejik Planlama: Bir Araştırma." *Türk Kütüphaneciliği*, XII, 3, 1998: 201-230.
- ÇAPAR, Bengü. "Üniversite Kütüphaneleri ve Müracaat Hizmeti." *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*, XXI, 1, 1972: 31-37.
- ÇAPAR, Bengü. "Kullanıcı İncelemeleri." *Türk Kütüphaneciler Derneği 40. Yıl Kütüphanecilik Kurultayı (30 Kasım-1 Aralık 1989, Ankara): Bildiriler*, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1990: 161-164.

ÇELİK, Ahmet. "Türkiye'deki Üniversite Kütüphanelerinin Sorunları." *Türk Kütüphaneciliği*, V, 2, 1991: 59-68.

ÇELİK, Ahmet. "Kütüphaneciliğin Psiko-Sosyal Boyutları (1): Stres Üzerine." *Türk Kütüphaneciliği*, VI, 2, 1992: 83-88.

ÇELİK, Ahmet. "Çalışanların Güdülenmesi Nasıl Engellenir? -Basit Bir Kılavuz- / How to Demotivate Staff ." (Maurice B. Line), *Türk Kütüphaneciliği*, VIII, 1, 1994: 41-46.

ÇELİK, Ahmet. "Kütüphaneciliğin Psiko-Sosyal Boyutları (II): Kütüphanecinin 'Statü' Sorunu." *Türk Kütüphaneciliği*, X, 4, 1996: 331-338.

ÇELİK, Ahmet. "Kütüphaneciliğin Psiko-Sosyal Boyutları (3): İş Doyumu ve Kişilik Yapısı." *IFLA 1995'e Doğru Türk Kütüphaneciliği Sempozyumu ve 1. Türk Kütüphaneciler Derneği Genel Konferansı Bildirileri*, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1997a: 171-177.

ÇELİK, Ahmet. "Kütüphanecinin 'Statü' Sorunu." *IFLA 1995'e Doğru Türk Kütüphaneciliği Sempozyumu ve 1. Türk Kütüphaneciler Derneği Genel Konferansı Bildirileri*, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1997b: 74.

ÇELİK, Ahmet. "Kütüphanecilerin Özlük Hakları Üzerine." *Türk Kütüphaneciliği*, XIII, 2, 1999: 125-132. (Düzeltilme: XIII, 3, 1999: 252-259).

ÇELİK, Ahmet. "Üniversite Kütüphanelerinin Geleceği." *Bilgi Dünyası*, I, 1, 2000: 42-55.

ÇELİK, Hilmi. "Üniversite Kütüphanelerimiz ve Sorunları." *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*, XVII, 4, 1968: 293-297.

ÇELİK, Hilmi. “Üniversitelerimizin Kütüphane Sorunu.” *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*, XVIII, 3, 1969: 200-206.

ÇELİK, Sönmez. “Üniversite Kütüphanelerinde Personel Yönetimi ve Türkiye’de Durum.” (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 1999a.

ÇELİK, Sönmez. “Türkiye’deki Üniversite Kütüphanelerinde Personel Yönetimi.” *Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü ve Yarını... Türk Kütüphaneciler Derneği’nin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri (17-21 Kasım 1999, Ankara) = Adventure of Information: It’s Past, Present and Future... 50th Anniversary of the Establishment of Turkish Librarians’ Association Proceedings of the International Symposium, (17-21 November 1999, Ankara), Ö. BAYRAM ve DİĞERLERİ (Yay. Haz.), Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1999b: 301-329.*

ÇINAR, Şule. “Başkent Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı TS-EN-ISO 9000 Çalışmaları.” *Türk Kütüphaneciliği*, XII, 1, 1998: 70-72.

ÇINGİ, Hülya. *Örnekleme Kuramı*, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Fen Fakültesi, 1990.

ÇINGİ, Hülya. *Örnekleme Kuramı*, 2. Bs., Ankara: Hacettepe Üniversitesi Fen Fakültesi, 1994.

ÇUKADAR, Sami. “Toplam Kalite Yönetiminin Kütüphanelerde Uygulanması İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphanesi İçin Toplam Kalite Yönetimi Sisteminin Geliştirilmesi.” (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 1999a.



ÇUKADAR, Sami. “İstanbul Bilgi Üniversitesi Kütüphanesi Yayın Sağlama ve Kullanıcı Hizmetleri Bölümlerinde Toplam Kalite Yönetimi Modelinin Geliştirilmesi.” *Bilginin Serüveni: Dünü, Bugünü ve Yarını... Türk Kütüphaneciler Derneği'nin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri (17-21 Kasım 1999, Ankara) = Adventure of Information: It's Past, Present and Future... 50th Anniversary of the Establishment of Turkish Librarians' Association Proceedings of the International Symposium, (17-21 November 1999, Ankara)*, Ö. BAYRAM ve DİĞERLERİ (Yay. Haz.), Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1999b: 330-355.

DALAY, İsmail. *Yönetim ve Organizasyon: İlkeler, Teoriler ve Stratejiler*, Sakarya: Sakarya Üniversitesi, 2001.

DALE, Barrie G. *Managing Quality*, 3rd. ed., Oxford: Blackwell Publishers Inc., 1999.

DANACIOĞLU, N., E. BURCU ve Z. MULUK. “Türkiye’de Standartlar ve Kalite Konularındaki Gelişmeler.” *I. İstatistik Kongresi (5-9 Mayıs 1999, Antalya): Bildiriler Kitabı*, Antalya: Türk İstatistik Mezunları Derneği, 1999: 235-240.

DEMİNG, W. Edwards. *Krizden Çıkış*, 2. Bs., (Çev. Cem Akaş), İstanbul: Arçelik ve Kalite Derneği, 1998.

DEMİREL, Reyhan. “Yaş, Cinsiyet ve Mesleki Deneyimin Üniversite Kütüphanelerinde Çalışan Kütüphanecilerin İş Tatminine Etkisi.” (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1989.

DEMİRELLİ, Bahattin. “Üniversite Kütüphane Hizmetlerinde Kullanıcı Değerlendirmesi.” *21. Yüzyılda Üniversite Kütüphanelerimiz Sempozyumu Bildirileri (22-24 Ekim 1998)*, E. BİLAR (Yay. Haz.), Edirne: Trakya Üniversitesi, 1999: 157-159.

DERVIN, B. and M. NILAN. "Information Needs and Uses." *Annual Review of Information Science and Technology*, 21, 1986: 3-33.

DOUGHERTY, R. M. and A. P. DOUGHERTY. "The Academic Library: A Time of Crisis, Change, and Opportunity." *Journal of Academic Librarianship*, XVIII, 6, 1993: 342-346.

DRAKE, Miriam A.. "Technological Innovation and Organizational Change." *Journal of Library Administration*, XIX, 3/4, 1993: 39-53.

DRAKE, Miriam A.. "Relating Information Quality to Organizational Quality." *Total Quality Management in Information Services*, London: Bowker Saur, 1997: 66-82.

DÜNDAR, Sema. "Tüketici Tatmini ve Genel Olarak Yaşamdan Duyulan Tatmin Arasındaki İlişki (Bir Pilot Araştırma)." (Yayımlanmamış Doktora Tezi), İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 1993.

DÜREN, A. Zeynep. *2000'li Yıllarda Yönetim: Sürekli Değişim ve Belirsizlik Ortamında Gelişen Yönetimsel Yaklaşımlar*, İstanbul: Alfa, 2000.

EFİL, İsmail. *Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi*. Genişletilmiş 4. Bs., İstanbul: Alfa, 1999.

EKBAN, Perihan. "Sanayi ve Ticaret Kütüphanelerinde Personel." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 1989.

ERBAY, Havva. "Üniversite Kütüphanelerinin Yönetim ve Organizasyon Yapıları ve Bir Uygulama." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 1993.

- ERCAN, Şafak. "Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Öğrencilerinin Kütüphane Kullanımları Üzerine Bir Araştırma." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1991.
- ERDEM, Seher. "Hacettepe Üniversitesi Kütüphanelerinde Kullanıcı Tatmini." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1995.
- ERSOY, Osman. "Üniversite Kütüphanelerinin Sorunları." *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*, XXVII, 3-4, 1978: 144-159.
- EVANS, J. R. and W. M. LINDSAY. *The Management and Control of Quality*, 3rd ed., Minneapolis/ St. Paul: West Publishing Company, 1996.
- FEIGENBAUM, Armand Vallin. *Total Quality Control*, 3rd ed., rev., New York: McGraw-Hill, 1991.
- FINDIK, Esra. "Türkiye'deki Halk Kütüphanelerinde Halkla İlişkiler." (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1985.
- FINDIK, Esra. "Kütüphanecilikte Halkla İlişkiler." *Türk Kütüphaneciliği*, II, 2, 1988a: 69-73.
- FINDIK, Esra. "Halk Kütüphaneleri ve Halkla İlişkiler." *Türk Kütüphaneciliği*, II, 3, 1988b: 99-102.
- GEORGE, S. and A. WEIMERSKIRCH. *Total Quality Management: Strategies and Techniques Proven at Today's Most Successful Companies*, New York: John Wiley and Sons, Inc., 1994.
- GERSON, Richard F.. *Müşteri Tatmininde Süreklilik*, (Çev. Tülay Savaşer), İstanbul: Rota, 1997.

GOLESKI, Elaine. "Learning to Say 'Yes': A Customer Service Program for Library Staff." *Library Administration and Management*, 9, (Fall), 1995: 211-215.

GÖKKURT, Özlem. "Özel Kütüphanelerde Kullanıcı Analizi Sorunu." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Ankara Üniversitesi, 1991.

GÖZLÜ, Sıtkı. "Üretim, Verimlilik ve Toplam Kalite Yönetimi." *Toplam Kalite Yönetiminde Türkiye Perspektifi: Uygulamalar, Sorunlar-Fırsatlar, Öneriler*, F. AKDERE ve DİĞERLERİ (Yay. Haz.), İstanbul: Toplam Kalite Yönetimi Araştırma Komitesi, 1994: 53-60.

GÖZLÜ, Sıtkı. "Kamu Hizmeti Veren Kuruluşlarda Toplam Kalite Yönetimi." *Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri*, 2.cilt, Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, 1995: 43-50.

GUILLEN, Mauro F.. "Eklektizm Çağı: Günümüzdeki Örgütsel Eğilimler ve Yönetimsel Modellerin Evrimi." (Çev. Murat Önder), *Verimlilik Dergisi*, 4, 1996: 7-20.

GUINCHAT, C. ve M. MENU. *Bilgi ve Dokümantasyon Çalışma Tekniklerine Genel Giriş*, (Çev. Sönmez Taner), Ankara: Kültür Bakanlığı, 1990.

"Hacettepe Üniversitesi Kurulması Hakkında Kanun." *Resmi Gazete*, Kanun No.: 892. Tarih: 08.07.1967, Sayı: 12642.

*Hacettepe Üniversitesi 1984/ 85 Kataloğu*. S. TOPÇU (Yay. Haz.), Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1985.

*Hacettepe Üniversitesi 2001 Tanıtım Kataloğu*, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Haberleşme ve Tanıtım Komitesi Dokümantasyon Birimi, 2001.

HALİS, Muhsin. "Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarında İç Müşteri Tatminini Etkileyen Faktörler ve Bir Uygulama." (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi, 1998.

HAMMER, M. ve J. CHAMPY. *Değişim Mühendisliği: İş İdaresinde Devrim İçin Bir Manifesto*, (Çev. Sinem Gül), İstanbul: Sabah Kitapçılık, 1997.

HARICOMBE, Lorraine J.. "Users: Their Impact on Planning the Agile Library." *Creating the Agile Library: A Management Guide for Librarians*, L. J. HARICOMBE and T. J. LUSHER (Ed.), Connecticut: Greenwood Press, 1998: 81-93.

HERNON, P. and E. ALTMAN. *Service Quality in Academic Libraries*, Norword, New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1996.

HERNON, P., D. A. NITECKI and E. ALTMAN. "Service Quality and Customer Satisfaction: An Assessment and Future Directions." *Journal of Academic Librarianship*, XXV, 1, 1999: 9-17.

HU, Fong-Seng. "A Perceptual Study of Changing Functions and Structures of Academic Libraries in Taiwan", (Unpublished Doctoral Dissertation), Ohio University: 1997.

IMAI, Masaaki. *Kaizen (Ky'zen): The Key to Japan's Competitive Success*, New York: Mc Graw-Hill Publishing, 1986.

IMAI, Masaaki. *Kaizen: Japonya'nın Rekabetteki Başarısının Anahtarı*, 4. Bs., İstanbul: KalDer ve BRİSA, 1999.

ISHIKAWA, Kaoru. *Toplam Kalite Kontrol*, S. ORDAŞ ve N. YAYLA (Yay. Haz.), 2. Bs., İstanbul: KalDer, 1997.

IŞIK ÜLKÜ, Aygül. “Üniversite Kütüphanelerinde Sağlama ve Sağlama Politikaları: H.Ü. Beytepe Merkez Kütüphanesi Örneği.” (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Ankara Üniversitesi, 2000.

İNCE, Nesrin. “Özel Kütüphanelerde Kullanıcı Eğitimi.” (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1989.

JUDD, C. M., E. R. ELIOT and L. H. KIDDER. *Research Methods in Social Relations*, New York: Harcourt Brace Jovanovich College Publishers, 1991.

JURAN, Joseph. M.. “Basic Concepts.” *Quality Control Handbook*, J. M. JURAN, F. M. GRAYNA and R. S. BINGHAM (Ed.), 3rd ed., New York: McGraw-Hill Book Company, 1974: 2-1 / 2-24.

JURAN, Joseph M.. *Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Services*, New York: The Free Press, 1992.

JURAN, J. M. and F. M. GRAYNA. *Quality Planning and Analysis: From Product Development through Use*, 3rd ed., New York: McGraw-Hill, 1993.

JUROW, S. and S. B. BARNARD. “Introduction: TQM Fundamentals and Overview of Contents.” *Journal of Library Administration*. XVIII, 1/2, 1993: 1-13.

*Kalite Derneği (KalDer)*. [20.04.2000]

<<http://www.kalder.org>>

KANIK, Leyla. “Üniversite Kütüphanelerinde Performans Değerlendirmesi: Kavramsal Bir Yaklaşım.” *21. Yüzyılda Üniversite Kütüphanelerimiz Sempozyumu Bildirileri (22-24 Ekim 1998)*, E. BİLAR (Yay. Haz.), Edirne: Trakya Üniversitesi, 1999: 146-156.

KAPTAN, Saim. *Bilimsel Araştırma ve Gözlem Teknikleri*, Ankara: Tekışık Matbaası, 1989.

KARAKAŞ, Sekine. "Üniversite Kütüphaneleri Hizmetlerinde Kullanıcıya Dönük Yaklaşım." *21. Yüzyılda Üniversite Kütüphanelerimiz Sempozyumu Bildirileri (22-24 Ekim 1998)*, E. BİLAR (Yay. Haz.), Edirne: Trakya Üniversitesi, 1999a: 6-15.

KARAKAŞ, Sekine. "Üniversite Kütüphanesinde Bir Pazarlama Aracı Olarak Hizmet Kalitesi Araştırması." *Türk Kütüphaneciliği*, XIII, 3, 1999b: 207-222.

KARAKAŞ, Sekine. "Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Beklentileri ve Kullanıcı Tatmini." *A.Ü. Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 39, 1999c: 57-66.

KARAKOYUNLU, Erdoğan. "Esneklik." *Mercek*, IV, 15, 1999: 23-24.

KARASAR, Niyazi. *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar, İlkeler, Teknikler*, 4. Bs., Ankara: Sanem Matbaacılık, 1991.

KAVRAKOĞLU, İbrahim. *Toplam Kalite Yönetimi*, 3. Bs., İstanbul: KalDer, 1996.

KAYAN, Yusuf. "Üniversite Kütüphanelerinde Halkla İlişkiler ve Türkiye'de Durum." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Gazi Üniversitesi, 1996.

KAYNAK, Elif AYTEK. "Türkiye'de Üniversitelerde İnternet'in Akademik Amaçlı Kullanımı." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Ankara Üniversitesi, 1998.

- KEYMAN, Dilek. "Üniversite Kütüphanelerinde Okuyucu Eğitimi." *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*, XXXI, 4, 1982: 164-168.
- KILIÇ, Özcan. "Tüketicinin Tatmini ve Şikayet Davranışı: Beyaz Eşya Sanayiinde Bir Tüketicinin Şikayet Davranışı Modelinin Araştırılması." (Yayımlanmamış Doktora Tezi), İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 1992.
- KIRAL, Sevgi. "Toprak ve Tarım Reformu Müsteşarlığı Kütüphanesi Kurulurken Okuyucu İstekleri Üzerine Yapılan Bir Araştırma." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1974.
- KIZILIRMAK, İsmail. "Otel Pazarlaması Açısından İstanbul'daki 3 ve 4 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Müşteri Tatmininin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma." (Yayımlanmamış Doktora Tezi), İstanbul: İstanbul Üniversitesi, 1996.
- KINNELL, Margaret (Evans). "Quality: Is It Just a Management Fad." *Assistant Librarian*, 1997: 88-93.
- KONDO, Yoshio. *İşletmede Bütünsel Kalite: Arkaplanı ve Gelişimi*, (Çev. Ayşe Bilge Dicleli), İstanbul: Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası, 1999.
- KONYA, Ümit. "Kütüphane Pazarlamasına Kavramsal Bir Yaklaşım ve Üniversite Kütüphanelerinde Bir Uygulama." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Marmara Üniversitesi, 1990.
- KOVANCI, Ahmet. *Toplam Kalite Yönetimi Fakat Nasıl?: Her Seviyedeki Yöneticiler İçin Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Rehberi*, İstanbul: Sistem Yayıncılık, 2001.



KÖPRÜLÜ, Dilek. “Üniversite Kütüphanelerinde Kitap Koleksiyonunun Kullanımı Üzerine Bir Araştırma” (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1994.

KUĞUOĞLU, İrfan. “Toplam Kalite Yönetiminin İç Müşteri Memnuniyetine Etkisinin Değerlendirilmesi.” (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Sakarya: Sakarya Üniversitesi, 1998.

KUM, İlhan. “Türkiye’de Tıp Kütüphaneleri.” (Yayımlanmamış Doçentlik Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1974.

KUŞ, Murat. *Kalite kavramı, Avrupa Birliği Kalite Politikası ve Türkiye’deki Kalite Faaliyetleri*, Ankara: Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, 1999.

“Kütüphanelerimiz / Hacettepe Üniversitesi Kütüphaneleri / Kütüphane Hakkında”  
[18.06.2001]  
<<http://www.library.hacettepe.edu.tr/hakkinda.htm>>

LUSHER, T. J.. “The Technologically Agile Library.” *Creating the Agile Library: A Management Guide for Librarians*, L. J. HARICOMBE and T. J. LUSHER (Ed.), Westport, Connecticut: Greenwood Press, 1998: 33-44.

MACKEY, T. and K. MACKEY. “Think Quality!: The Deming Approach Does Work in Libraries.” *Library Journal*, CXVII, 9, 1992: 57-61.

MARTIN, Rebecca R.. “Managing Change.” *Creating the Agile Library: A Management Guide for Librarians*, L. J. HARICOMBE and T. J. LUSHER (Ed.), Westport, Connecticut: Greenwood Press, 1998: 17-31.

MELLING, Maxine. "Defining the Customer's Requirements for Quality." *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*, C. PINDER and M. MELLING (Ed.), London: Library Association and SCONUL, 1996: 25-40.

MIYAUCHI, Ichiro. *Japonya'da Kalite Yönetimi: Seminer Notları (21-23 Haziran 1999, İstanbul)*, (Çev. Salim Atay), İstanbul: Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası, 1999.

MULLEN, Janet A. "Total Quality Management: A Mindset and Method to Stimulate Change." *Journal of Library Administration*, XVIII, 3/4, 1993: 91-108.

MUTER, Şener. "Şirket Kalite Kültürü." *Mercek*, IV, 14, 1999: 16-24.

ODABAŞI, Yavuz. *Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi*, İstanbul: Sistem yayıncılık, 2000.

OLCAY, N. Erol. "Ankara'daki Üniversite Kütüphanelerinde İnternet Kullanımı." (Yayımlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1996.

ÖNAL, H. İnci. "Hizmette Kaliteye Ulaşmak". B. YILMAZ (Yay. Haz.), *Kütüphanecilik Bölümü 25. Yıl'a Armağan*, Ankara: H. Ü. Kütüphanecilik Bölümü, 1997: 115-123.

ÖZDEMİR, Nurullah. "Üniversite Kütüphanelerinin Bilgi Toplumu Yönelimli Yeniden Yapılandırılması." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi, 1997.

ÖZEVREN, Mina. *Toplam Kalite Yönetimi: Temel Kavramlar ve Uygulamalar*, 2. Bs., İstanbul: Alfa, 2000.

ÖZGÜVEN, İbrahim Ethem. *Psikolojik Testler*, 2. Bs., Ankara: Psikolojik Danışma, Rehberlik ve Eğitim Merkezi, 1998.

PARASURAMAN, A., L. L. BERRY and V. A. ZEITHAML. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*, XLIX, Fall, 1985: 41-50.

PARASURAMAN, A., V. A. ZEITHAML and L. L. BERRY. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, LXIV, 1, 1988: 12-40.

PAYNE, Philip. "User Empowerment: Striking Back for the Customers of Academic Libraries." *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*, C. PINDER and M. MELLING (Ed.), London: Library Association and SCONUL, 1996. 59-86.

PEKER, Ömer. "Toplam Kalite Yönetimi ve Sürekli İyileştirme." *Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri*, 2. cilt, Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, 1995a: 51-70.

PEKER, Ömer. *Yönetimi Geliştirmenin Sürekliliği*, Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, 1995b.

PEŞKİRCİOĞLU, Nurettin. *Kalite Yönetiminde ISO 9000 Uygulamaları*, 2. Bs., Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi, 1999.

PINDER, Chris. "Customers and Academic Library Services: An Overview." *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*, C. PINDER and M. MELLING (Ed.), London: Library Association and SCONUL, 1996: 1-24.

- POLL, R. and P. BOEKHORST. *Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*. München: K. G. Saur, 1996.
- QUINN, Brian. "Adapting Service Quality Concepts to Academic Librarians." *Journal of Academic Librarianship*, XXXIII, 5, 1997: 359-369.
- RIGGS, Donald E.. "TQM: Quality Improvement in New Clothes." *Total Quality Management in Libraries: A Sourcebook*, R. M. O'NEIL (Ed.), Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1994a: 5-7.
- RIGGS, Donald E.. "Strategic Quality Management in Libraries." *Total Quality Management in Libraries: A Sourcebook*, R. M. O'NEIL (Ed.), Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1994b: 88-99.
- ROWLEY, Jennifer. "Customer Experiences of Libraries." *Library Review*, XLIII, 6, 1994: 7-17.
- ROWLEY, Jennifer. "From User to Customers." *OCLC Systems and Services*, XVI, 4, 2000: 157-167.
- SADLER, Philip. *Designing Organizations: The Foundation for Excellence*. 2nd ed.. London: Kogan Page, 1994.
- SEVGİSUNAR, M. Kemal. "Kütüphaneciler Mesleklerini Nasıl Algılıyorlar." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Ankara Üniversitesi, 1988.
- SEZGEN ACUN, Deniz. "Ankara'da Üniversite Kütüphane Binaları." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1992.

SIRKIN, Arlene Farber. "Customer Service: Another Side of TQM:" *Journal of Library Administration*. XVIII, 1/2, 1993: 71-83.

SİDİ, Viktor. "Koç 2000 Projesi." *Toplam Kalite Yönetiminde Türkiye Perspektifi: Uygulamalar, Sorunlar-Fırsatlar, Öneriler*, F. AKDERE ve DİĞERLERİ (Yay. Haz.), İstanbul: Toplam Kalite Yönetimi Araştırma Komitesi, 1994: 66-69.

SÖNMEZ, Pınar. "Üniversite Kütüphanelerinde Halkla İlişkiler ve Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Ankara Üniversitesi, 2000.

STEPHENS, Denise. "Managing the Web-Enhanced Geographic Information Services." *Journal of Academic Librarianship*, XXIII, 6, 1997: 498-504.

ŞİMŞEK, Muhittin. *Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri*. İstanbul: Alfa, 2000.

ŞİMŞEK, Muhittin. *Toplam Kalite Yönetimi*, Gözden Geçirilmiş 3. Bs., İstanbul: Alfa, 2001.

TAN, Sezen. "Hacettepe Üniversitesinde Kütüphane Hizmetlerinin Planlanmasına İlişkin Görüşler." (Yayımlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1979.

TEZBAŞARAN, A. Ata. *Likert Tipi Ölçek Geliştirme Kılavuzu*, İkinci Bası, Ankara: Türk Psikologlar Derneği, 1997.

THEIS, Kristina. "Staff Training: Developing a Customer Care Culture." *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*, C. PINDER and M. MELLING (Ed.), London: Library Association and SCONUL, 1996: 123-139.

*Toplam Kalite Yönetimi Sözlüğü: Terimler ve Tanımlar*, K. SOYLU ve DİĞERLERİ, İstanbul: Beyaz Yayınları, 1998.

TOPLU (BAYIR), Dilek. "Kamu Kurum Arşivlerinde Çalışan Personelin İş Tatmini." (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1998.

TOPLU (BAYIR), Dilek. "Çalışma Yaşamının Kalitesinin Geliştirilmesi: Türkiye'deki Kamu Kurum Arşivleri Örneği." *Türk Kütüphaneciliği*, XIII, 3, 1999: 223-251.

TORTOP, N., E. G. İSBİR ve B. AYKAÇ. *Yönetim Bilimi*, Gözden Geçirilmiş 3. Bs., Ankara: Yargı Yayınevi, 1999.

*Total Quality Management*, D. H. BESTERFIELD ve DİĞERLERİ, New Jersey: Prentice-Hall International, Inc., 1995.

TUTUMEL, Sema. "Tıp Kütüphaneleri Arasında Bilgi Sağlama Açısından İşbirliği." (Yayımlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1983.

*Türkiye Bibliyografyası*, Ankara: Milli Kütüphane Başkanlığı, 1935 -

*Türkiye Makaleler Bibliyografyası*, Ankara: Milli Kütüphane Başkanlığı, 1952 -

*Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1952-1986.

*Türk Kütüphaneciliği*, Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1987 -

UÇAK (ÖZENÇ), Nazan. "Bilgi Merkezi İçin mi Kullanıcı, Kullanıcı İçin mi Bilgi Merkezi?" *Kütüphanecilik Bölümü 25. Yıl'a Armağan*, B. YILMAZ (Yay. Haz.), Ankara: H. Ü. Kütüphanecilik Bölümü, 1997a: 242-248.

UÇAK (ÖZENÇ), Nazan. "Bilim Adamlarının Bilgi Arama Davranışları ve Bunları Etkileyen Nedenler." (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1997b.

UÇAK, Nazan. "Sosyal ve İnsan Bilimleri Alanlarında Bilgi Gereksinimi ve Kullanımı" *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, XVI, 1, 1999: 115-128.

UÇAK ÖZENÇ, Nazan. "Kullanıcı Araştırmalarının Sorunları." *21. Yüzyıla Girerken Enformasyon Olgusu: Ulusal Sempozyum Bildirileri (19-20 Nisan 2001, Hatay)*, T. FENERCİ ve O. GÜRDAL (Yay. Haz.), Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 2001: 207-214.

UÇAK (ÖZENÇ), N. ve U. AL. "İnternet'te Bilgi Arama Davranışları." *Türk Kütüphaneciliği*, XIV, 3, 2000: 317-331.

"Üniversiteler." Yüksek Öğretim Kurulu. [04.06.2002]

<[www.yok.gov.tr/univbil/oku2.html](http://www.yok.gov.tr/univbil/oku2.html)>

ÜSTÜN, Ayşe. "Üniversite Kütüphaneleri." *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*, XXVI, 4, 1977: 229-235.

ÜSTÜN, Ayşe. "Kütüphanecilik Mesleğinde İç İletişim ve Motivasyon." *Türk Kütüphaneciliği*, XI, 1, 1997: 20-28.

ÜSTÜN, Ayşe. "Bilgi Kurumlarında Toplam Kalite Yönetimi ve Verimlilik." *Türk Kütüphaneciliği*, XII, 1, 1998: 8-20.

- ÜSTÜN, Ayşe. "Bilgi Kurumlarında İnsan Ögesinin Önemi." *Türk Kütüphaneciliği*, XIV, 4, 2000: 441-450.
- ÜSTÜN, Ayşe. "Bilgi Hizmetleri ve Hizmetin Kalitesi." *Türk Kütüphaneciliği*, XV, 2, 2001: 205-213.
- VAVRA, Terry G.. *Müşteri Tatmini Ölçümlerinizi Geliştirmenin Yolları: Müşteri Tatmini Ölçüm Programları Oluşturma, Uygulama, İnceleme ve Raporlama Rehberi*, (Çev. Günhan Günay), İstanbul: Rota Yayın / KalDer, 1999.
- WEHMEYER, S., D. AUCHTER and A. HIRSHON. "Saying What We Will Do, And Doing What We Say: Implementing A Customer Service Plan." *Journal of Academic Librarianship*, XXII, 3, 1996: 173-180.
- WEINGAND, Darlene E.. "Marketing the Library Today ... to Meet the Challenges of Tomorrow." *Creating the Agile Library: A Management Guide for Librarians* L. J. HARICOMBE and T. J. LUSHER (Ed.), Westport, Connecticut: Greenwood Press, 1998: 95-112.
- WHITEHALL, Tom. "Quality in Library and Information Service: A Review." *Total Quality Management in Libraries: A Sourcebook*, R. M. O'NEIL (Ed.), Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1994: 100-121.
- WILSON, Lizabeth A.. "Building the User-Centered Library." *RQ*, XXXIV, 3, 1995: 297-302.
- WOOD, P. A. and J. H. WALTER. "The Future of Academic Libraries: Changing Formats and Changing Delivery." *The Bottom Line: Managing Library Finances*, XIII, 4, 2000: 173-181.
- YENERSOY, Gönül. *Toplam Kalite Yönetimi: Mükemmeli Arayış Yolculuğuna İlk Adım*, İstanbul: Rota, 1997.



“Yeni Kimliğiyle Toplam Kalite.” *Toplam Kalite Yönetiminde Türkiye Perspektifi: Uygulamalar, Sorunlar-Fırsatlar, Öneriler*, F. AKDERE ve DİĞERLERİ (Yay. Haz.), İstanbul: Toplam Kalite Yönetimi Araştırma Komitesi, 1994: 9-19.

YILMAZ, Erol. “Kütüphanecilikte Halkla İlişkiler ve Kitle İletişim Araçları.” (Yayımlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi), Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 1996a.

YILMAZ, Erol. “İnternet: Yeni Bir Kitle İletişim ve Halkla İlişkiler Aracı.” *Türk Kütüphaneciliği*, X, 3, 1996b: 277-283.

YILMAZ, Erol. “Kütüphanecilikte Halkla İlişkiler ve Kitle İletişim Araçları.” *Türk Kütüphaneciliği*, XI, 1, 1997: 29-41. (Düzeltilme; XI, 2, 1997: 132.)

YILMAZ, Erol. “Kütüphanecilik Alanında Halkla İlişkiler Çalışmaları ve Televizyon.” *Türk Kütüphaneciliği*, XIII, 4, 1999a: 397-418.

YILMAZ, Erol. “Müşterilerinizle İletişiyor musunuz?” *Türk Kütüphaneciliği*, XIII, 1, 1999b: 66-69.

YILMAZ, Erol. “Kütüphaneci-Kullanıcı İletişimi ve İletişim Kazaları” *Bilginin Serüveni: Dünyü, Bugünü ve Yarını... Türk Kütüphaneciler Derneği'nin Kuruluşunun 50. Yılı Uluslararası Sempozyum Bildirileri (17-21 Kasım 1999, Ankara) = Adventure of Information: It's Past, Present and Future... 50th Anniversary of the Establishment of Turkish Librarians' Association Proceedings of the International Symposium, (17-21 November 1999, Ankara)*, Ö. BAYRAM ve DİĞERLERİ (Yay. Haz.), Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 1999c: 173-201.

YILMAZ, Erol. "Enformasyon Müşterilerini Mutsuz Etmenin En Etkin Yolları." *Türk Kütüphaneciliği*, XIV, 3, 2000: 347-354.

YILMAZ, Erol. "Kütüphanelerde Değişim ve Toplam Kalite Yönetimi." *Anahtar*, XIII, 156, 2001: 18-19.

YOUNGER, Jennifer Ann. "*University Library Effectiveness: A Case Study of the Perceived Outcomes of Structural Change*", (Unpublished Doctoral Dissertation), The University of Wisconsin-Madison, 1990.

"Yükseköğretim Kurumları Öğretim Elemanlarının Kadroları Hakkında Kanun Hükmünde Kararname." *Resmi Gazete*, Kanun Hükmünde Kararname No.: 78. Tarih: 16.9.1983, Sayı: 18167.

YÜKSEL, Berrin. "Kalite Kavramına Müşteri Yönlü Yaklaşım: Pazarlamanın Kalite Hareketindeki Rolünün İncelenmesi." *Verimlilik Dergisi*, 2, 1998: 73-100.

ZEITHAML, V. A., A. PARASURAMAN and L. L. BERRY. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, London: Collier-Macmillan, 1990.

**YARDIMCI KAYNAKÇA**

AKAT, İ., G. BUDAK VE G. BUDAK. *İşletme Yönetimi*, İzmir: Fakülteler Kitabevi Barış Yayınları, 1999.

ALLEN, Bryce L.. *Information Tasks: Toward a User-Centered Approach to Information Systems*, San Diego: Academic Press, 1996.

ARDIÇ, Kadir. "Kamu Yönetiminde Sürekli ve Köklü Değişim Aracı Olarak Toplam Kalite Yönetimi ve Değişim Mühendisliği." *Kamu Yönetiminde Kalite II. Ulusal Kongresi Bildirileri*, Ankara: TODAİE, 1999: 55-68.

ARGÜDEN, Yılmaz. "Takım Olmak." *Executive Excellence*, IV, 44, 2000: 3.

ATAYETER, C. ve T. ACUNER. "Değişen Rekabet Ortamına Uyum Sağlamada Kalite Kültürünün Rolü." 3. *Verimlilik Kongresi (14-16 Mayıs 1997, Ankara): Bildiriler*, Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi, 1997: 86-98.

AY, C. ve A. GÜLGÜN. "Kamu Sektöründe Hizmet Kalitesinin Arttırılmasında Etken Bir Araç Olarak; İş Tatmini." *Kamu Yönetiminde Kalite 1. Ulusal Kongresi 26-27 Mayıs 1998, Ankara*, 2 cilt, 1999: 249-263.

AYDOĞAN, E. ve Ş. OKAY. "Toplam Kalite Yönetiminde Çalışanların (İç Müşteri) Vizyon, Misyon ve Temel Değerlere Yaklaşımı ve Katılımcı Yönetim Felsefesinin Uygulanması Açısından Bir Araştırma." *Standard*, XL, 479, 2001: 71-79.

BARLOW, J. ve C. MOLLER. *Her Şikayet Bir Armağandır*, (Çev. Günhan Günay), İstanbul: Rota, 1998.

BAWDEN, David. *User-Oriented Evaluation of Information Systems and Services*, Hants: Gower, 1990.

BOYKIN, J. F. Jr., and D. B. BABEL. "Reorganizing the Clemson University Libraries." *Journal of Academic Librarianship*, XIX, 2, 1993: 94-96.

BUNDY, Alan. "Investing for a Future: Client-focused Australian Academic Libraries in the 1990s." *Providing Customer-oriented Services in Academic Libraries*, C. PINDER and M. MELLING (Ed.), London: Library Association and SCONUL, 1996: 140-159.

BUTCHER, Karyle S. "Total Quality Management: The Oregon State University Library's Experience." *Journal of Library Administration*. XVIII, 1/2, 1993: 45-56.

CAN, Halil. *Organizasyon ve Yönetim*, Ankara: Siyasal Kitabevi, 1999.

CLACK, Mary Elizabeth. "Organizational Development and TQM: The Harvard College Library's Experience." *Journal of Library Administration*. XVIII, 1/2, 1993: 29-43.

ÇAKIN, İrfan. "Kütüphanenin Toplumsal Konumu ve İşlevleri." *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni*, XXXV, 1, 1986: 6-15.

*Değişim: Harvard Business Review Dergisinden Seçmeler*, (Çev. Meral Tüzel), İstanbul: Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası, 1999.

ELLIS, D. and B. NORTON. *Implementing BS EN ISO 9000 in Libraries*, London: The Association for Information Management (ASLIB), 1996.

- FITCH, D. K., J. THOMASON and E. C. WELLS. "Turning the Library Upside Down: Reorganizaton Using Total Quality Management Principles." *Journal of Academic Librarianship*, XIX, 5, 1993: 294-299.
- FIDAN, Yahya. "Örgüt Kültürünün Verimlilik Artışına Etkisi." *Verimlilik Dergisi*, 2, 1996: 17-30.
- FOSTER, C. D. and S. J. BELL. "The Agile Technology Manager: Adapting New Technologies to Connect People with Information." L. J. HARICOMBE and T. J. LUSHER (Ed.), *Creating the Agile Library: A Management Guide for Librarians*, Westport, Connecticut: Greenwood Press, 1998: 45-59.
- GAPEN, D. K., Q. HAMPTON and S. SCHMITT. "TQM: The Director's Perspective." *Journal of Library Administration*. XVIII, 1/2, 1993: 15-28.
- HAMMER, M. and J. CHAMPY. *The Reengineering Corporation: A Manifesto for Business Revolution*, New York: Harper Business, 1993.
- HAMMER, M. and S. A. STANTON. *The Reengineering Revolution*, London: Book Club Associates, 1995.
- D'INNOCENZO, L. and J. CULLEN. *Atak Yöneticinin Müşteri Odaklı Satış Rehberi*, (Çev. E. Sabri Yarmalı), İstanbul: Hayat, 1999.
- JUROW, Susan. "TQM: The Customer Focus." *Total Quality Management in Libraries: A Sourcebook*, R. M. O'NEIL (Ed.), Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1994: 18-19.
- KALIN, Sally W.. "Support Services for Remote Users of Online Public Access Catalogs." *Reference Quarterly*, (Winter), 1991: 197-213.

*Kanunname-i İhtisab- Bursa: Sultan II. Bayezid Tarafından Yürürlüğe Komulan Dünyanın Bugünkü Manada İlk Standardı*, Ankara: Türk Standartları Enstitüsü, 1995.

KAZDAĞLI, Güneş. "Müşteri Velinimetimizdir." *BT Vizyon*, 8 (Mart), 2002: 17.

KOÇ, Haluk. "Hizmet Sektöründe Kalite." *Mercek*, VI, 22, 2001: 96-103.

KÖKSOY, Mümin. *Yükseköğretimde Kalite ve Türk Yükseköğretimi İçin Öneriler*, 2. Bs., İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi, 1998.

*Liderden Lidere: Drucker Vakfı'nın Ödüllü Yayın Organından Liderlik Üzerine Sağlam İçgörüler*, HESSELBEIN, F. ve P. M. COHEN. (Ed.), (Çev. Salim Atay), Z. DİCLELİ (Yay. Haz.), İstanbul: Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası, 1999.

LINE, Maurice B.. "How to Demotivate Staff." (Çev. Ahmet Çelik), *Türk Kütüphaneciliği*, VIII, 1, 1994: 41-46.

MARTELL, Charles R. Jr.. *The Client-centered Academic Library*, Westport, Connecticut: Greenwood Press, 1983.

MORGAN, Gareth. *Yönetim ve Örgüt Teorilerinde Metafor*, (Çev. Gündüz Bulut), Z. DİCLELİ (Yay. Haz.), İstanbul: Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası, 1998.

MUCUK, İsmet. *Modern İşletmecilik*, 10. Bs., İstanbul: Türkmen Kitabevi, 1999.

NITECKI, A. Danuta. "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries." *Journal of Academic Librarianship*, XXII, 3, 1996: 181-190.

*Total Quality Management in Libraries: A Sourcebook* R. M. O'NEIL (Ed.), Englewood, Colorado: Libraries Unlimited. 1994.

ÖNDER, Murat. "Örgütsel ve Yönetimsel Eklektizm: Toplam Kalite Yönetimi." *Amme İdaresi Dergisi*, XXXI, 3, 1998: 37-74.

PEKER, Ömer. "Toplam Kalite Yönetimi." *Amme İdaresi Dergisi*, XXVI, 1, 1993: 197-215.

PILLING, Stella. "Putting the Customer First: Total Quality and Customer Service at the British Library Document Supply Centre." *Interlending and Document Supply*, XXIV, 2, 1996: 11-16.

ROSEN, Robert H. *İnsan Yönetimi: İşletmeyi İçeriden Dışarıya Dönüştürmek*, (Çev. Gündüz Bulut), Z. DİCLELİ (Yay. Haz.), İstanbul: Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası, 1998.

STEWART, Thomas A. *Entelektüel Sermaye: Kuruluşların Yeni Zenginliği*, (Çev. Nurettin Elhüseyni), Z. DİCLELİ (Yay. Haz.), İstanbul: Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası, 1997.

ŞİMŞEK, Muhittin. "Toplam Kalite Yönetimi ve Şirket Kültürü." *Standard*, XXXIX, 461, 2000: 35-38.

TKY ARAŞTIRMA KOMİTESİ. "Müşteri Tatmini." F. AKDERE ve DİĞERLERİ (Yay. Haz.), *Toplam Kalite Yönetiminde Türkiye Perspektifi: Uygulamalar, Sorunlar-Fırsatlar, Öneriler*, İstanbul: Toplam Kalite Yönetimi Araştırma Komitesi, 1994: 264-267.

TÜRKMEN, İsmail. "Toplam Kalite Yönetimine Geçiş ve Uygulamada Başarıyı Engelleyen Faktörler." *Verimlilik Dergisi*, Toplam Kalite Özel Sayısı, 2. Bs, 1996: 143-154.

YILDIZ, Gültekin. "Kamu Yönetiminde Müşteri Tatmininin Ölçümü." *Kamu Yönetimi Disiplini Sempozyumu Bildirileri*, 2.cilt, Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, 1995: 77-87.





## EK-1: KÜTÜPHANE PERSONELİ MEMNUNİYET ÖLÇEĞİ

Değerli Katılımcı,

Bu ölçek, Hacettepe Üniversitesi Kütüphanecilik Bölümü'nde çalışılmakta olan “**Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı merkezli yapılanma: Hacettepe Üniversitesi örneği**” konulu doktora tezi kapsamında kullanılacak ve kesinlikle gizli kalacaktır.

Çalışmanın genel amacı, Hacettepe Üniversitesi kütüphanelerinde çalışan personelin çok yönlü olarak (yönetim, ücret, ödüllendirme vb.) işlerinden duydukları memnuniyet düzeyini ve ayrıca bu kütüphanelerden yararlanan kullanıcıların aldıkları hizmetten duydukları memnuniyetin düzeyini çok yönlü olarak değerlendirmektir.

Sunulan ifadelerde, kesinlikle, “doğru” ya da “yanlış” gibi bir durum söz konusu değildir. Burada sadece herhangi bir ifadeyle ilgili olarak sizin ne düşündüğünüz önemlidir.

Ölçeği dolduran kişinin kimliği önemli olmadığından, lütfen ölçeğin başındaki anket bölümüne isminizi yazmayınız.

Her bir ifadeyle ilgili düşüncenizi seçtiğiniz cevabın yanındaki parantezi işaretleyerek belirtebilirsiniz. Cevaplarınızı en doğru şekilde verebilmeniz için, **şağıdaki bilgileri dikkatle incelemeniz** son derece yararlı olacaktır. Ayrıca herhangi bir sorunuz olursa, lütfen sormaktan çekinmeyiniz.

- **Tamamen katılıyorum:** Sunulan ifadeyle ilgili olarak tam anlamıyla olumlu düşünüyorsunuz,
- **Katılıyorum:** Sunulan ifade sizin o durumla ilgili olarak ne düşündüğünüzü tam olarak yansıtmamakla birlikte yine de katılıyorsunuz,
- **Kararsızım:** Bu konudaki düşünceleriniz net değilse ya da bu durumla ilgili bir düşünceniz/ bilginiz yoksa,
- **Katılmıyorum:** Sunulan ifade sizin o durumla ilgili olarak ne düşündüğünüzü tam olarak yansıtmamakla birlikte yine de katılmıyorsunuz,
- **Kesinlikle katılmıyorum:** Sunulan ifadeyle ilgili olarak kesinlikle olumsuz düşünüyor ve asla katılmıyorsunuz,

Soru formunu dikkatle, özenle ve sabırla doldurarak önemli bir çalışmaya katkıda bulunacağınıza inanarak, yardımlarınız için şimdiden teşekkürlerimi sunarım.

Saygılarımla

Erol YILMAZ

Hacettepe Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Kütüphanecilik Bölümü  
Doktora Öğrencisi

## BİRİNCİ BÖLÜM

Bu bölümde yer alan soruların amacı, ankete katılanların kişisel özelliklerine ait bilgilerini elde etmek ve bu bilgilerle personel memnuniyeti arasındaki ilişkiyi saptamaktır.

A. Cinsiyeti: ( ) Kadın ( ) Erkek

B. Yaşı: ( ) 20-30 ( ) 31-40 ( ) 41-50 ( ) 51-60 ( ) 61 ve üzeri

C. Aylık ortalama geliri: .....

D. Eğitim durumu:

- ( ) Kütüphanecilik bölümü (lisans) ( ) Üniversite mezunu (dört yıllık)  
( ) Kütüphanecilik bölümü (yüksek lisans) ( ) Üniversite mezunu (iki yıllık)  
( ) Kütüphanecilik bölümü (doktora) ( ) Lise mezunu  
( ) Ortaokul mezunu ( ) İlkokul mezunu  
( ) Diğer (Lütfen belirtiniz).....

E. Medeni hali: ( ) Evli ( ) Bekâr

F. Çalıştığınız kütüphane:

- ( ) Beytepe Merkez Kütüphanesi ( ) Tıp Merkezi Kütüphanesi

G. Bu kütüphanede çalıştığınız toplam süre:

- ( ) 1 yıldan daha az ( ) 1-5 yıl ( ) 6-10 yıl ( ) 11-15 yıl  
( ) 16-20 yıl ( ) 21-25 yıl ( ) 26 yıl ve daha fazla

H. Kütüphanede çalıştığınız birim/ bölüm:

• Kütüphanecilik Eğitimi Almış

- ( ) Elektronik kütüphane ( ) Kataloglama ve sınıflama ( ) Sağlama  
( ) Süreli yayınlar ( ) Referans/ Danışma ( ) Ödünç verme  
( ) OBES (Ortak Belge Sağlama) ( ) Diğer (Belirtiniz).....

• Kütüphanecilik Eğitimi Almamış

- ( ) Elektronik kütüphane ( ) Kataloglama ve sınıflama ( ) Sağlama  
( ) Süreli yayınlar ( ) Referans/ Danışma ( ) Ödünç verme  
( ) OBES (Ortak Belge Sağlama) ( ) Diğer (Belirtiniz).....

• Diğer / Yardımcı Hizmetler

- ( ) Fotokopi ( ) Dergi deposu ( ) Giriş kapısı  
( ) Sekreterlik ( ) Temizlik ( ) Diğer (Belirtiniz).....

I. Toplam iş tecrübeniz:

- ( ) 1 yıldan daha az ( ) 1-5 yıl ( ) 6-10 yıl ( ) 11-15 yıl  
( ) 16-20 yıl ( ) 21-25 yıl ( ) 26 yıl ve daha fazla

## J. Kütüphanedeki pozisyonunuz:

- ( ) **Bölüm sorumlusu**
- **Akademik kadro:**
  - ( ) Uzman
  - ( ) Araştırma görevlisi
  - ( ) Okutman
  - ( ) Diğer (Lütfen belirtiniz).....
- **İdari kadro:**
  - ( ) Kütüphanecilik eğitimi almış
  - ( ) Kütüphanecilik eğitimi almamış
  - ( ) Diğer (Lütfen belirtiniz).....
- **Yardımcı hizmetler:**
  - ( ) Fotokopici
  - ( ) Temizlik görevlisi
  - ( ) Kapı güvenlik görevlisi
  - ( ) Sekreter
  - ( ) Diğer (Lütfen belirtiniz).....
- **Diğer hizmetler:**
  - ( ) Stajyer öğrenci
  - ( ) Bursiyer öğrenci
  - ( ) Diğer (Lütfen belirtiniz).....

## İKİNCİ BÖLÜM

Bu bölümde; “Yöneticilerle ilişkiler”, “Personel ilişkileri”, “Özlük hakları”, “Çalışma ortamı/ Fiziksel ortam”, “Mesleki saygınlık/ İtibar”, “İşin yapılışıyla ilgili durum” gibi konularla ilgili olarak, çalıştığımız kütüphanenin size sağladığı koşullar değerlendirilmeye, başka bir deyişle, bu konularda size sunulanların sizi ne ölçüde memnun ettiği ölçülmeye çalışılacaktır.

### Açıklayıcı Tanımlar:

#### BİR ÜST YÖNETİCİ:

- **Beytepe’deki Bölüm Sorumlusu için:** Daire Başkan Yardımcısı
- **Tıp Merkezi’ndeki Bölüm Sorumlusu için:** Müdür
- **Her iki kütüphanedeki diğer çalışanlar için:** Bölüm sorumlusu (kataloglama, sağlama, depo, fotokopi gibi)

Tamamen katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
---------------------	-------------	------------	--------------	-------------------------

## İktör 1: Yöneticilerle İlişkiler

Ş ve/veya personelle ilgili görüş, istek ve şikâyetlerimi bir üst yöneticime rahatlıkla anlatabilirim.	( )	( )	( )	( )	( )
Bir üst yöneticim yapılan işlerle ilgili bizim de düşüncelerimizi açık için belli aralıklarla toplantı düzenler.	( )	( )	( )	( )	( )
Bir üst yöneticim bana ve yaptığım işlere değer vermez.	( )	( )	( )	( )	( )
Bir üst yöneticim çalışanlar arasında asla ayrıcalık yapmaz.	( )	( )	( )	( )	( )
Bir üst yöneticim özel sorunlarımla ilgilenmez.	( )	( )	( )	( )	( )
Bir üst yöneticim çalışanların mutluluğunu ve memnuniyetini önemsemez.	( )	( )	( )	( )	( )
Bir üst yöneticim çalışanlara karşı nazik ve saygılıdır.	( )	( )	( )	( )	( )
Bir üst yöneticim hatamı suçlamadan ve aşağılamadan eleştirir.	( )	( )	( )	( )	( )
Bir üst yöneticime her konuda güven duyuyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
Bir üst yöneticim yapıcı bile olsa eleştirilere açık değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
Bir üst yöneticim işimle ilgili verdiğim kararlara güvenir ve beni destekler.	( )	( )	( )	( )	( )
Daire Başkanı / Daire Başkan Yardımcısı verdiği sözleri her zaman yerine getirir.	( )	( )	( )	( )	( )
Öneri ve şikâyetlerimiz Daire Başkanı / Daire Başkan Yardımcısı tarafından dikkate alınmaz.	( )	( )	( )	( )	( )
Daire Başkanı / Daire Başkan Yardımcısı sorunları bizden gelir ve üniversite yönetimine aktarmaz.	( )	( )	( )	( )	( )
Daire Başkanı / Daire Başkan Yardımcısı davranış ve yönetim şekliyle çalışanlara örnek olmaktadır.	( )	( )	( )	( )	( )

## İktör 2: Özlük Hakları

Hizmet sürem dolduğunda yaptığım çalışmalarımın karşılığında terfi ettirileceğime inanıyorum..	( )	( )	( )	( )	( )
İşimle ilgili sorunlara çözüm bulduğumda ve başarılı çalışmalar yaptığımda ödüllendirilirim.	( )	( )	( )	( )	( )
Yaptığım çalışmalar bir üst yöneticim tarafından yeterince değerlendirilmez.	( )	( )	( )	( )	( )
Aldığım ücret yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )

	Tamamen katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
. Sürekli işimi kaybetme korkusu yaşıyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
. Çalışanlar için sağlanan sosyal tesisler (kamp, kreş, spor merkezi...) yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
. Üniversitenin diğer birimlerinde benimle aynı pozisyondaki çalışanlarla eşit haklara sahip değilim.	( )	( )	( )	( )	( )

### aktör 3: Çalışma Ortamı/ Fiziksel Ortam

. Dinlenme alanlarımız (çay salonları vb.) yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
. Çalışma ortamımızın ısıtılması yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
. Çalışma alanlarımızın aydınlatılması yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
. Çalışma alanlarımızın havalandırılması yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
. Çalışma masalarımız ve sandalyelerimiz son derece rahat kullanışlıdır.	( )	( )	( )	( )	( )
. Çalışma alanlarımız düzenli olarak ve yeterince temizlenmez.	( )	( )	( )	( )	( )
. Çalıştığımız ortam sağlığımız için uygun değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
. Tuvaletler yeterince temiz değildir.	( )	( )	( )	( )	( )

### aktör 4: İşle İlgili Durum

. Kütüphanemizde kullanıcı / okuyucu en önemli kişidir ve her şeyden önce gelir.	( )	( )	( )	( )	( )
. Kütüphanemizin yöneticiler ve çalışanlar tarafından kabul edilen ortak hedefi kayıtsız şartsız kullanıcı memnuniyetidir.	( )	( )	( )	( )	( )
. Kütüphanemizin İnternet'teki Web sayfasında kullanıcıların memnuniyetini ölçmek için kapsamlı bir anket bulunmaktadır.	( )	( )	( )	( )	( )
. Kendimi geliştirebilmem için işimle ilgili kurslara ve toplantılara gönderilmekteyim.	( )	( )	( )	( )	( )
. Personelin çalışmaları ve verimliliği yeterince denetlenmez.	( )	( )	( )	( )	( )
. Vermekte olduğum hizmetlerin etkinliğini artırmak için kütüphane yönetimi tarafından hizmet içi eğitim verilmektedir.	( )	( )	( )	( )	( )
. İşle ilgili kararlar alınırken bize söz hakkı verilmez.	( )	( )	( )	( )	( )
. Sorumluluklarıma uygun olarak yetkilerim de vardır.	( )	( )	( )	( )	( )
. Kütüphanenin personel sayısı iş yüküne göre yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )

	Tamamen katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
Görevimi en iyi şekilde yapabilmem için bilgisayar, kırtasiye araç-gereç ve malzeme yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
Fazla mesai yapmaktan memnun değilim.	( )	( )	( )	( )	( )
Yemek yemek, çay içmek vb. dinlenme zamanlarımız yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
Üniversitenin üst yönetimi ve öğretim kadrosu yaptığımız işe değer vermektedir.	( )	( )	( )	( )	( )
İş arkadaşlarım (kütüphane içi ve üniversite) yaptığım işe değer vermezler.	( )	( )	( )	( )	( )
Okuyucular yaptığımız işe değer vermezler.	( )	( )	( )	( )	( )
Okuyucular kütüphane personeli olarak bizlere saygı göstermez ve değer vermezler.	( )	( )	( )	( )	( )
Yaptığım işin Türk toplumunun genelinde saygınlığı yoktur.	( )	( )	( )	( )	( )
Yaptığım işin üniversitenin öğretim kadrosu içerisinde saygınlığı yoktur.	( )	( )	( )	( )	( )
İşlerin hızlanması için gerekli kararlar yönetim tarafından alınır.	( )	( )	( )	( )	( )

### İktör 5: Personelle İlişkiler

Daire Başkanı / Daire Başkan Yardımcısı personel arasındaki kütüphaneci, memur, sekreter, fotokopici, depo görevlisi şeklinde ayırım yapmaktadır.	( )	( )	( )	( )	( )
Bölmeler arasındaki işbirliği ve iletişim yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
Çalışanlar ve yöneticiler arasında sevgi ve saygıya dayalı bir iletişim vardır.	( )	( )	( )	( )	( )
Çalıştığım bölümdeki kişiler birbirlerine güvenmezler.	( )	( )	( )	( )	( )
Personel arasında sıkı bir iletişim, dostluk ve takım havası mevcuttur.	( )	( )	( )	( )	( )
Kütüphanedeki hiçbir personelle aramızda sorun yoktur.	( )	( )	( )	( )	( )

### İktör 6: Örgütsel Bağlılık

Kütüphanenin başarılı olması benim için çok fazla önemlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
Kütüphanenin başarısı için benden beklenenin daha fazlasını yapmaya hazırım.	( )	( )	( )	( )	( )
Kütüphanede çalışmaktan dolayı gurur duyuyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
Seçeneğim olsa üniversitenin başka bir biriminde çalışmayı tercih ederim.	( )	( )	( )	( )	( )
Bu ankette sorulmayan ancak, memnuniyetinizi etkileyen konularla ilgili farklı görüşleriniz varsa lütfen belirtiniz.					

(İktör 5'in arkasına devam edebilirsiniz.)

## EK-2: KÜTÜPHANE KULLANICISI MEMNUNİYET ÖLÇEĞİ

Değerli Katılımcı,

Bu ölçek, Hacettepe Üniversitesi Kütüphanecilik Bölümü'nde çalışılmakta olan “Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı merkezli yapılanma: Hacettepe Üniversitesi örneği” konulu doktora tezi kapsamında kullanılacak ve kesinlikle gizli kalacaktır.

Çalışmanın genel amacı, hizmet aldığımız Hacettepe Üniversitesi kütüphanesinde kullanıcıların istek, şikâyet ve beklentilerinin hizmet yapılanmasında ne oranda dikkate alındığını irdelemek ve ayrıca aldığımız hizmetten duyduğunuz memnuniyetin düzeyini çok yönlü olarak değerlendirmektir.

Sunulan ifadelerde, kesinlikle, “doğru” ya da “yanlış” gibi bir durum sözkonusu değildir. Burada sadece herhangi bir ifadeyle ilgili olarak sizin ne düşündüğünüz önemlidir.

Ölçeği dolduran kişinin kimliği önemli olmadığından, lütfen ölçeğin başındaki anket bölümüne isminizi yazmayınız.

Her bir ifadeyle ilgili düşüncenizi, seçtiğiniz cevabın yanındaki parantezi işaretleyerek belirtebilirsiniz. Cevaplarınızı en doğru şekilde verebilmeniz için, **aşağıdaki bilgileri dikkatle incelemeniz** son derece yararlı olacaktır. Ayrıca herhangi bir sorunuz olursa, lütfen sormaktan çekinmeyiniz.

- **Tamamen katılıyorum:** Sunulan ifadeyle ilgili olarak tam anlamıyla olumlu düşünüyorsanız,
- **Katılıyorum:** Sunulan ifade sizin o durumla ilgili olarak ne düşündüğünüzü tam olarak yansıtmamakla birlikte yine de katılıyorsanız,
- **Kararsızım:** Bu konudaki düşünceleriniz net değilse ya da bu durumla ilgili bir düşünceniz/ bilginiz yoksa,
- **Katılmıyorum:** Sunulan ifade sizin o durumla ilgili olarak ne düşündüğünüzü tam olarak yansıtmamakla birlikte yine de katılmıyorsanız,
- **Kesinlikle katılmıyorum:** Sunulan ifadeyle ilgili olarak kesinlikle olumsuz düşünüyor ve asla katılmıyorsanız.

Soru formunu dikkatle, özenle ve sabırla doldurarak önemli bir çalışmaya katkıda bulunacağınıza inanarak, yardımlarınız için şimdiden teşekkürlerimi sunarım.

Saygılarımla

Erol YILMAZ

Hacettepe Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Kütüphanecilik Bölümü  
Doktora Öğrencisi

## BİRİNCİ BÖLÜM

Bu bölümde yer alan soruların amacı, kütüphane kullanıcılarının kişisel özelliklerine ait bilgilerini elde etmek ve bu bilgilerle kullanıcı memnuniyeti arasındaki ilişkiyi saptamaktır.

1. Cinsiyet: ( ) Kadın ( ) Erkek

2. Yaş: ( ) 20-25 ( ) 26-30 ( ) 31-35 ( ) 36-40 ( ) 41 ve üzeri

3. **En çok** hangi kütüphaneden yararlanıyorsunuz?

( ) Beytepe Merkez Kütüphanesi ( ) Tıp Merkezi Kütüphanesi

4. Araştırma görevlisi olarak çalıştığınız:

- Fakülte:.....
- Bölüm:.....
- Ana Bilim Dalı:.....

5. Kütüphanenin daha çok hangi hizmetlerinden yararlanıyorsunuz? ( 1, 2, 3 şeklinde numara vererek **“en çok üç seçeneği”** işaretleyebilirsiniz)

- ( ) Elektronik yayınlar ( ) Bilgi tarama hizmetleri ( ) Ödünç verme  
( ) Süreli yayınlar ( ) Kütüphanelerarası ödünç verme ( ) Fotokopi  
( ) Ortak belge sağlama ( ) Referans/ Danışma ( ) Süreli yayın deposu  
( ) Diğer hizmetler ( Lütfen belirtiniz).....

6. Kütüphaneyi ne kadar sık kullanıyorsunuz?

- ( ) Hergün  
( ) Haftada bir kez  
( ) Haftada iki kez  
( ) Haftada ikiden çok  
( ) Diğer (Lütfen belirtiniz).....

## İKİNCİ BÖLÜM

Bu bölümde; “Kütüphanenin fiziksel ortamı”, “Kütüphane personelinin bilgili ve güvenilir olması”, “Kütüphane personelinin tavır, davranış ve yaklaşımı”, “Hizmetin sunulmuş biçimi”, “Kütüphane koleksiyonunun sayısı ve nitelik olarak yeterliliği” gibi konularla ilgili olarak, hizmet aldığımız kütüphanenin size sağladığı koşullar değerlendirilmeye, başka bir deyişle, sunulan hizmetin sizi ne ölçüde memnun ettiği ölçülmeye çalışılacaktır.



Tamamen katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
---------------------	-------------	------------	--------------	-------------------------

### Faktör 1: Kütüphanenin Fiziksel Ortamı

1. Kütüphanenin modern, hoş, davet edici ve çekici bir ortamı vardır.	( )	( )	( )	( )	( )
2. Kullanım alanları okuma ve araştırma yapmak için yeterli ve kullanışlıdır.	( )	( )	( )	( )	( )
3. Masa ve sandalyeler sayıca yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
4. Masa ve sandalyeler kullanışlı ve rahat değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
5. Dinlenme, sigara içme, çay içme vb. gereksinimler için ayrılan alanlar yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
6. Kütüphane (yerler, masalar, raflar vs.) her zaman temizdir.	( )	( )	( )	( )	( )
7. Kütüphanede ısıtma yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
8. Kütüphane içindeki aydınlatma yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
9. Kütüphanede havalandırma yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
10. Tuvaletler sayıca yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
11. Tuvaletler genellikle temiz değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
12. Kütüphane olması gerektiği gibi son derece sessizdir.	( )	( )	( )	( )	( )
13. Özel eşyalarımızı (çanta, giysi...) güvenle bırakabileceğimiz dolap vb. imkan vardır.	( )	( )	( )	( )	( )

### Faktör 2: Kütüphane Personeli

14. Personelin davranış ve iletişiminden memnun değilim.	( )	( )	( )	( )	( )
15. Fotokopicilerin davranış ve iletişimlerinden memnunum.	( )	( )	( )	( )	( )
16. Kapı görevlilerinin davranış ve iletişimlerinden memnunum.	( )	( )	( )	( )	( )
17. Personel kütüphanenin sessizliğine uymaz.	( )	( )	( )	( )	( )
18. Personel kullanıcılara karşı ilgili ve saygılıdır.	( )	( )	( )	( )	( )
19. Personelin verilen hizmet için yeterli bilgiye sahip olduğunu düşünmüyorum.	( )	( )	( )	( )	( )

	Tamamen katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
20. Personel her zaman sabırla ve güleryüze sorularımıza cevap verir.	( )	( )	( )	( )	( )
21. İhtiyacım olduğunda personeli genellikle görevli olduğu yerde bulamıyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
22. Bir soru sorduğumda ya da yanlış bir şey yaptığımda personelin kızmasından ve alay etmesinden çekiniyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
23. Kütüphaneciler hizmet verirken benim anlayabileceğim kelimelerle iletişim kurarlar.	( )	( )	( )	( )	( )

### Faktör 3: Hizmetin Sunulmasıyla İlgili Durum

24. Kütüphanenin açık olduğu saatler yeterli ve uygundur.	( )	( )	( )	( )	( )
25. Kütüphanenin açık olduğu günler yeterli ve uygundur .	( )	( )	( )	( )	( )
26. Hizmet aldığımız yerlerde (ödünç verme vs.) işlemler çok yavaş yapılmaktadır.	( )	( )	( )	( )	( )
27. Ödünç verme bankosunda 3 dakikadan fazla beklemiyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
28. Gereksinim duyduğumda, danışma masasında 3 dakikadan fazla beklemiyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
29. Fotokopi çektirirken 3 dakikadan fazla sıra beklemiyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
30. Telefonla bilgi almaya çalıştığımda gördüğüm ilgiden ve verilen bilgiden memnunum.	( )	( )	( )	( )	( )
31. Kütüphanede, bana bir okuyucu / kullanıcı olarak önem verilmediğini hissediyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
32. Ödünç verilen kitap sayısı yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
33. Kitapların ödünç verilme süresi yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
34. Dergi ve kitap seçiminde bizlerin görüşleri alınmaz.	( )	( )	( )	( )	( )
35. Kütüphanecilere yaptırdığım bilgi taramalarında elde edilen konumla ilgili künye sayısı çok düşüktür.	( )	( )	( )	( )	( )
36. Fotokopi ücretleri çok yüksektir.	( )	( )	( )	( )	( )
37. Kitap rafları düzenli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
38. Dergi rafları düzenli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
39. Bir bilgi isteğim olduğunda tam ve doğru bilgi verildiğine inanmıyorum.	( )	( )	( )	( )	( )

	Tamamen katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
40. Kütüphaneye yeni gelen yayınlar oldukça hızlı bir şekilde duyurulmaktadır.	( )	( )	( )	( )	( )
41. Kütüphane hizmetlerindeki değişiklikler ve yenilikler hızla duyurulmaktadır.	( )	( )	( )	( )	( )
42. Verilen hizmetleri eleştirdiğimde ve olumsuz gördüğüm konuları belirttiğimde personel ilgiyle karşılar ve yöneticilere aktarmak üzere gerekli notları alır.	( )	( )	( )	( )	( )
43. Kitap sırtlarındaki numaralar ve harfler okunaklı değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
44. Kütüphane yönetimi, gereksinimlerimizi belirlemek ve kütüphane hizmetleriyle ilgili görüşlerimizi almak için düzenli olarak anket uygular.	( )	( )	( )	( )	( )
45. Görüş, öneri, şikâyet ve gereksinimlerimi aktarabilmem için kütüphanede görünür bir yerde dilek ve şikâyet kutusu vardır.	( )	( )	( )	( )	( )
46. Kütüphane yönetimi, gereksinimlerimizi ve kütüphane hizmetleriyle ilgili görüşlerimizi almak için bizlerle birebir ya da grup görüşmeleri yapar.	( )	( )	( )	( )	( )
47. Kütüphaneyi daha etkin kullanabilmemiz konusunda bizlere düzenli olarak eğitim verilmektedir.	( )	( )	( )	( )	( )
48. Kütüphane kullanımını konusunda bizlere verilen eğitim verimli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
49. Kütüphanenin web sayfası kütüphane kaynaklarını, verilen hizmetleri ve genel olarak kütüphaneye ilgili bilgileri yansıtmada konusunda oldukça yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
50. Evimdeki ve üniversitedeki bilgisayarımınla kütüphane kataloğunu kolayca tarayabiliyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
51. Evimdeki ve üniversitedeki bilgisayarımınla kitap ayırma işlemini yapamıyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
52. Evimdeki ve üniversitedeki bilgisayarımınla elektronik yayınları kolaylıkla tarayamıyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
53. Kütüphanenin üst yönetimine kolayca erişerek problemimi rahatlıkla anlatabilirim.	( )	( )	( )	( )	( )
54. Kütüphanenin tüm hizmet noktalarında (fotokopi, ödünç verme bankosu vs.) kullanıcılara eşit davranılmaktadır.	( )	( )	( )	( )	( )
55. Konumla ilgili farklı bilgi kaynaklarına da erişebilmem için, personel tarafından başka kütüphaneler hakkında hiçbir bilgi verilmez.	( )	( )	( )	( )	( )
56. Kütüphanede, hizmetler hakkında anlaşılabilir, tam ve güncel bilgi veren broşürler ve yönlendirme yazıları yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
57. İstediğim bilgi ve belge, bana söz verilen sürede teslim edilmez.	( )	( )	( )	( )	( )
58. Kütüphanenin sunduğu hizmetlerle bilgi ve belge (kitap, dergi vs.) gereksinimlerimin çok azı karşılanmaktadır.	( )	( )	( )	( )	( )

	Tamamen katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
59. Yerinde bulamadığım kitap, dergi, ansiklopedi vb. bilgi kaynaklarına erişebilmem konusunda yeterince yardımcı olunmaz / bilgi verilmez.	( )	( )	( )	( )	( )
60. Kütüphane girişindeki danışma masasından tam ve doğru bilgi verildiğine inanmıyorum.	( )	( )	( )	( )	( )
61. Kütüphane hizmetleri hakkındaki şikâyet ve önerilerim dikkate alınmaz.	( )	( )	( )	( )	( )
62. Bilgisayarla elektronik kaynaklardan (veritabanları, elektronik dergi ve kitap) kendi başımıza tarama yapabilmemiz için sunulan imkânlar (bilgisayar vs.) yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
63. Kütüphane kataloğunu tarayabileceğimiz bilgisayarlar sayıca yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )

#### Faktör 4: Kütüphane Koleksiyonu

64. Kütüphanenin meslek alanımla ilgili bilimsel kitap koleksiyonu güncel değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
65. Kütüphanenin meslek alanımla ilgili bilimsel kitap koleksiyonu sayıca yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
66. Kütüphanenin meslek alanımla ilgili bilimsel dergi koleksiyonu yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
67. Kütüphanenin meslek alanımla ilgili danışma kaynakları (indeks, abstrakt, ansiklopedi, sözlük, bibliyografya vs.) oldukça günceldir.	( )	( )	( )	( )	( )
68. Kütüphanenin meslek alanımla ilgili danışma kaynakları (indeks, abstrakt, ansiklopedi, sözlük, bibliyografya vs.) sayıca yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
69. Kütüphanenin meslek alanımla ilgili Türkçe koleksiyonu (kitap, dergi vb.) güncel değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
70. Kütüphanenin meslek alanımla ilgili Türkçe koleksiyonu (kitap, dergi vb.) sayıca yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
71. Kütüphanenin meslek alanımla ilgili elektronik kaynakları (CD-ROM'lar, online veritabanları, elektronik dergiler...) yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
72. Kütüphanenin roman, hikâye vb. kitap koleksiyonu güncel değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
73. Kütüphanenin roman, hikâye vb. kitap koleksiyonu sayıca yeterli değildir.	( )	( )	( )	( )	( )
74. Genel konulu danışma kaynakları (ansiklopedi, Türkçe sözlük, yabancı dil sözlükleri, almanak, rehber, biyografya vs.) oldukça günceldir.	( )	( )	( )	( )	( )
75. Genel konulu danışma kaynakları (ansiklopedi, Türkçe sözlük, yabancı dil sözlükleri, almanak, rehber, biyografya vs.) sayıca yeterlidir.	( )	( )	( )	( )	( )
76. Bu ankette sorulmayan ancak memnuniyetinizi etkileyen konularla ilgili farklı düşünceleriniz varsa lütfen belirtiniz.					

(Kağıdın arkasına devam edebilirsiniz)

### **EK-3: PERSONELİN AÇIK UÇLU ÖLÇEK MADDESİNE YAZDIĞI GÖRÜŞLER**

Kütüphane personelinin, “*Kütüphane Personeli Memnuniyet Ölçeği*”nin son bölümünde bulunan açık uçlu maddeye yazdıkları görüşler şu şekildedir:

#### **1-34 arası Beytepe Merkez Kütüphanesi**

#### **35-66 arası Tıp Merkezi Kütüphanesi**

Bizim olduğumuz kadroda en önemli sorun bence yetki yok ama sorumluluk var. Kararların sorgulanır, kabul edilebilir de ama, “sonucundan sen sorumlusun” denir. Kararın sorgulanması beni rahat karar vermekte rahatsız ediyor. (Akademik uzman-Bölüm sorumlusu/ Anket no: 3)

Mesleğimin kutsal, onurlu ve benzersiz bir bilim dalı olduğunu tüm benliğimle kabul ediyorum, olağanüstü bir coşku ve sevgiyle çalışıyorum. (Akademik uzman/ Anket no: 10)

Kütüphanede, kütüphaneci (uzman) olarak çalışmayı isterdim. Memur olarak başka devlet dairelerini tercih ederdim. Kadro, derece olarak ilerlemek için. (İdari kadro-Bilgisayar işletmeni-Sürelî yayımlar/ Anket no: 15)

Kütüphanenin yangın ihtimaline karşı cihazları ve yangın düğmeleri bozuktur. Bunlar idareye bildirilmiş ve gereği yapılmamıştır. Kütüphanenin giriş kapısının kilidi bozuk. Bir yıldır açık duruyor. Durum idareye bildirildiği halde gereğini yapmamıştır. Kütüphanede binlerce kitap, dergi ve tez kaybolmuştur. Üniversiteden ayrılan personelin, üzerindeki kitaplarla ilişkisi kesilmiştir. Bu kanunlara da aykırıdır. Dilekçeyle bildirdiğim halde idare gerekli cevabı vermemiştir. Gece personeli olarak kurallara aykırı olarak hafta tatilsiz 7 gün keyfi çalıştırılmaktayım. Kütüphaneye ilgili sorunları ilettiğimizde, daire başkanından hakarete varan sözler işitiyorum, Beytepe’ye sürülmeyle tehdit ediliyorum. (Kütüphanecilik eğitimi almamış-Sürelî yayımlar/ Anket no: 50)

Arabalarımız eksik. Yangın tertibatı çalışmıyor. Kütüphanenin kapısı bozuk. Masalarımızı koyacak bir yerimiz yok. (Kütüphanecilik eğitimi almamış-Sürelî yayımlar/ Anket no: 51)

Daire Başkan Yardımcısı ile tanışmadık, bu yüzden görüşlerim kendisini kapsamıyor. Personelin çoğunluğu bayan olduğu halde kitap ve dergilerle ilgilendiklerini görmüyoruz (Ödünç verme dışında). Çalışma saatlerimizden dolayı hiç tatil yapmadan haftanın 7 günü çalıştırılıyor. Başvurularımıza rağmen bu düzeltilmedi. (Kütüphanecilik eğitimi almamış-Ödünç verme/ Dergi deposu/ Anket no: 52)

Özellikle kütüphanenin kadrolu ve uzman elemanlarının dışında erkek elemanların hiçbir değeri yoktur (idarecilerin gözünde). Kısa süreden beri çalışmakta olduğum depo hizmetinin hiçbir değeri yoktur. (İdareciler tarafından) iş olarak görülmemektedir. Bizim idarecilerimiz köklü bir çözüm yerine sadece günü kurtarmakla yetinmektedirler. (İdari kadro-memur-Ödünç verme/ Anket no: 56)

Hastane personeli öğle yemeğini ücretsiz yerken biz üniversite personeli olarak paralı yemekyiz NEDEN? Sağlık hizmetlerinden yeterince faydalanamıyoruz. Kısa vadeli randevular için para yatırılması isteniyor. (Yardımcı hizmetli/ Anket no: 59)

Ben bir arkeoloğum ancak, devlette yaptığım iş güvenli. Keşke buna bir çözüm bulursa. Herkes kendi branşında çalışabilse. Ücretler arasında uçurumlar olmasa. İki iş yapmak zorunda kalmasak. İnsan gibi yaşayabilsek. (Kapı Giriş Görevlisi/ Anket no: 66)

#### **EK-4: KULLANICILARIN AÇIK UÇLU ÖLÇEK MADDESİNE YAZDIKLARI GÖRÜŞLER**

Kütüphane kullanıcılarının, “*Kütüphane Kullanıcısı Memnuniyet Ölçeği*” nin son bölümünde bulunan açık uçlu maddeye yazdıkları görüşler şu şekildedir:

**1-66 arası Fen Bilimleri Enstitüsü**

**67-125 arası Sosyal Bilimler Enstitüsü**

**126-215 arası Sağlık Bilimleri Enstitüsü**

Özellikle verilen elektronik yani bilgisayar sisteminin son derece yetersiz olduğunu düşünüyorum. Bu konuda Reading Üniversitesi (İngiltere) kütüphanesinin veritabanını ve İnternet hizmetini bizim kütüphanede de kullanılması (veya benzeri bir sistemin) çoğu şeyi kolaylaştıracağı inancındayım. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 1)

Kütüphanenin hizmetlerinin ölçülmesi açısından bu anket mutluluk verici ancak, anket sonuçlarının değerlendirilerek uygulamaya konulması da bir o kadar önemli. Eğer e-mail yoluyla kütüphanede yapılan değişiklikler ve bilgiler duyurulsa daha faydalı olacağı kanaatindeyim. Kütüphanenin kitap alırken ilgili bölümlerden gelen istekler doğrultusunda alımlar yapması da mutluluk vericidir. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 5)

Kütüphaneye alınması önerilen kitapların gelme süreleri çok uzun oluyor ve geldiğinde çoğu kez iş işten geçmiş oluyor. Bazı dergilerin bazı sayıları eksik oluyor. Bunların tamamlanması önemli ve ayrıca yurtdışından istenilen belgelerin (makale vb.) ücretleri çok yüksektir. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 6)

Sürelili yayınlardan Hacettepe Üniversitesi kütüphanesine düzenli olarak gelen kimya ile ilgili yabancı hiçbir dergi hatırlamıyorum. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 12)

Çoğunlukla Tıp Fakültesi kütüphanesini kullanmakla birlikte nadiren Beytepe kütüphanesini de kullanmaktayım. Fiziksel ortam olarak Beytepe kütüphanesini daha iyi bulmakla birlikte, Tıp Fakültesi kütüphanesinde işlerimi daha kolay halledebildiğimi düşünüyorum. Ayrıca, Tıp Fakültesi kütüphanesinde personelin verilen hizmet için yeterli bilgiye sahip olduğunu ve bana daha çok yardım edebildiklerini hissediyorum. Her iki kütüphanenin fotokopi hizmeti yetersiz olmakla birlikte, fotokopilerin davranış ve iletişimlerinden son derece memnunum. (TMK kullanıcı/ Anket no: 15)

Şimdiye kadar (ben 8 yıldır buradayım) böyle bir anket uygulanmamıştı. Size böyle bir çalışmanızdan dolayı çok teşekkür ederim. (BMK kullanıcı/ Anket no: 17)

Öğretim üyesi kütüphaneye gelmeden bilgisayarla istekte bulunabilmeli ve isteği yerine getirilmeli. Bilkent kütüphanesi için günde en az iki servis verilmeli. (BMK kullanıcı/ Anket no: 19)

Kütüphanenin bulunduğu yer yetersiz ve inşaat açısından sakıncalı. Süreli yayınlar yetersiz, mevcut olanların da eksik sayıları fazla. Kütüphanenin sürekli açık olması gerektiğine inanıyorum. (BMK kullanıcı/ Anket no: 33)

Gerekli ve yeterli konuda ve sayıda soru sorulduğu, önemli noktalara temas edildiği izlenimini edindim. Teşekkür ederim. (BMK kullanıcı/ Anket no: 42)

Elektronik veri tabanlarına (dergilere) IP kontrollü bağlandığımız için evde başka bir servis sağlayıcı aracılığıyla internete girdiğimizde IP numaramız okulunkıyla aynı olmadığından bu hizmetten faydalanmıyoruz. Bu kontrolün şifreli olması beni daha memnun ederdi. (BMK kullanıcı/ Anket no: 45)



Beytepe dışından bağlandığımızda, kütüphanenin veri tabanlarına girdiğimizde yayınları ya hiç göremiyoruz ya da full text'e ulaşamıyoruz. Bu konunun üzerinde çalışılırsa çok memnun olurum. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 47)

Bilindiği üzere, üniversitemizin bütçesi diğer devlet üniversitelerine nazaran oldukça yüksek. Ancak kütüphaneye yapılan yatırım olması gereken rakamların çok çok altında. Bunun yerine, bir yıl boyunca hiç kitap alınmadan eldeki kütüphane bütçesiyle, kitapların Barcode sistemine geçirilerek kitap ödünç alma sırasını (kuyruğunu) azaltmaya çalışmak olabilir. Ayrıca ödünç verme resepsiyonunda 3 memur yerine 2 memurla aynı iş daha verimli hale gelebilir. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 52)

Kütüphanenin son zamanlarda kendini geliştirme yönündeki çabaları ve değişimleri bizleri memnun ediyor. Ancak bu çabaların sonuçlarını görmek en büyük isteğimiz. Ayrıca kütüphanenin olanakları ve sınırları konusunda bilgilendirilmek istiyoruz. (Ayrıca kütüphanenin süreli yayın içeriği çok dar, özellikle kendi alanımla ilgili) (BMK kullanıcısı/ Anket no: 55)

Kütüphanemizde güncel kaynaklar yok, sayıları yetersiz. 1960-1970 basımlı kitaplar bulmak istediğimizde yararlanabileceğim bir kütüphane olmakta. Mekan olarak kasvetli bir hali var. Görünüş itibariyle güncelliği yakalayamadığı anlaşılıyor. Ayrıca birkaç kişinin çalışabileceği (tartışabileceği) ve seslerin dışarıdan duyulmayacağı kapalı çalışma odaları yok. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 77)

Mikrofilmleri okuyacak makine yok ya da bozuk. Ayrıca ODTÜ kütüphanesiyle işbirliği geliştirilmeli ve Bilkent'te olduğu gibi, oradan da yararlanılmalı. Kütüphane akademisyenlerin özellikle araştırma görevlilerinin ihtiyacı olan makale, kitap vs. yi ücretsiz, ABD'de de olsa getirtmelidir. Kütüphanelerde memurlar yerine öğrenciler burs karşılığı çalıştırılmalıdır. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 86)

ODTÜ kütüphanesi ile yapılan işbirliği, Bilkent Üniversitesi ile yapılan işbirliği gibi iyi değil. Tez konumla ilgili (doktora) neredeyse hiçbir yabancı kaynak yok. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 87)

Diğer kütüphanelerden yararlanma imkanları artırılmalı. İstedğim kitabı ya da makaleleri ücretsiz temin edebilmeliyim. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 88)

İçeriği, araştırma konusu / problemi ile bağlantılı sorular ankette yer almış. Umarım pratikte de yararı (kütüphanemiz için) olur. Ödünç alma servisinde akademik personel ile öğrenci aynı sırada yer almaktadır. Arka plandaki öncelik sıramız ile ilgili maddeye kimse uymamakta. Araştırma görevlileri bu konuda görülmediği için (bu olayı yaşadım) öğrencilerle aynı işleme tabi tutulmaktadır. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 94)

Yukarıda sorulan sorulara verdiğim cevaplarda da belirttiğim gibi, kütüphanedeki eserlerin güncelleştirilmemesi en büyük problem. Bilkent kütüphanesine taşınıp durmak benim açımdan hoş bir durum değil. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 95)

Kütüphanemizin daha modern, daha güncel olması için gerekli koşulların sağlanması gerekir. Bunun için de sanırım finansman gerekli. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 99)

Yerler halı olmadığı için en ufak bir ses bile yankılanıyor ve özellikle 2. kat, okuma salonundan çok, büyük bir depoya benziyor. 2. kat güneş almadığı için, sadece floresan aydınlatma çok çabuk yoruyor ve floresanlar çok ses çıkarıyor. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 100)

Sizin sınıflama tablonuzu öğrencinin görebileceği şekilde girişe asmanız faydalı olur. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 101)

Kaynakların yetersizliğinden dolayı sürekli başka kütüphanelere başvurduğumuz için zaten Beytepe kütüphanesinde fazla zaman harcamıyorum, doğrudan başka yerlere gidiyorum (Bilkent, YÖK). Kitap ve diğer yayınlar güncellenmedikçe ve sayıca artırılmadıkça diğer ayrıntılar önemini yitiriyor ne yazık ki!!! (BMK kullanıcısı/ Anket no: 105)

Ödünç verme işlemlerinde bir an önce elektronik sisteme geçilmesini istiyorum. Bilgi fişlerini doldurmak çok uzun zaman almakta, bu da kütüphane kullanım oranını olumsuz yönde etkilemektedir. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 109)

Anketin en önemli kısmı Faktör 4'te yer alan maddelerdir. Araştırmacılar için kaynakların güncel ve bilgilerin yeni olması son derece önemlidir. Bana göre kütüphanenin en önemli eksiği faktör 4'te yer alan 64-71. maddelerdir. Bu maddelerdeki kriterler sağlanmadıkça kütüphaneden yararlanmak imkansızdır. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 114)

Kütüphane kullanımı ile ilgili böyle bir çalışma yaptığınız için teşekkür ederiz. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 118)

Güzel sanatlara ilişkin kitap bölümünün tamamen değiştirilmesi, öğrencilere ödünç kitap verilmesi, fiziksel ortamın daha uygun hale getirilmesi, görevli memurun misafirlerini evinde ağırlaması ve kaynakların hızla yeterli düzeye getirilmesi veya Bilkent kütüphanesine giden servislerin artırılması. (umarım başarabilirsiniz) (BMK kullanıcısı/ Anket no: 120)

Kütüphaneler arasında iletişim daha sağlıklı olmalı ve ulaşım hizmetleri sağlanmalı. Sadece Bilkent için değil, YÖK, ODTÜ,..., kütüphanelerine de ulaşım sağlanmalı diye düşünüyorum. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 123)

Kütüphanenin dışına kırmızı halı döşemek yerine, içeride özellikle yürünen alanlara yolluk gibi halılar döşense, daha yararlı olur ve çalışırken son derece rahatsız eden ayakkabı gürültüsünden kurtulmuş olurduk. Masa ve sandalyeler hem

sayıca yeterli değil hem de ergonomik değil. Kütüphanenin içinde daha rahat erişilebilecek ve özellikle temiz tuvaletler istiyoruz. Özellikle kapalı havalarda içerişi tamamen kasvetli oluyor ve tercih edilen ışık uykumu getiriyor. Ödünç verme bankosundaki bey oldukça kaba ve yaptığı işe karşı umursamaz bir tavır içinde. Fotokopiler sayıca az ve bazıları da bozulunca iyice azalıyor. Üstelik biz araştırma görevlileri ve diğer öğretim elemanlarına öncelik sağlanacağı asılan bir yazıyla belirtiliyor. Bizim uyarmamız gerekiyor ve ben araştırma görevlisiyim deyip öne geçerken rahatsız oluyorum. Bunun yerine ayrı bir mekanda bize özel hizmet verilse daha iyi olur. İçeri girip hemen çektiririz, hiç de sıkılmayız. Ödünç kitap almada bizlere karşı sayı sınırı olmamalı. Başkalarının da aynı yayınları isteyebileceği mazereti de alan kişinin e-mail adresi, telefon numarası vb. bilgiler zorunlu olarak alınarak ve aynı kaynakları isteyenlere verilerek kendi aramızda halletmemiz yoluna gidilebilir. Bilgi taramaları tam bir facia. İşe yarar künye bulmam ne mümkün. Bunun yerine belli yerlere bilgisayar koyun araştırmacılar taramalarını kendileri yapsın CD'lerden. Yoğunluk deniyorsa da, randevu sistemi getirin. Bunun ODTÜ ve Bilkent'te örnekleri var. Kitap rafları hem çok düzensiz, (özellikle ansiklopedi sözlük gibi müracaat kaynaklarının olduğu raflar) hem de üstümüze düşecek gibi duruyor. Üniversitenin amacı yaptığı araştırmalarla yarını oluşturmaksa, bu kadar eski yayınlarla bu başarılabilir mi? Koleksiyon hiç güncel değil yani. Bilgisayarla katalog taraması kullanışsız ve verimsiz. Okuyucuların hala yoğunlukla elle tarama yapıyor olmaları da bunun ispatı. Ayrıca Türkçe karakter sorunu da var. (BMK kullanıcısı/ Anket no: 125)

Anketlerin belirli periyotlarla yapılması ve dikkate alınması dileğiyle... (TMK kullanıcısı/ Anket no: 128)

OBES ve bilgisayarla tarama yapabilme ve yayın indirme hizmetlerinden çok memnunum. (TMK kullanıcısı/ Anket no: 133)

Kütüphanedeki en büyük problemim süreli yayın deposundan dergi istemek. İstedğim dergilerin çoğu yerinde yok şeklinde geri dönüyor. İkinci problem ise abstract tarama. Abstraktlar düzenli değil. Hiçbirini yerinden bulamıyorsunuz ve

abstrakt tarayıcılarına ayrılan alanlar diğer okuyucular tarafından kullanıldığı için tarama için çalışma alanı problemlidir. (TMK kullanıcısı/ Anket no: 139)

Kitapları olması gereken yerde bulamıyorum. Kitaplar zamanında iade edilmiyorsa bunun takibi yapılmalı. İnternet yoluyla ulaşabildiğimiz dergi sayısı artırılmalı ve sürekli olmalı. (TMK kullanıcısı/ Anket no: 140)

Kütüphanenin danışma, ödünç verme ve fotokopi kısmındaki kişiler hakkında görüş sorulmuş ancak, gözden kaçan ve bence en çok sorun yaşanan kişiler depo kısmında çalışanlar. (TMK kullanıcısı/ Anket no: 141)

Hakkaniyetsizlik (Bu ifadeyi özellikle dergi deposunda tıp doktorlarına ayrıcalık yapıldığına defalarca şahit olduğu için yazdığını söyleyen cevaplayıcı, doktorların kendileri gitmeyip odacılarıyla depodan dergi istediklerinde bile, kendilerinden daha fazla dergi çıkarttırabildiklerini belirtmektedir.) (TMK kullanıcısı/ Anket no: 153)

Daha fazla online veri tabanı ile Hacettepe Üniversitesi'nin anlaşma yapması. (TMK kullanıcısı/ Anket no: 154)

Kütüphanenin süreli yayınları özellikle 1995 yılında büyük bir yetmezlik göstermektedir. Çözümünün bulunması konusunda çalışmalar yapılmalıdır. (TMK kullanıcısı/ Anket no: 157)

Süreli yayın deposunda olan dergilerin çoğunluğu yerinde olmuyor. Süreli yayın deposunda çalışan personel yetersiz. (TMK kullanıcısı/ Anket no: 166)

(Cevaplayıcı kendince aşağıdaki soruyu sormuş ve cevaplamıştır.)

“Bu kütüphaneye kalite olarak bir not vermeniz gerekse ne verirdiniz?”

a) 0      b) 1      c) 2      d) 3      e) 4

Cevaplayıcı sıfır verdiğini net bir şekilde belirtmek için “a) 0” seçeneğinin altını adeta karalarcasına koyu bir şekilde çizmiştir. (TMK kullanıcısı/ Anket no: 168)

Yabancı dergilerde konumuzla ilgili yayınlanan makalenin elektronik ortamdan tam-metinlerine ulaşmak için sunulan hizmet yetersizdir. (TMK kullanıcısı/ Anket no: 169)

Teknoloji yetersiz. (TMK kullanıcısı/ Anket no: 175)

Sorularda da yer alan fotokopi/ belge sağlama süresi uzundur. (TMK kullanıcısı/ Anket no: 177)

Ben en çok, kütüphanenin üye olduğu süreli yayınların nasıl bu denli ulaşılabilir olduğunu anlayamıyorum. Örneğin ciltte diyorlar, yerinde yok diyorlar. Ciltte ve yerinde yok yanıtı güvenimi sarsıyor ve bu yanıtı çok fazla almaktayım. Daha düzenli ve titiz çalışılmalı. Kütüphane gerçekten çok pis-kirli. Personelin okuyucu yönlendirme özelliği yok. Bu nedenle YÖK’ü tercih ediyorum ve tabii ki evdeki bilgisayarla İnternet’e giriyorum. Çünkü okulda da 4 kişiye 1 bilgisayar var. Makale isteme ücreti pahalı. Sanırım kurum araştırma görevlilerinin aldığı maaşı unutuyor. (TMK kullanıcısı/ Anket no: 184)

Süreli yayınlar bölümünde çalışan kişilerin yanına gidip bir şey sormak istenildiğinde extra bir iş yapıyormuş gibi ajite davranıyorlar (Deponun karşısındaki odadakiler). Çalışma konunuz gerçekten çok ihtiyaç duyulan bir problem çözümüne ilk adım. Ancak sizin dışınızda bir eleştiri yaparak sonuçlarınızın uygulamaya yansıtılacağına çok inanmıyorum. Çalışma sonuçlarınızın kullanılması dileklerle... (TMK kullanıcısı/ Anket no: 187)

Faydalı olacağına inanıyor, başarılar diliyorum. (TMK kullanıcısı/ Anket no: 194)

Kütüphanenin meslek alanıyla ilgili bilimsel dergi koleksiyonu oldukça az ve geçmiş seneler de kısıtlıdır. 1980'den sonrasını bulabildim. (OBES'ten haberi olmadığını belirten cevaplayıcı, kütüphanede hiçbir personelin bundan bahsetmediğini, bu nedenle de eski sayılar için Gazi Üniversitesi Kütüphanesi'ne gittiğini belirtmektedir) (TMK kullanıcısı/ Anket no: 197)

Fotokopi çeken personel sayısı çok yetersiz, fotokopide çok sıra bekleniyor. Süreli yayın katalog sayıları arttırılmalı. Katalog ciltleri çok eski, sayfa eksikliği oluşabiliyor. Yer zemini ses yalıtımı için uygun değil. (Alt kat tamamen halı kaplı olmalı, kapılar gıcırdamamalı.) (TMK kullanıcısı/ Anket no: 202)

Süreli yayınlar deposundan makale çıkarmak oldukça zordur ve bulunamayan makaleler konusunda genellikle yeterli bilgi verilmez. (TMK kullanıcısı/ Anket no: 204)

Bazı dergilerin bazı sayılarından makale çıkartmak istediğimde “dergi yerinde yok” gibi bir cevapla karşılaşıyorum. Yani dergi aslında satın alınmış ama yerinde değil. Bundan kimin sorumlu olduğunu merak ediyorum. Ayrıca ödünç verme bölümünde çalışanların kriterleri çok ilginç. Bir gün doktora öğrencisi olduğuma dair belge veya akademik personel kimliğimle ödünç kitap verirken, ertesi gün aynı kişi başka kimlik getirmemi istiyor ve kitabı ödünç vermiyor. Madem böyle bir kimlik gerekiyordu, bir gün önce kitapları nasıl ödünç aldım ben? Görevliyle çok sert tartıştım ve hakarete uğradım. (TMK kullanıcısı/ Anket no: 205)

Sessiz bir ortam sağlanabilmesi. Araştırma ve çalışma salonlarının birbirinden ayrılması. (TMK kullanıcısı/ Anket no: 207)

Kütüphanedeki problemleri büyük ölçüde özetlemiş olmasına rağmen bizim gibi hastanede çalışan kişilerin uzun zaman ayırması mümkün olmamaktadır. Bu yüzden elektronik ortamda kütüphane kaynaklarına ulaşım mükemmel olur. Kütüphanedeki elektronik ortamlar bu konuda neredeyse sıfır. Ayrıca “EN BÜYÜK” problem ödünç verilen kitapların “yıllarca” kullanıcılarda kalması. Özellikle

hocalarımızın üzerinde çok sayıda kitap bulunmakta ve bunlar çok uzun süre kalmaktadır. Aynı şekilde süreli yayınların kütüphane dışına çıkarılmaması kuralı varken, bu yayınlar da hocalarımıza ve bazı araştırma görevlilerine verilebiliyor. Özel ilişkilerle yürüyen bu olaylar bizlerin kaynaklara ulaşımını büyük ölçüde kısıtlıyor. (TMK kullanıcısı/ Anket no: 213)

