

## Üniversite Kütüphanesinde Bir Pazarlama Aracı Olarak Hizmet Kalitesi Araştırması

### Service Quality Research as a Marketing Tool for a University Library

Sekine Karakaş\*

#### Öz

*Bu çalışma için bir pazarlama araştırması tekniği olan SERVQUAL yöntemi ile kütüphane kullanıcılarının izlenimleri alınmıştır. Bir fakülte yönetiminin kaynaklarını çoğunlukla kütüphaneye yöneltmesi ile gelinen aşamada, öğretim elemanlarının hizmet kalitesi ile ilgili maddeleri nasıl derecelendirdikleri istatistiksel olarak test edilmiş, alınan sonuçlar değerlendirilmiştir.*

#### Abstract

*In this study the attitudes of library users were solicited using SERVQUAL, a marketing research technique. As the management spent all its resources for the development of the library, the impact of this policy on the service quality has been measured. At this stage the evaluation of faculty with regard to those items on the questionnaire dealing with quality of service has been tested statistically and the results evaluated accordingly.*

#### Giriş

Üniversite kütüphaneleri kendilerini çevreleyen değişimle yeni ilişkiler kurmak, hizmet kalitesini yükseltmek, geleceğe yönelik amaçlarını şekillendirmek ve kullanıcılarını değerlendirmek için pazarlamayı da içeren bütün yönetim tekniklerini kullanmaktadır. Pazarlama araçlarının en belli başlılarından tüketici araştırması, kütüphaneyi kullanan kişilerin gereksinimlerine ek olarak çeşitli kütüphane hizmetleri ile ilgili düşünceleri hakkında bilgi edinmek ve bu bilgileri performansını arttırmak için kullanmak isteyen kütüphaneci ve enformasyon görevlilerine yeni ufuklar açabilecek tekniklere yer vermektedir (Karabalut, 1985). Bu araştırma, kullanıcılar arasından he-

\* Doç. Dr. Sekine Karakaş A.Ü. Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Kütüphanecilik Bölümü öğretim üyesidir.

def gruplar seçilmesi, anket yapılması, yüzyüze görüşme yoluyla bilgi toplama ya da buna benzer değerlendirme yöntemlerini içerir. Kullanıcıların kütüphaneye karşı tutumları, gereksinim duydukları hizmet ve kaynaklar, bulmak istedikleri ortam ve koşullar ile kütüphanecilerin davranışlarına ilişkin düşüncelerinin öğrenilmesi bir çok açıdan önem taşımaktadır. Örneğin, çok geçerli bir pazarlama kuramına uygun olarak bir kütüphane kullanıcıya verilen hizmetlerin iyileştirilmesi için ayrıntılı veri toplamada istekli olduğu zaman kullanıcılarının davranışlarını biçimlendirmekte aktif rol alabilir. Bir üniversite kütüphanesinde öğretim üyeleri ve öğrencilerin kütüphaneyi gerçekten nasıl ve ne kadar kullandığı yanında, bugün üniversite kütüphanelerinin hemen hepsinde yer alan bilgisayara dayalı kullanım ve hizmetlerin benimsenmesi yönündeki bilgiler, kütüphaneci ve enformasyon uzmanının daha iyiye erişmesinde yol göstericidir.

Hizmet kalitesi kavramı ile pazarlama literatürü aracılığı yoluyla tanışan kütüphaneciler, bu literatürün kütüphane hizmeti kalitesinin tanımlanmasında ve hizmet vermenin iyileştirilmesi yönünde kuramsal bir çerçeveye çizilmesinde yararlı bir rehber olarak kullanabileceğini görmüşlerdir. Daha önceki çalışmalarımızda da değinildiği gibi (Karakaş, 1998,1999) SERVQUAL (HİZKAL MODELİ), kalitenin ölçülmesinde alternatif bir yaklaşım getiren hizmet kalitesinin ve tüketicinin (kullanıcının) nelere önem verdiğinin ortaya konabilmesinde yardımcı olan bir pazarlama araştırması modelidir (Service..., 1991:329). Üniversite kütüphanelerinde hizmet kalitesinin ölçümü için kesin bir formül mevcut olmamakla birlikte, 1990'ların başından itibaren özellikle Amerika'lı araştırmacılar kütüphane hizmet kalitesi kavramı ile ilgilenmeye başladılar (Hernon, 1999:9). Pazarlamada hizmet kalitesi, tüketicinin bir varlığın bütün olarak mükemmeliyeti ya da üstünlüğü konusundaki izlenimi bağlamında algılanan kalite olarak nitelendirildiğinden, bir üniversite kütüphanesindeki hizmet kalitesinin ölçümü, derme büyüklüğü ve kapsanan konuların genişliği ile başlar (Dow, 1998:278). Araştırmamıza temel alınan anket sorularının hazırlanmasında da hizmet kalitesi kavramında dikkate alınması gereken aşağıdaki öğeler irdelenmeye çalışılmıştır:

### *Kütüphane bilgi kaynakları*

Bütün kütüphanelerde olduğu gibi üniversite kütüphanelerinde de hizmet kalitesi kütüphanenin sahip olduğu kaynaklarla doğru orantılı olarak iyileşir. Hiçbir kütüphanenin tüm kullanıcılarını memnun edemediği bir gerçek ise de, kaynakları sınırlı olan kimi kütüphanelerin hizmetleri yetersiz kalırken, dermeleri oldukça zengin olanlar çok daha çeşitli hizmetler sunabilir ve hizmet kalitesini yükseltebilir. Bu nedenle kaynakların elde edile-

bilirliği hizmet kalitesi üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Kaynakların niteliği, materyallere kütüphanelerarası ödünç verme ya da diğer belge erişim hizmetleri ile ne zaman ve nerede gerekirse erişilebilmesi de değerlendirilmelidir.

#### *Kütüphane çalışanlarının hizmete hazır görünmesi*

Toplam kalite bağlamında kullanıcıyı hedef alan bütün kuruluşlarda, müşteri ile doğrudan teması olan görevlilerin kuruluşun profesyonel, etkin ve dostça olduğu konusundaki ilk izlenimi verdikleri düşünülür (Cook., 1994:29). Kütüphane personelinin kullanıcıya karşı her an yardıma hazır ve istekli görünmesi de hizmet kalitesinin önemli bir ögesi olarak SERVQUAL literatüründe yer almaktadır (Hernon, 1996:49). Üniversite kütüphanelerinde kullanıcılar, kütüphane çalışanlarının okuyucu taleplerine hızlı ve etkin biçimde cevap vermelerini beklerler. Bu nedenle talepleri karşılamaya hazır olma, iyi hizmet verebileceğini gösteren önemli bir kıstastır. Yardımseverlik de hizmet unsurundaki davranış faktörünü gündeme getirmektedir. Kütüphane çalışanlarının kullanıcıların istediği zaman yardımcı olmak üzere yanlarında bulunması, kullanıcıların istediklerini elde edip etmediklerini hızla kontrol etmeleri ve kullanıcıların bekleme süreleri hizmetin kalitesinin ölçülmesinde önemli ölçütler olarak görülmektedir.

#### *Kütüphaneci ve enformasyon merkezi çalışanlarının yetkinliği*

Kütüphane kullanıcıları için kalitenin göstergelerinden biri de uzmanlık gerektiren hizmetlerdir. Kullanıcılar, kütüphane çalışanlarının bilgili, gereken belge ve bilgilerin hızlı ve etkin biçimde sağlanmasına yardım edebilecek nitelikte kişiler olmalarını isterler. Kullanıcılar, kütüphanecilerin gerçekten yetkin kimseler olduklarını düşündüklerinde sorunların kolayca çözüleceğine inandıklarından hizmet açısından da tatmin duyguları artar.

#### *Kütüphane çalışanlarının genel davranışları*

Kütüphane personelinin genel davranışları da kullanıcının izlenimleri üzerinde etkilidir. Kullanıcılar dostça davranan, rahatlıkla yaklaşılabilir ancak gereksiz yere rahatsız etmeyen personel isterler. Çalışanların davranışlarındaki en önemli iki faktör güven ve empatidir. Kullanıcıların kütüphane personeli ile iş yaparken kendilerini iyi hissetmeleri ve bu personelin kullanıcılar da uyandırdığı güven duygusu önemli öğeler arasındadır. Kütüphane personelinin kullanıcı gereksinimlerine duyarlı olması, kullanıcı sorunlarını

dinlemeye istekli olması, nazik olması, kibar olması, sempatik ve güven talezeyici olması kullanıcıyı etkilemektedir.

### *Kütüphane ortamının fiziksel görünümü*

Kütüphanenin çok iyi hizmet verebileceğini gösteren fiziksel ve elle tutulur kanıtlar, göstergeler, hizmet kalitesinin öğeleri olarak görülmektedir. Bu konuda yapılan araştırmalar, kullanıcı tatmininin üzerinde çok etkili olan bu faktörü destekleyen olgular arasında, genel görünüm olarak temizliği, ortamın cazip biçimde düzenlenmesini ve çalışanların görünümelerini de saymaktadır.

### **Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Kütüphanesi**

Araştırmanın yürütüldüğü Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Kütüphanesi eğitim görülen sınıflar ve öğretim elemanlarının odalarının da bulunduğu bir binada altı kata yayılmış olarak hizmet vermektedir. Zemin katında depolar yer almakta, giriş katında 100 kişilik bir okuma salonu, idari bürolar, fotokopi birimleri ve ondokuz kişisel bilgisayarın bulunduğu iki bilgisayar laboratuvarı bulunmaktadır. Dewey Onlu Sınıflama Sistemine göre açık raf düzeninde sıralanmış olan kütüphanenin II.Katı olan Sosyal Bilimler katı, genel konular yanında felsefe, din kütüphanecilik, tarih, coğrafya ve arkeoloji alanındaki kitaplar ile, ansiklopedi, bibliyografya, abstrakt, indeks ve sözlükler bulunmaktadır. III.Katta açık raf sistemine göre kullanıcı tarafından sıklıkla aranan dergiler alfabetik olarak yer almaktadır. Aynı bölümlerde 14.490 el yazması ve nadir eserle, 15.000 adet yüksek lisans, doktora tezleri, telif hakları gereği özel izinle araştırmacıların hizmetine sunulmaktadır. Dil ve edebiyat dallarındaki eserler IV. katta bulunmaktadır.

1998 kayıtlarına göre Kütüphane'de 350.000 civarında materyal mevcuttur. Bu materyal bibliyografik nitelemesi tamamlanmış 104.000'i kitap, 34.600'ü süreli yayın, 14.490'ı yazma eserler, doktora ve doçentlik tezlerinden, geri kalanı ise henüz işlemi tamamlanmamış eserlerden oluşmaktadır. Akademik ünvanlı bir öğretim üyesinin kütüphane sorumluluğunu üstlendiği kurumda; 4 uzman kütüphaneci, 2 kütüphaneci, 1 bilgisayar işletmeni, 10 memur ve 3 hizmetliden oluşan toplam 21 personel çalışmaktadır.

1997 yılından itibaren Kütüphane'de teknik işlemlerde otomasyon çalışmaları başlatılmıştır. Kütüphanede toplam altı tane bilgisayar bulunmakta, bağımsız bir server ile 10 kullanıcı NOVELL Netware işletim sistemi üzerinde çalışılmaktadır. Ankara Üniversitesi Rektörlüğü Bilgi İşlem Dairesi

Başkanlığı tarafından gerçekleştirilen Bil-sis adlı program kullanılarak yapılan veri girişi Haziran 1999 itibariyle 9.000 kayda ulaşmıştır. Bu kayıtlara İnternet’le ulaşılabilir.

### **Araştırmanın Önemi ve Araştırma Yöntemi**

Üniversite kütüphanecileri tarafından büyük ölçüde kullanılan pazarlama araştırması teknikleri kullanıcıya yönelik bilgilerin toplanmasında yardımcı olmakta, toplam kalite yönetimi kavramı da kütüphane planlamasında son noktayı oluşturmaktadır (Libraries., 1997: 190). Kaliteyi hedefleyerek etkin program ya da hizmet kararları almak için gereksinim duydukları verilerin neler olduğunu saptayan kütüphaneciler amaçlarına en uygun verileri toplayıp analiz ederek hizmet kalitesinde iyileştirmeye gidebilirler. Başta da değinildiği gibi hizmet kalitesinin belirlenmesine yardımcı olacak araçlar, genel olarak veya odak gruplara uygulanan anketler, kullanıcılarla birebir mülakatlar, onlardan gelen şikayetler ya da övgülerdir. Anket maddeleri hizmet kalitesini etkileyen hususları aydınlatacak biçimde düzenlendiğinde iki yönlü yarar sağlanabilir: öncelikle kütüphanecilere belirli bir sistem yaklaşımı içinde, hizmet kalitesinin yükseltilmesine yarayacak bütünleşik kavramsal bir çerçeve sunulması ve daha sonra yürütülecek araştırmalarla verilen hizmetlerin etkinliğini arttırmak için yapılacak düzenlemelere temel oluşturulması. (Service., 1991: 159) Bu çalışmada araştırmanın belkemiğini oluşturacak sorulara yanıt verecek kullanıcının tanımlanması aşamasında odak grup olarak kütüphaneyi en yoğun kullanan öğretim elemanlarına ulaşılmaya çalışılmıştır. Ancak bütün çabalara karşın anketlerin hepsinin doldurulması sağlanamamıştır. Öğretim elemanları çeşitli mazeretler öne sürerek, anketi yanıtlamaktan kaçınmışlardır. Anket yanıtlarının alınmasından sonra, kullanıcıların en çok hoşlandığı iletişim yolunun yüzyüze ilişki olduğundan hareketle (Balmisa, 1997, 18) doğrudan bilgi sağlama yoluna da gidilmiş ve ikincil kaynaklara da başvurulmuştur. İstatistiksel analiz bölümünde bir kısım soruların nasıl değerlendirildiği görülmektedir. Kütüphaneciler bu bilgilerle hizmette öncelikleri belirlemek ve hizmet kalitesinde erişilebilir hedefler saptamak gibi hareket noktalarını belirleyeceklerdir. Özellikle anket sorularının “Önemsiz” den “Çok Önemli”ye doğru sıralanmış olması, kütüphanecilere sorumlu oldukları kullanıcılarının istekleri doğrultusunda eldeki kaynakları yeniden düzenleme olanağı verecektir.

### **İstatistiksel Analiz**

Fakülte kütüphanesinde verilen hizmetlerin değerlendirilmesi için hazırlanan anket öğretim elemanlarına yönelik olarak hazırlanmıştır. Fakültede

sosyal bilimlerin çok farklı alanlarında eğitim veren 19 bölüm ve 78 anabilim dalında, 180'i öğretim üyesi olmak üzere 385 öğretim elemanı görev yapmaktadır. Anket 100 öğretim elemanına uygulanmış ancak yukarıda değinilen nedenlerle değerlendirilen form sayısı 37 olmuştur.

Anket soruları Toplam 1, Toplam 2, Toplam 3 olarak üç grup halinde değerlendirilmiştir.

	TOP1	TOP2	TOP3
<b>TOP1</b>	1.0000 ( 38) P= .	.1468 ( 38) P= .379	.5234 ( 38) P= .001
<b>TOP2</b>	.1468 ( 38) P= .379	1.0000 ( 38) P= .	.5509 ( 38) P= .000
<b>TOP3</b>	.5234 ( 38) P= .001	.5509 ( 38) P= .000	1.0000 ( 38) P= .

**Tablo 1.** Korelasyon Katsayıları

(Katsayı/(Durumlar)/2-Yönlü Anlamlılık) “.” Basılı

Toplam1, Toplam 2 ve Toplam 3 olarak üç grup halinde incelenen anket sonuçlarına ilişkin korelasyon katsayıları incelendiğinde Top2 ve Top1 arasındaki ilişkinin anlamsız olduğu ( $p=0,379>0,05$ ); Top3 ve Top1 arasındaki korelasyonun ya da ilgi miktarının Top3 ve Top2 korelasyonun ya da ilişkinin anlamlı olduğu görülür:

	x	s	min.	max.	n
<b>Top1</b>	186.58	49.17	69	252	38
<b>Top2</b>	26.21	7.54	7	35	38
<b>Top3</b>	63.11	24.18	.00	91	38

**Tablo 2.**

Değişken	Durum Sayısı	Ortalama	SD	Ortalama SE
<b>TOP1</b>				
evet	29	190.5862	51.808	9.620
hayır	5	162.6000	27.583	12.335
<b>Ortalama farkı : 27.9862</b>				

**Tablo 3.** A37 için bağımsız değişken t testleri  
Varyans Eşitliği için Levene Test: F=3.031 P= .091

Varyanslar	t-değeri	df	2-Yönlü Anlamlılık	Farklılık SE	Farklılık %95 CI
Eşit	1.17	32	.251	23.937	(-20.784, 76.756)
Eşit değil	1.79	9.83	.104	15.643	(-6.879, 62.851)
<b>Değişken</b>	<b>Durum Sayısı</b>	<b>Ortalama</b>	<b>SD</b>	<b>Ortalama SE</b>	
<b>TOP2</b>					
evet	29	26.0000	7.982	1.482	
hayır	5	26.4000	4.669	2.088	
<b>Ortalama farkı : -.4000</b>					

**Tablo 4.** Ortalama Eşitliği için t-test  
Varyans Eşitliği için Levene Test: F=1.554 P= .222

Varyanslar	t-değeri	df	2-Yönlü Anlamlılık	Farklılık SE	Farklılık %95 CI
Eşit	-.11	32	.915	3.703	(-7.944, 7.144)
Eşit değil	-.16	8.73	.879	2.561	(-6.194, 5.394)

**Tablo 5.** Ortalama Eşitliği için t-test

Değişken	Durum Sayısı	Ortalama	SD	Ortalama SE
<b>TOP3</b>				
evet	29	63.4483	24.958	4.635
hayır	5	58.2000	17.225	7.703
<b>Ortalama farkı : 5.2483</b>				

**Tablo 6.** A37 için bağımsız değişken t testleri  
Varyans Eşitliği için Levene Test: F= .456 P= .504

Varyanslar	t-değeri	df	2-Yönlü Anlamlılık	Farklılık SE	Farklılık %95 CI
Eşit	.45	32	.656	11.683	(-18.555, 29.052)
Eşit değil	.58	7.28	.577	8.990	(-16.016, 26.512)

**Tablo 7.** Ortalama Eşitliği için t-test

Güvenilirlik Katsayıları		Madde Sayısı : 36
Durum Sayısı : 38.0		Spearman-Brown eşit uzunluk = .86
Formlar arasındaki korelasyon = .7519		Spearman-Brown eşit olmayan uzunluk = .86
Guttman = .8535		2. Kısımda 18 Madde
1. Kısımda 18 Madde		İkinci kısım için Alpha = .91
1. Kısım için Alpha = .9370		
Ölçeğin Tümü için İç tutsaklık katsayısı		Alpha= 0.95

**Tablo 8.** Güvenilirlik Analizi - S

Yapılan güvenilirlik analizinde, bulunan korelasyon Speasman-Brown ve Guttman ölçekleri incelendiğinde, ölçmenin tutarlı olduğu söylenebilir.

### Anket Sorularının Analizi

Anket sorularının istatistiksel analiz bulguları çok yer tutacağı için burada ancak verilerin bir kısmına yer verilmiştir.

#### Kütüphane Bilgi Kaynakları

**SORU1:** Kütüphane bilgi kaynaklarının çeşitliliği derslerim için yeterlidir.

**SORU7:** Gereksinim duyduğum bilgi kaynağı çok iyi durumdadır.

		SORU1		SORU7	
		f	%	f	%
Önemsiz ↓	1	3	0.086	4	0.114
	2	2	0.057	2	0.057
	3	4	0.114	2	0.057
	4	4	0.114	4	0.114
	5	1	0.028	6	0.172
	6	6	0.172	6	0.172
Çok önemli	7	15	0.429*	11	0.314*
<b>TOPLAM</b>		35 Kişi		35 Kişi	

f : Frekans-Sıklık

% : Yüzde

SORU 1 ve SORU 7'yi 35 kişi cevaplamış.

\* Max. Yüzde



*Kütüphane Personeli***SORU 12:** Kütüphanede çalışan personel,

- Cana yakın ve yaklaşılabilir,
- Saygılı ve nazik
- Dostça davranan ve rahatlıkla konuşulabilir.
- İhtiyaç duyulduğunda yanınızda olabilen.
- Bana yardımcı olmak için işini bırakıp gelebilir.

	F	a		b		c		d		e	
		%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Önemsiz ↓ Çok Önemli	1	0	0.000	0	0.0	0	0.0	1	0.032	3	0.094
	2	2	0.057	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.031
	3	1	0.029	2	0.059	2	0.056	0	0.0	2	0.063
	4	4	0.114	2	0.059	3	0.083	7	0.226	6	0.188
	5	5	0.143	4	0.118	11	0.306	3	0.097	8*	0.250
	6	6	0.172	9	0.265	3	0.083	4	0.129	3	0.094
Çok Önemli	7	17*	0.486	19*	0.559	17*	0.472	16*	0.516	9*	0.281
<b>TOPLAM</b>		<b>35 Kişi</b>		<b>34 Kişi</b>		<b>36 Kişi</b>		<b>31 Kişi</b>		<b>32 Kiş</b>	

f : Frekans-Sıklık

% : Yüzde

*Kütüphane Çalışanları***SORU 14:** Kütüphanedeki bütün hizmet noktalarında bilgili kişiler bulunuyor.

<b>SORU 14</b>			
		f	%
Önemsiz ↓ Çok Önemli	1	4	0.111
	2	6	0.166
	3	1	0.028
	4	0	0.0
	5	3	0.083
	6	5	0.139
Çok Önemli	7	17	0.472
<b>TOPLAM</b>		<b>36 Kişi</b>	<b>≅1.000</b>

f : Frekans-Sıklık

% : Yüzde

Soru14'ü 36 Kişi cevaplamış.

\* Max. Yüzde

*Kütüphane Ortamının Fiziksel Görünümü*

**SORU 20:** Kütüphanedeki çalışma alanları oldukça sessiz durumdadır.

<b>SORU 20</b>				
		<b>F</b>	<b>%</b>	
↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓	Önemsiz	1	4	0.111
		2	1	0.028
		3	2	0.055
		4	2	0.055
		5	3	0.083
		6	6	0.166
	Çok Önemli	7	18	0.50
<b>TOPLAM</b>		36 Kişi	≅1.000	

F : Frekans-Sıklık

% : Yüzde

Soru 20'yi 36 Kişi cevaplamış.

*Kütüphane Ortamının Fiziksel Görünümü*

**SORU 25:** Kütüphanenin hizmete açık olduğu saatler benim çalışma saatlerine oldukça uygundur.

**SORU 28:** Tuvaletler çok temiz ve bakımlıdır.

		<b>SORU 25</b>		<b>SORU 28</b>		
		<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	
↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓	Önemsiz	1	3	0.108	5	0.143
		2	4	0.108	3	0.086
		3	2	0.054	2	0.057
		4	1	0.027	2	0.057
		5	2	0.054	1	0.029
		6	1	0.027	6	0.172
	Çok Önemli	7*	24	0.649*	16	0.455*
<b>TOPLAM</b>		37 Kişi	≅1.000	36 Kişi	≅1.000	

f : Frekans-Sıklık

% : Yüzde

\* Max. Yüzde

**SORU 37:** Kendimi iyi bir kütüphane kullanıcısı olarak görüyorum.

<b>SORU 37</b>			
	<b>f</b>	<b>%</b>	
EVET	27	0.844	→ %84.4' ü iyi bir kullanıcı.
HAYIR	5	0.156	
<b>TOPLAM</b>	32 Kişi	≅ 1.000	

37'inci soruyu 32 kişi cevaplamış.

### Değerlendirme ve Sonuç

Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Kütüphanesi'nde odak grup olarak alınan öğretim üyelerine yönelik anketin değerlendirilmesi sonucunda kütüphaneye karşı olumlu bir izlenim görülmüştür. Fakülte yönetimi tarafından kütüphanenin fiziksel konumu yanında, verilen hizmetler açısından da iyileştirilmesinin birincil hedef olarak belirlenmesi ve bütün kaynakların bu hedef doğrultusunda tahsisi, etkisini çok kısa sürede göstermiştir. Özellikle üniversite kütüphanelerinde hizmet kalitesini belirleyen önemli unsurlardan biri olan akademik kadroların kütüphanecilere verilmesi ile, kilit noktalardaki alt yönetim noktalarına uzmanların atanması, bundan sonraki gelişmelerin de planlanmasını sağlamıştır. Kütüphane yönetimi unsurları arasında teknolojinin ivmesiyle birinci sıraya oturan hizmet kalitesi kavramına gerekli ağırlığı veren üst yöneticilerin kütüphaneye yönelik ilgisi, Fakültede tüm kütüphane kullanıcılarına yansımaya başlamıştır.

Uygulanan anketin ve diğer görüşmelerin sonuçları Fakültede çalışan kütüphanecilerin kaynaklar ve davranış olarak öncelikle iki önemli hususa dikkate almaları gerektiğini göstermektedir. Ankete yanıt veren öğretim elemanlarının Kütüphane'ye akademik sorunlarına ve gereksinimlerine karşılık bulmak üzere geldiklerini belirtmeleri kaynak stratejisinin önemini arttırmaktadır. Fakülte Kütüphanesi bilgi kaynakları açısından çok zengin olmasına karşın, bugünün büyük dinamizm gösteren bilgi erişim ortamında öncelikle güncellik açısından yeterli görünmemektedir. Kütüphane yönetiminin son iki yılda öğretim üye ve yardımcılarının yeni kaynak taleplerini karşılamaya çalışmasına karşın, gerekli çizgiye varamadığı görülmektedir. Ellisekiz farklı ders programının uygulandığı bir Fakülte'de kullanıcıların kaynak ihtiyaçlarının bütünüyle karşılanması için bir kütüphanelerarası ödünç verme ve belge sağlama biriminin kurulması etkin biçimde çalıştırılması gerekecektir. Anketin uygulandığı tarihte, bugünkü düzeyine erişmiş olan bilgisayarla tarama ve Internet bağlantılarına da yoğun bir talep olduğu anlaşılmaktadır. Uzun yıllardır süregelen yönetim boşluğu ve dene-

timsizlik sonucunda kütüphane kullanma alışkanlığının büyük ölçüde yitildiği Fakülte Kütüphanesinde ödünç alınan materyallerin geri getirilmesi kütüphaneciler kadar kullanıcıları da rahatsız etmektedir.

Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Kütüphane'sini kullanan öğretim üyelerinin kütüphane çalışanlarının davranışlarına en az kaynaklar kadar, hatta biraz daha fazla önem vermektedirler. Kütüphane kullanıcıları cana yakın ve yaklaşılabilir, saygılı ve nazik, dostça davranan ve rahatlıkla konuşulabilir, ihtiyaç duyulduğunda başvurulabilen görevlilere özlem duymakta, çalışanların bu niteliklerini çok önemli olarak işaretlemektedir. Kullanıcılar, kendilerini araştırma konuları ile ilgili farklı kaynaklara yönelten, kültürel bir duyarlılık gösteren kütüphaneciler istemektedirler. Fakülte Kütüphanesi yönetimi kütüphanenin sorumluluğunun uzman kütüphaneciler ve diğer personelin (tüm çalışanların) oluşturduğu bütünlük içinde taşınması gerektiği bilinciyle hareket etmelidir. Olabildiğince çok kişinin yönetim sürecine katılması, takım çalışmasının desteklenmesi, katılımcı, olumlu bir çalışma ortamının yaratılması gerekmektedir. Kütüphane'nin bütün çalışanlarının verdikleri hizmetin niteliği ve genel olarak nasıl bir tutum içinde olmaları konusunda gerekli duyarlılığın sağlanması bilinçli bir eğitimden geçilmesini zorunlu kılabilir. Güçlü bir hizmet oryantasyonu almış ve son derece olumlu insan ilişkilerine sahip kütüphanecilerin ortak çaba içinde güzel bir ortam yaratmasının sağlanmasının yolu da yine doğru bir hizmet içi eğitimden geçmektedir.

Çoğunlukla kendilerini iyi bir kütüphane kullanıcısı olarak gören öğretim elemanları kütüphane ortamının fiziksel görünümüne önem verdiklerini ifade etmekle birlikte, tuvalet ve temizlik konularına daha çok eğilmişler, şikayet ve önerileri için ilan panosu isteklerini vurgulamışlardır. Ancak özellikle üzerinde durdukları, Kütüphane'nin çalışma saatlerinde oldukça esneklik sağlanmasına karşın, özellikle geceleri ve hafta sonlarının hizmet süresine dahil edilmesidir. Ülkemizde mevcut yasaların getirdiği sınırlılıklara karşın bu sorunların çözümü için gerekli düzenlemeler planlanabilir.

Kütüphane kullanıcılarının bilgi gereksinimlerinin saptanması ve böylece kullanıcılara uyan, üstün kaliteli hizmet verilmesinin sağlanması için çaba gösteren kütüphaneciler çok eskilerden beri çeşitli araştırma yöntemleri kullanmışlardır. Bu yöntemlerin günümüzde daha sistemli ve bilinçli bir tabana oturtulması, yapılan araştırmalardan en iyi şekilde yararlanmayı beraberinde getirmiştir. Bunun sonucu olarak üniversite kütüphanelerimiz kurumsal misyonlarını en iyi şekilde yerine getirebilmek için hizmette öncelikleri belirlemek ve hizmet kalitesinde erişilebilir hedefler saptamak için gerekli verileri elde edebileceklerdir.

### Kütüphane Kullanıcılarının Beklentilerine Yönelik Anket

Bir üniversite kütüphanesinden beklediğiniz hizmetin niteliğini belirleyen göstergelerden en önemlilerini saptamak amacıyla yapılan bu çalışmaya zaman ayırdığınız için teşekkür ederiz.

Aşağıdaki hususların hangilerinin sizin için daha önemli olduğunu düşünüyorsanız daire içine alınız. Önemsiz olan 1'den başlamakta, en önemli olan ise 7 değeri verilmektedir.

Belirli bir hizmeti kullanmıyorsanız, o ifadeyi işaretlemeyiniz.

	Önemsiz	Çok Önemli					
1- Kütüphane bilgi kaynaklarının çeşitliliği derslerim için yeterlidir.	1	2	3	4	5	6	7
2- Kütüphane derslerimle ilgili bilgi kaynaklarını satın almaktadır.	1	2	3	4	5	6	7
3- Kütüphanedeki bilgi kaynaklarından aldığım bilgiler doğrudur.	1	2	3	4	5	6	7
4- Binada bilgi kaynaklarının (kitaplar, dergiler, haritalar) buldukları yeri bulmak kolaydır.	1	2	3	4	5	6	7
5- İstedğim bilgi kaynakları raftaki en uygun yerinde durmaktadır.	1	2	3	4	5	6	7
6- Bilgi kaynakları kullanımdan sonra hemen rafa yerleştirilmelidir.	1	2	3	4	5	6	7
7- Gereksinim duyduğum bilgi kaynağı çok iyi durumdadır.	1	2	3	4	5	6	7
8- Gereksinim duyduğum bilgi kaynağı zarar görmemiştir.	1	2	3	4	5	6	7
9- Yeni bir bilgi kaynağının alınmasını istediğimde kütüphane personeli, kaynağın ısmarlanıp ısmarlanmadığı ya da ne zaman geleceği konusunda beni bilgilendirmektedir.	1	2	3	4	5	6	7
10- Bir bilgi kaynağı talebim olduğu zaman ne kadar zamanda temin edileceği konusunda bilgi verilmektedir.	1	2	3	4	5	6	7
11- Talep ettiğim bilgi kaynağı söylenildiği zamanda gelmektedir.	1	2	3	4	5	6	7
12- Kütüphanede çalışan personel:							
a) Cana yakın ve yaklaşılabilir	1	2	3	4	5	6	7
b) Saygılı ve nazik	1	2	3	4	5	6	7
c) Dostça davranan ve rahatlıkla konuşulabilir	1	2	3	4	5	6	7
d) İhtiyaç duyulduğunda yanımızda olabilen	1	2	3	4	5	6	7
e) Bana yardımcı olmak için işini bırakıp gelebilir	1	2	3	4	5	6	7
13- Kütüphane personeli	1	2	3	4	5	6	7
a) Bilgisayar kullanımını gösterip öğretmekte	1	2	3	4	5	6	7
b) Uygun kaynakları seçmemde yardımcı olurlar	1	2	3	4	5	6	7
c) Kültürel bir duyarlılık gösteriyorlar	1	2	3	4	5	6	7

d) Beni kütüphanedeki broşür ve diğer kaynaklara yönlendirmektedirler.	1	2	3	4	5	6	7
e) Beni çok fazla miktardaki bilgi ve ayrıntı ile bunaltmıyor.	1	2	3	4	5	6	7
f) Gereksinim duyduğum zaman yardım isteyebileceğim konusunda bana cesaret veriyor	1	2	3	4	5	6	7
g) Sorularıma doğru yanıt veriyor.	1	2	3	4	5	6	7
h) Kütüphanede mevcut olmayan kaynakların temini için kütüphanelerarası iare sisteminden söz ediyor.	1	2	3	4	5	6	7
i) Aradığım bilgi için kütüphanenin diğer bölümlerinden de yararlanmam için önerilerde bulunuyor.	1	2	3	4	5	6	7
j) Aradığım bilgi için kütüphanenin dışından da yararlanabileceğim yerler hakkında önerilerde bulunuyor.	1	2	3	4	5	6	7
k) Sorunun yanıtlanması için beni gereksiz yere bir servisten diğerine göndermiyor.	1	2	3	4	5	6	7
l) Bilgi kaynağının nerede olduğunu işaret etmek veya tarif etmek yerine materyalin bulunduğu rafa götürüyor.	1	2	3	4	5	6	7
m) Ne bilgi aradığımı anlıyor.	1	2	3	4	5	6	7
14- Kütüphanedeki bütün hizmet noktalarında bilgili kişiler bulunuyor.	1	2	3	4	5	6	7
15- Kütüphanenin açık olduğu zamanlarda bilgili personel bulunuyor.	1	2	3	4	5	6	7
16- Kütüphane personeli benim anlayabileceğim terimlerle konuşuyor.	1	2	3	4	5	6	7
17- Kütüphaneciler kütüphanedeki materyallerin ve hizmetlerin daha etkin kullanımına olanak verecek eğitim programları hazırlıyor.	1	2	3	4	5	6	7
18- Aşağıdaki durumlarda üç dakikadan fazla beklemek gerekmiyor:							
a) Danışma masasından yardım istemek için	1	2	3	4	5	6	7
b) Bir materyali ödünç almak için	1	2	3	4	5	6	7
c) Mikrofilm, mikrofiş gibi makinelerin kullanımında yardım istemek için	1	2	3	4	5	6	7
19- Kütüphanede kullanılması düşünülen araç-gerecin kullanımında yardımcı olmaktadır.	1	2	3	4	5	6	7
20- Kütüphanedeki çalışma alanları oldukça sessiz durumdadır.	1	2	3	4	5	6	7
21- Kütüphanede kişinin tek başına çalışacağı kareller (bağımsız çalışma birimleri) olması gerekir.	1	2	3	4	5	6	7
22- Kütüphanenin cazip bir görünüşü olmalıdır.	1	2	3	4	5	6	7
23- Kütüphanedeki mobilyaların rahat olması gerekir.	1	2	3	4	5	6	7
24- Kütüphanedeki yönlendirici tabelalar yeterince açıklayıcıdır.	1	2	3	4	5	6	7
25- Kütüphanenin hizmete açık olduğu saatler benim çalışma saatlerime oldukça uygundur.	1	2	3	4	5	6	7

26- Kütüphanenin hangi saatlerde açık olduğunu kolaylıkla öğrenebilirim.	1	2	3	4	5	6	7
27- Kütüphanede yeterli sayıda tuvalet bulunmaktadır.	1	2	3	4	5	6	7
28- Tuvaletler çok temiz ve bakımlıdır.	1	2	3	4	5	6	7
29- Kütüphanede gerektiğinde soğuk ve sıcak içecekler bulunabilir.	1	2	3	4	5	6	7
30- Kütüphane yeterince ısıtılmaktadır.	1	2	3	4	5	6	7
31- Kütüphane yaz günlerinde serin olmaktadır.	1	2	3	4	5	6	7
32- Kütüphane binasının aydınlatması yeterlidir.	1	2	3	4	5	6	7
33- Kütüphanede kalem açacağı, tel zımba, delik zımba gibi çok kullanılan araçlar bulunabilir.	1	2	3	4	5	6	7
34- Binada kendimi güvende hissediyorum.	1	2	3	4	5	6	7
35- Kütüphane hizmetleri ve koşulları ile ilgili yakınlıklarımı, şikayetlerimi ya da önerilerimi rahatlıkla söyleyebilirim.	1	2	3	4	5	6	7
36- Şikayetçi olduğum husus derhal dikkate alınır.	1	2	3	4	5	6	7
37- Kendimi iyi bir kütüphane kullanıcısı olarak görüyorum.	Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/>						

Bir kütüphane kullanıcısı olarak, eklemek istediğiniz hususları lütfen yazınız.

## Kaynakça

- Balmisa, Yolanda Gonzalo. (1997). "Marketing Tools for Information Services in Corporations: A New Age for Users/ Customers Excellent Service", *International Forum on Information and Documentation*, 22(4): 15-19.
- Cook, Sarah. (1994). *Customer Care, Implementing Total Quality in Today's Service Driven Organisation*. London: Kogan Page.
- Dow, Ronald F.(1998). "Using Assessment Criteria to Determine Library Quality", *The Journal of Academic Librarianship*, 24(4): 277-281.
- Hernon, Peter. (1999). "Service Quality and Customer Satisfaction:Assessment and Future Directions", *The Journal of Academic Librarianship*, 25(1):9-17.
- Hernon, Peter.(1996). *Service Quality in Academic Libraries*. Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Karabulut, Muhittin.(1985). *Pazarlama Yeniliklerinin Kabulü ve Yayılışı*, Glş. 2.bs. İstanbul, İstanbul Üniversitesi Basımevi.
- Karakaş, Sekine.(1998). "Üniversite Kütüphaneleri Hizmetlerinde Kullanıcıya Dönük Yaklaşım", *21. Yüzyılda Üniversite Kütüphanelerimiz Sempozyumu. 22-24 Ekim 1998, Tebliğler, Trakya Üniversitesi, Edirne. (Basımda)*
- Karakaş, Sekine. (1999). "Üniversite Kütüphanesi Kullanıcılarının Beklentileri ve Kullanıcı Tatmini", *Ankara : A.Ü.Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 39. Sayı. (Basımda)

- 
- Libraries For The New Millenium Implications for Managers.* (1997). Ed. David Raitt: London: Library Association Publishing.
- Runyon, Richard P.(1991). *Fundamentals of Behavioral Statistics*, 7.basım. London: McGraw Hill.
- Service Quality: Multidisciplinary and Multinational Perspectives.* (1991). Ed. Stephen W.Brown ve diğçerleri, Massachusetts: Lexington Books.