



T.C.
ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

HALK KÜTÜPHANELERİNDE HİZMET KALİTESİNİN
LİBQUAL+® MODELİYLE DEĞERLENDİRİLMESİ:
KOCAELİ İL HALK KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ

Abdourahman Djibril WAÏSS

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Buket CANDAN

Çankırı – 2023

T.C.
ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
BİLGİ VE BELGE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

HALK KÜTÜPHANELERİNDE HİZMET KALİTESİNİN
LİBQUAL+® MODELİYLE DEĞERLENDİRİLMESİ:
KOCAELİ İL HALK KÜTÜPHANESİ ÖRNEĞİ

Abdourahman Djibril WAİSS

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Buket CANDAN

Çankırı – 2023

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ	v
TEZ KABUL VE ONAY	vi
ÖNSÖZ	vii
ÖZET	viii
ABSTRACT.....	ix
KISALTMALAR	x
TABLO LİSTESİ	xi
ŞEKİL LİSTESİ	xii
1. GİRİŞ	1
1.1. Konunun Önemi.....	2
1.2. Amaç ve Hipotez.....	2
1.3. Kapsam.....	3
1.4. Yöntem ve Veri Toplama Teknikleri.....	4
1.5. Literatür Özeti.....	4
1.6. Düzen.....	5
1.7. Kaynaklar.....	5

2. BÖLÜM

HİZMET VE KALİTE: TEMEL KAVRAMLAR VE TANIMLAR

.....,,,,,,,,,,,,,	7
2.1. Hizmet Kavramı.....	7
2.1.1. Hizmet Sistemi.....	7
2.1.2. Kullanıcı/Müşteri.....	8
2.1.3. Temas halindeki personel.....	8

2.1.4. Hizmet.....	9
2.1.5. Fiziksel ortam.....	10
2.2. Hizmetlerin özellikleri.....	10
2.2.1. Çok boyutluluk.....	10
2.2.2. Soyutluk.....	10
2.2.3. Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim.....	11
2.2.4. Bozulabilirlik.....	12
2.2.5. Heterojenlik.....	12
2.3. Kalite Kavramı.....	12
2.3.1. Kalitenin Tarihi.....	14
2.3.2. Toplam Kalite Yönetimi.....	15
2.3.3. Toplam Kalite Yönetiminin Unsurları.....	17
2.3.3.1. Müşteri Odaklılık.....	17
2.3.3.2. Sürekli Gelişme.....	18
2.3.3.3. Tam Katılım ve Grup Çalışması.....	18
2.3.3.4. Önce İnsan Anlayışı.....	20
2.3.3.5. Üst Yönetimin Liderliği.....	20
2.3.3.6. Önlemeye Dönük Yaklaşım.....	21
2.3.3.7. Ölçme ve İstatistik.....	22
2.3.3.8. Sıfır Hata Yaklaşımı.....	22
2.4. Toplam Kalite Yönetimi ve Kütüphaneler.....	24
2.4.1. Kütüphaneler İçin Toplam Kalite Yönetiminin Önemi.....	26
2.4.2. Kütüphanelerde Toplam Kalite Yönetiminin Faydaları.....	28
2.5. Hizmet Kalitesinin Tanımı ve Önemi.....	29
2.5.1. Hizmet kalitesiyle İlgili Kavramlar.....	29
2.5.1.1. Beklenen Hizmet Kalitesi.....	30
2.5.1.2. Algılanan Hizmet Kalitesi.....	32
2.5.1.3. Hizmet Kalitesinin Boyutları.....	33

3. BÖLÜM

HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ: MODEL VE ARAÇLAR.....	35
3.1. Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi.....	35
3.1.1. Hizmet Kalitesinin Ölçülmesinde Kullanılan Modeller.....	36
3.1.1.1. Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli.....	36
3.1.1.2. SERVQUAL (Boşluk) Modeli.....	38
3.1.1.3. SERPERF Modeli.....	44
3.1.1.4. LIBQUAL Modeli.....	45
3.2. Kütüphanelerde Hizmet Kalitesi Ölçümü.....	46

4. BÖLÜM

HALK KÜTÜPHANELERİ.....	52
4.1. Halk Kütüphaneleri Kavramı ve Tanımı.....	52
4.2. Halk Kütüphanesi Hizmetleri.....	53
4.3. Halk Kütüphanelerinin Yapısal Unsurları.....	54
4.3.1. Kullanıcı.....	55
4.3.2. Personel.....	56
4.3.3. Derme.....	56
4.3.4. Bina.....	57
4.3.5. Bütçe.....	58

5. BÖLÜM

KOCAELİ İL HALK KÜTÜPHANESİ'NDE LIBQUAL+® HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM ANKETİNİN UYGULANMASI.....	59
5.1. Kocaeli.....	59
5.2. Kocaeli İl Halk Kütüphanesi.....	59
5.3. Çalışma Evreni (Ana Kütle) ve Örneklem (Örnek Kütle).....	62
5.4. Veri Toplama Aracı.....	62
5.5. Kocaeli İl Halk Kütüphanesi'nde Uygulanan LibQUAL+® Anketi	64

Bulguları.....	
5.5.1. Örneklemin Demografik Özellikleri.....	64
5.5.2. Örneklemin Kullanıcı Profili.....	67
5.5.3. Katılımcıların Kütüphane Hizmetlerine Yönelik Beklenti ve Algıları....	69
5.5.4. Kullanıcı Memnuniyeti Analizi.....	75
SONUÇ VE ÖNERİLER	77
KAYNAKÇA	79
EKLER	92
EK-1. Anket Formu.....	92
EK-2. Etik Kurul Kararı.....	96
ÖZGEÇMİŞ	97

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek lisans tezi olarak hazırladığım *Halk Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin LibQUAL+® Modeliyle Değerlendirilmesi: Kocaeli İl Halk Kütüphanesi Örneği* adlı çalışmamın, öneri aşamasından sonuçlanmasına kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığım bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

26/ 07/ 2023

İmza

Abdourahman Djibril WAİSS

ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Abdourahman Djibril WAÏSS tarafından hazırlanan Halk Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin LibQUAL+® Modeliyle Değerlendirilmesi: Kocaeli İl Halk Kütüphanesi Örneği başlıklı bu çalışma, 26/07/2023 tarihinde yapılan tez savunma sınavı sonucunda *oybirliğiyle* başarılı bulunarak jürimiz tarafından *Bilgi ve Belge Yönetimi* Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

TEZ JÜRİSİ ÜYELERİ (Unvanı, Adı ve Soyadı)

Danışman	: Dr. Öğr. Üyesi Buket CANDAN	İmza:
Üye	: Dr. Öğr. Üyesi M. Kemal Sevgisunar	İmza:
Üye	: Doç. Dr. Burcu Umut ZAN	İmza:

ONAY

Bu Tez, Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun/...../2023 tarih ve sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Coşkun POLAT
Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

Halk kütüphaneleri, hizmet verdikleri toplumda eğitim, kültür ve sosyal işlevleri yerine getiren dinamik bilgi merkezleridir. Kullanıcı beklentilerini anlama, diğer kütüphane türlerinde olduğu gibi halk kütüphaneleri için de sürdürülebilir hizmet kalitesi sağlamanın odağında yer almaktadır. *Halk Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin LibQUAL+® Modeliyle Değerlendirilmesi: Kocaeli İl Halk Kütüphanesi Örneği* adlı çalışma, kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesinde giderek önem kazanan böyle bir konuyu ele almaktadır.

Bu çalışmanın hazırlanmasında yardımlarını esirgemeyen danışman hocam *Dr. Öğr. Üyesi Buket CANDAN*'a ve eğitim hayatım boyunca yetişmemde katkısı olan tüm hocalarıma teşekkürlerimi sunmayı bir borç bilirim.

Anket çalışmamın yürütülmesi aşamasında her türlü kolaylığı gösteren Kocaeli İl Halk Kütüphanesi Müdürüne ve kütüphane personeline teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmamı tamamlamam konusunda moral ve motivasyonumu üst düzeyde tutmama yardımcı olan aileme şükranlarımı sunarım.

26/07/ 2023

Abdourahman Djibril WAÏSS

ÖZET

Tezin Başlığı : Halk Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin LibQUAL+® Modeliyle Değerlendirilmesi: Kocaeli İl Halk Kütüphanesi Örneği

Tezin Yazarı : Abdourahman Djibril WAÏSS

Danışman : Dr. Öğr. Üyesi Buket CANDAN

Anabilim Dalı: Bilgi ve Belge Yönetimi

Tezin Türü : Yüksek Lisans

Kabul Tarihi : 26/07/2023

Kütüphaneler hizmet sağlayan kurumlardır. Hedefleri, verdikleri iyi organize edilmiş hizmetler ile üst düzeyde kullanıcı memnuniyeti sağlamaktır. Hizmet kalitesi, kullanıcı memnuniyeti ve kullanıcı sadakati için en önemli belirleyicilerden biri olarak kabul edilmektedir. Bu çalışmanın amacı, Kocaeli İl Halk Kütüphanesi kullanıcılarının bakış açısıyla Kocaeli İl Halk Kütüphanesi hizmet kalitesini değerlendirmektir. Çalışma LibQUAL+® modelindedir. LibQUAL+® modeli, hem bir kütüphanenin hizmet programını yeniden düşünmek için bir fırsat sunması ve hem de kütüphane personelinin, kütüphane hizmetlerini geliştirmede kullanıcı algılarının önemini dikkate almaya ve yanıt vermeye teşvik eden bir süreç sağlaması açısından dikkate değer bir yapıdadır. LibQUAL+® modeli boyutları ile kütüphanede sunulan hizmet sunumunun bir profili ortaya çıkmaktadır.

Verilerin elde edilmesinde, LibQUAL+® anket formu kullanılmıştır. Kütüphane kullanıcıları ile gerçekleştirilen anket çalışması sonucunda 385 geçerli anket elde edilmiştir. Verilerin analizinde SPSS programı kullanılmıştır. Araştırma bulguları literatüre dayalı olarak değerlendirilerek sonuca ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Halk kütüphaneleri, hizmet kalitesi, kullanıcı memnuniyeti, LibQUAL+®.

ABSTRACT

Thesis Title : Assessment of Service Quality in Public Libraries with the LibQUAL+® Model: The Example of Kocaeli Provincial Public Library

Author : Abdourahman Djibril WAÏSS

Supervisor : Assist. Prof. Dr. Buket CANDAN

Department : Information and Document Management

Thesis Type : Master's Thesis

Date : 26/07/2023

Libraries are service organisations. Their aim is to provide a high level of user satisfaction through well organised services. Service quality is recognised as one of the most important determinants of user satisfaction and loyalty. The aim of this study is to evaluate the service quality of Kocaeli Provincial Public Library from the perspective of the users of Kocaeli Provincial Public Library. The study is based on the LibQUAL+® model. The LibQUAL+® model is notable both for providing an opportunity to rethink a library's service programme and for providing a process that encourages library staff to consider and respond to the importance of user perceptions in improving library services. The dimensions of the LibQUAL+® model provide a profile of service provision in the library.

The LibQUAL+® questionnaire form was used to collect the data. As a result of the survey conducted among library users, 385 valid questionnaires were obtained. SPSS was used to analyse the data. The results of the research were evaluated on the basis of the literature and conclusions were drawn.

Keywords: Public libraries, service quality, user satisfaction, LibQUAL+®.

KISALTMALAR

APD	Amerikan Pazarlama Derneği (American Marketing Association)
ABD	Amerika Birleşik Devletleri (United States of America)
ALA	American Library Association (Amerikan Kütüphane Derneği)
APLIS	Astralara Public Libraries and Information Services (Astralara Halk Kütüphaneleri ve Bilgi Hizmetleri)
ISO	International Organization for Standardization (Uluslararası Standardizasyon Örgütü)
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions (Uluslararası Kütüphane Dernekleri ve Kurumları Federasyonu)
KİHK	Kocaeli İl Halk Kütüphanesi
LibQUAL+®	Library Quality (Kütüphane Kalitesi)
s.	Sayfa
ss.	Sayfalar
SERVQUAL	Service Quality (Hizmet Kalitesi)
SERVPERF	Service Performance (Hizmet Performansı)
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences (Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi)
TKY	Toplam Kalite Yönetimi
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü)
vb.	Ve benzerleri

TABLO LİSTESİ

<u>Tablo No:</u>	<u>Sayfa</u>
Tablo 5.1: Sayılarla Kocaeli İl Halk Kütüphanesi.....	61
Tablo 5.2: Katılımcıların yaş dağılımı.....	65
Tablo 5.3: Katılımcıların cinsiyet dağılımı.....	65
Tablo 5.4: Katılımcıların eğitim durumu dağılımı.....	66
Tablo 5.5: Katılımcıların meslek dağılımı.....	66
Tablo 5.6: Katılımcıların kütüphane kaynaklarını kullanma sıklığı.....	67
Tablo 5.7: Katılımcıların kütüphane kaynaklarına web üzerinden erişim sıklığı.....	68
Tablo 5.8: Katılımcıların bilgi için ağ geçitlerini kullanma sıklığı.....	69
Tablo 5.9: Katılımcıların kütüphane hizmetlerini değerlendirmesi.....	71
Tablo 5.10: Hizmet kalitesi boyutlarının karşılaştırması.....	74
Tablo 5.11: Kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyleri.....	75

ŞEKİL LİSTESİ

<u>Şekil No:</u>	<u>Sayfa</u>
Şekil 2.1: Sıfır hatanın gerçekleşmesi.....	23
Şekil 3. 1: Grönroos hizmet kalitesi modeli.....	37
Şekil 3.2: Hizmet kalitesinde tutarsızlık, kavramsal olarak müşteri rol modeli.....	39
Şekil 3.3: Kütüphane hizmet kalitesi boyutları.....	46



1. GİRİŞ

Başlıca bilgi hizmeti kuruluşu olarak kütüphaneler tarafından sağlanan hizmetlerin kalitesi, bilginin dağıtılmasında ve geliştirilmesinde önemli bir role sahiptir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerin etkisiyle bilgi kullanıcılarının artan beklentileri, kütüphaneleri hizmet kalitelerini geliştirmeye zorlamaktadır. Hizmet kalitesi, rekabet edebilirliği artırma ve başarı elde etmede etkili bir araçtır. Küreselleşme ile birlikte rekabet etkisini arttırmada ve kütüphaneler de bu rekabet ortamından etkilenmektedir. Sonuç olarak, son yıllarda çok sayıda kütüphane, kullanıcılarının değişen bilgi ihtiyaçlarını karşılamak için hizmet kalitesini artırma ve kullanıcı memnuniyeti sağlama üzerine odaklanmaktadır (Candan, 2021).

Kütüphane hizmetlerinin nasıl değerlendirilmesi gerektiğine yönelik araştırmalar, yıllarca bilgi kullanıcısının gereksinimleri ve bilgi talepleri, kütüphane dermesi gibi konulara odaklanmıştır. Pazarlama disiplini ortaya atılan, sunulan bir hizmetin kalitesi yalnızca onu kullananlarca değerlendirilebileceği görüşünün yaygınlık kazanmasıyla kütüphanecilik alanında da bir değişim yaşanmıştır. Kütüphanelerin zaman içinde kendilerini bir hizmet kurumu olarak sınıflandırarak, hizmet sunumuna ağırlık vermeleriyle kullanıcı bakış açısıyla hizmet kalitesi belirleme çabaları artmıştır. Kullanıcıların, kütüphane hizmetlerinden ne beklediklerinin ve sunulan hizmetleri nasıl algıladıklarının öğrenilmesi kalite açısından hizmetlerin geliştirilmesine katkı sağlamaktadır (Candan, 2023).

Bu çalışmanın odağındaki halk kütüphaneleri, sağladıkları kütüphane hizmetleriyle hiçbir ayırım gözetmeksizin kullanmak isteyen toplumun her kesiminden kullanıcılara açık olan kütüphanelerdir (B. Yılmaz, 2004, s. 32). Bu kadar farklı kullanıcı grubuna hızlı ve verimli bir şekilde hizmet verebilmesi ve hizmet kalitesini geliştirebilmesi için kullanıcı memnuniyetine dayalı bir yönetim anlayışı benimsemesi ve uygun araç ve teknikleri kullanması gerekmektedir. Bu amaçla geliştirilen SERVQUAL modeli 1990'lardan itibaren kütüphanelere de adapte edilerek kullanılmıştır. Araştırma Kütüphaneleri Derneği (The Association of Research Libraries-ARL) ve Texas A&M Üniversite Kütüphaneleri tarafından 1999 yılında yine SERVQUAL modeli temelinde LibQUAL+® modeli geliştirmiştir. LibQUAL+® geliştirilirken özellikle

akademik kütüphaneler hedeflenmiş olmakla birlikte birçok farklı kütüphane türü için adapte edilerek uygulanmıştır (Candan, 2021; 2023). Bu çalışmada, Kocaeli İl Halk Kütüphanesi örneği üzerinden kütüphane hizmet kalitesi LibQUAL+® modeliyle değerlendirilmektedir.

1.1. Konunun Önemi

Çok amaçlı bilgi hizmeti sunan kuruluşların en eski örneklerinden olan halk kütüphaneleri (Keseroğlu, 2003, s. 32), bir toplumun eğitim ve kültürel yaşamının gelişimi için önemli bir güç kaynağıdır (Polat, 2010). Halk kütüphaneleri var oldukları toplumun eğitim, kültür, bilgi ve eğlence ihtiyaçlarını karşılayan kaliteli kütüphane hizmetleri sağlamakla yükümlüdür. Halk kütüphaneleri çok boyutlu bilgi hizmeti sunar. Diğer hizmet endüstrisi kurumlarında olduğu gibi halk kütüphaneleri de kullanıcılarının ihtiyaç ve beklentilerini anlamalıdır. Bu onların rekabet güçlerini arttırır (Ladhari ve Morales, 2008, s. 353). Hizmet kalitesini ölçme işlemleri, kütüphanelerin, kullanıcılarına sunduğu hizmetleri kullanıcı görüşleri üzerinden değerlendirmesine ve kullanıcıların beklentilerini anlamasına olanak sağlar (Topçu ve Yılmaz, 2012). Ancak, akademik kütüphaneler ile kıyaslandığında, halk kütüphanelerinde hizmet kalitesinin altında yatan temel boyutları sistematik ve kapsamlı bir şekilde ortaya çıkarmak ve kullanıcı bakış açısı ile hizmet kalitesi ölçümü üzerine bugüne kadar nispeten az araştırma yapıldığı görülmektedir. Bu çalışma, halk kütüphanelerinde LibQUAL+® modeli ile hizmet kalitesi ölçümü üzerine Türkiye’de gerçekleştirilen ilk tez çalışmasıdır.

1.2. Amaç ve Hipotez

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve internet sayesinde bilgi kaynakları çeşitlenmekte ve bilgiye erişim kolaylaşmaktadır. Halk kütüphanelerinin bu değişime ayak uydurabilmesi için kullanıcılarının beklentilerini ve gereksinimlerini belirleyip, bu beklenti ve gereksinimleri karşılayabilecek hizmetler sunması gerekmektedir. Kütüphanelerde hizmet kalitesi ölçme işlemleri, kullanıcıların bir kütüphaneden

aldıkları hizmetlere ilişkin görüşlerine dayalı olarak değerlendirilmesine olanak tanımaktadır (Topçu ve Yılmaz, 2012).

Bu çalışmanın amacı, Kocaeli İl Halk Kütüphanesi (KİHK) hizmetlerini LibQUAL+® modeline dayalı olarak kullanıcı perspektifinden değerlendirmektir. Bu amaç doğrultusunda araştırma soruları aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

- KİHK hizmetlerine ilişkin kullanıcıların kabul etmeye hazır oldukları minimum hizmet seviyesi nedir?
- KİHK hizmetlerine ilişkin kullanıcıların kütüphaneden almayı bekledikleri hizmet seviyesi nedir?
- KİHK hizmetlerine ilişkin kullanıcıların algıladıkları hizmet seviyesi nedir?

Bu bağlamda araştırmanın hipotezi “Kocaeli İl Halk Kütüphanesi hizmet kalitesi kullanıcı beklentilerini yeterince karşılamamaktadır.” biçiminde oluşturulmuştur.

1.3. Kapsam

Bu araştırmanın kapsamını Kocaeli İl Halk Kütüphanesi ve kütüphaneyi aktif olarak kullanan kütüphane kullanıcıları oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme kolayda örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Örneklem, kütüphanenin 2022 yılı kayıtlı kullanıcı sayısı üzerinden % 5 hata payı ve % 95 güven düzeyinde 375 kişi olarak belirlenmiştir. Kolayda örnekleme yöntemi, olasılığa dayalı olmayan ve kullanımı yaygın bir yöntem olarak adlandırılmaktadır (Coşkun ve diğerleri, 2017, s. 148). Yüz yüze gerçekleştirilen ankete 400 kişi katılmıştır. Anket formlarının ön incelemesi sonrası 385 geçerli anket elde edilmiştir. Elde edilen verilerin analizinde SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) programı kullanılmıştır.

1.4. Yöntem ve Veri Toplama Teknikleri

Araştırma konusu ile ilgili bilgi kaynaklarının belirlenmesi amacıyla ilk aşamada kapsamlı bir literatür taraması yapılmıştır. Araştırmada "betimleme yöntemi" kullanılmıştır. Betimleme yöntemi, durumlar arası etkileşimi açıklamaya dayalı bir yöntemdir (Kaptan, 1993, s .61)

Araştırma verilerinin toplanmasında anket yönteminden yararlanılmıştır. Anket, araştırma konusu ile ilgili bir dizi sorudan oluşmaktadır (Akalin, 2018, ss. 15-16). Anketleri iki grup altında sınıflandırmak mümkündür. Birinci grup daha geleneksel yapıdayken, ikinci grup teknolojiyle gelişen modern yapıdadır (Coşkun ve diğerleri, 2017, s. 87).

1.5. Literatür Özeti

Literatür incelendiğinde kütüphanelerde hizmet kalitesi üzerine çalışmaların hayli uzun bir geçmişi olduğu görülmektedir. Kütüphanelerde kalite üzerine gerçekleştirilen ilk ilk çalışmanın Index Medicus veri tabanındaki tarama kayıtlarını değerlendiren Lancaster'ın (1969) çalışması olduğu ileri sürülmektedir (Aktaran: Topçu ve Yılmaz, 2012, s. 58). Lancaster'ın çalışmasına yakın bir tarihe rastlayan Orr'un (1973) çalışması da kütüphanelerde kalite üzerine gerçekleştirilen ilk örneklerden biri olarak kabul edilmektedir (Aktaran: Candan, 2023, s. 144).

Türkiye'deki kütüphanelerde hizmet kalitesi değerlendirme üzerine çalışmaların ilk örneğinin DTCF Kütüphanesi kullanıcıları ile gerçekleştirildiği görülmektedir. (Karakaş, 1999). Bulgan (2002), Beykent Üniversitesi Kütüphanesi kullanıcıları örnekleme üzerinden gerçekleştirdiği tez çalışmasında, Nitecki ve Hernon'un çalışmasından faydalanarak kullanıcı beklentileri ve algıları arasındaki farkları saptamaya odaklanmıştır.

(Ladhari ve Morales (2008), halk kütüphanelerinde algılanan hizmet kalitesi ve algılanan değer ilişkisini inceledikleri çalışmada, kullanıcıların algıladıkları hizmet kalitesinin algıladıkları değer üzerinde etkili olduğunu saptamıştır. Kim (2003) doktora tez çalışmasında, halk kütüphanelerinin internet hizmet kalitesini ölçmüş ve değerlendirmiştir. Araştırma sonucunda, kullanıcıların memnuniyet düzeyleri ile

diğer kullanıcıları kütüphaneye yönlendirme niyetleri arasında pozitif bir ilişki saptamıştır.

Halk kütüphanelerinde hizmet kalitesi ölçümü üzerine Türkiye’de gerçekleştirilen ilk çalışma olarak, Topçu ve Yılmaz’ın (2012) çalışması gösterilebilir. Çalışmada Ankara’daki üç farklı halk kütüphanesi kullanıcılarından, bu kütüphanelerden aldıkları kütüphane hizmetlerini değerlendirmeleri istenmiştir. Araştırma sonucunda, üç farklı kütüphanenin kullanıcıları arasında memnuniyet düzeyleri açısından anlamlı bir fark saptanmamıştır. Yapılan literatür çalışmasında, Topçu ve Yılmaz’ın (2012) çalışma sonrası Türkiye’de halk kütüphaneleri üzerine benzer bir çalışmaya rastlanmamıştır.

1.6. Düzen

Çalışma altı bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, konunun önemi, amaç ve hipotez, kapsam, araştırmanın yöntemi ve veri toplama teknikleri, literatür özeti, düzen ve kaynaklar alt başlıklarından oluşan giriş bölümüdür. İkinci bölümde, araştırmanın temelini oluşturan kavramlar ve tanımlar ele alınmıştır. Hizmet, kalite, toplam kalite yönetimi, hizmet kalitesi kavramları açıklanmış ve ilgili tanımlar yapılmıştır. Üçüncü bölümde, hizmet kalitesi ölçümü model ve araçları, dördüncü bölümde halk kütüphaneleri konularına değinilmektedir. Beşinci bölümde, Kocaeli İl Halk Kütüphanesi kullanıcılarına uygulanan LibQUAL+® hizmet kalitesi ölçümü anketi analiz ve bulguları değerlendirilmektedir. Çalışmanın son bölümünde sonuç ve öneriler yer almaktadır.

1.7. Kaynaklar

Araştırmada gerekli teorik bilgilere ulaşmak için literatür taraması yapılmıştır. Taramada kullanılan kaynaklar şu şekildedir:

- *Bilgi Dünyası (2000-),*

- *Dergi Park Akademik*
- *Türkiye Makaleler Bibliyografyası (1935-),*
- *Türk Kütüphaneciler Derneği Bülteni (1952-1986)*
- *Türk Kütüphaneciliği (1987-2015)*
- *ULAKBİM (Ulusal Akademik Ağ ve Bilgi Merkezi) (1980-),*
- *Ulusal Tez Merkezi*

Konuyla ilgili yabancı literatür için aşağıdaki kaynaklardan yararlanılmıştır:

- *Australaian Public Libraries and Information Services (APLIS) (1988-2012)*
- *Directory of Open Access Journal (DOAJ), (2003-),*
- *Google Scholar (2004-),*
- *HAL (open archive), (2001-),*
- *International Library Review (1969-1991)*
- *ProQuest (1938-),*
- *SAGE Publishing (1965-),*
- *Taylor & Francis Group (1852-),*
- *Wiley Online Library (1807-).*

Tez yazılırken, Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kılavuzu (Metin İçi Kaynak Gösterme Yöntemi - APA Sistemine Göre) dikkate alınmıştır.

2. BÖLÜM

HİZMET VE KALİTE: TEMEL KAVRAMLAR VE TANIMLAR

2.1. Hizmet Kavramı

"Hizmet" kavramını tanımlamaya yönelik ilk girişimler 1960'lara kadar uzanmaktadır, ancak bu tanımlar tam olgunluğa erişmemiştir. Amerikan Pazarlama Derneği (APD) hizmet kavramını şöyle tanımlamıştır: “Bir hizmet, satış sırasında faaliyetler, faydalar veya tatminler şeklinde sunulur veya ürünlerin satışı ile birlikte sağlanır.” (Alexander, 1960, s. 23). Başka bir ifade ile hizmet, bir firma veya girişimci ile piyasa arasında fiziksel bir malın mülkiyetinin devri dışındaki amaçlarla yapılan işlemlerdir (Judd, 1964, s. 58-59). Fiziksel malların aksine, bu tanımlarda hizmetin soyut yapısı vurgulanmaktadır. Ancak, fiziksel olmayan bir hizmet ile fiziksel olan bir ürün arasındaki çizgi daha az nettir. Çünkü, hizmetin somut bir boyutu da olabilir. Hizmet kavramına ilişkin anlayış geliştikçe, alan yazında ürün ve hizmet arasındaki ayrımın giderek ortadan kalktığı ileri sürülmektedir (Levitt, 1976, s. 69). Kotler (2005, ss. s. 114-116) hizmeti, herhangi bir mülkiyet devri olmaksızın esasen maddi olmayan, değiş tokuşa tabi bir faaliyet veya hizmet olarak ifade etmektedir. Bir kuruluşun veya bir uzmanın tasarladığı, geliştirdiği, uyguladığı, sattığı ve müşterilerine teslim ettiği şey "hizmet" olarak adlandırılır ve müşterinin sahipliğini üstlendiği somut bir üründen temelde farklıdır.

2.1.1. Hizmet Sistemi

Hizmet sistemi kavramı, iş özellikleri ve kalite seviyeleri belirlenmiş bir hizmetin sunulması için gerekli olan kullanıcı/müşteri ve hizmet aldığı kuruluş ara yüzündeki tüm fiziksel ve beşeri unsurların sistematik ve tutarlı bir şekilde organize edilmesi olarak tanımlanabilir. Bu sistemin pek çok bileşeni bulunmaktadır. Bunlar arasında, hizmeti alan müşteri, hizmeti sunan personel, hizmet alınan ortam sayılabilir (Langeard ve Eiglier, 1987, ss. 51-53).

2.1.2. Kullanıcı/Müşteri

Hizmet sisteminin temel bileşeni kullanıcı/müşteridir. Onun varlığı gereklidir. Hizmetin benzersiz özelliklerinden biri, müşterinin ürünün üretimi ve teslimatı konusundaki taahhüdüdür. Kullanıcının/müşterinin hizmet sürecinde rolü büyüktür. Yeterli hizmet almak için onun yerine getirmesi gereken görevler bulunmaktadır. Müşteri, hizmetin hem alıcısı hem de tedarikçisidir. Müşterinin hizmet sistemine katılımı üç şekilde gerçekleşmektedir (Langeard ve Eiglier, 1987, s. 51-53):

- Belirli küçük görevlerde (örn. form doldurma) personelin fiziksel olarak yerine geçmesi için müşterinin hizmet sistemine dahil edilmesi.
- Zihnin katılımı.
- Anlamlı bir şekilde katılım.

Bunlara ek olarak, kullanıcı/müşteri katılımını hizmet sürecinde üç farklı biçimde kullanmak mümkündür:

- Hizmet spesifikasyonu: Müşterinin ne istediğini belirtmesi.
- Hizmetin başarısına yapılan katkı.
- Müşteriyi, hizmetin hazırlanması ve sunulması sürecine ilişkin duygu ve düşüncelerini ifade etmeye davet edilmesi (Eiglier, 2002, s. 13).

2.1.3. Temas Halindeki Personel

Hizmet kuruluşu tarafından istihdam edilen ve çalışmaları kullanıcıyla/müşteriyle doğrudan temas gerektiren kişileri ifade eder (Eiglier, 2002, s.13). Bir kuruluşun imajının önemli bir yönü, müşterileri tarafından nasıl algılandığıdır. Müşterilerin hizmet aldıkları kuruluşa ilişkin algıları, kendileriyle etkileşim halinde olan çalışanlar tarafından şekillendirilir (Perron, 1996, s. 45).

Bu bağlamda Grönroos (1982; 1984) bir örgütün hizmet sunabilmesi için en temel kaynağının çalışanları olduğuna işaret etmektedir. Hizmet sisteminde müşteri katılımı, onunla temas kuran çalışanın aynı anda iki rolü yerine getirmesini gerektirir: Bunlardan birincisi, bir üretim hattı çalışanıninkine benzer şekilde, hizmeti üretmek ve sağlamak için yerine getirilmesi gereken operasyonel roldür. İkincisi olan irtibat (kişinin ilişki kurma) rolü, yalnızca müşterilerle etkileşime girmeyi değil, aynı zamanda onlara hitap etmeyi ve onlarla konuşmayı da içerir. Hizmet kalitesinin yönetilmesindeki en kritik faktörlerden biri de müşterilerin temas ettiği bireysel çalışanlardır. Çeşitli kalite çalışmaları, müşterilerin personel tarafından sağlanan hizmete duyarlı olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bağlamda Chandon ve diğerleri (1997, s. 66), müşterilerin hizmet karşılaşmalarını üç boyutta değerlendirdiklerini belirtmektedir: yetkinlik, dinleme becerileri ve adanmışlık. Ayrıca, kullanıcı/müşteri ile temas anındaki karşılaşma kalitesinin, çalışanlar ve müşteriler tarafından algılanan karşılaşma kalitesiyle ilişkili olduğuna işaret etmektedirler. Diğer bir deyişle, müşterinin hizmet kalitesine bakışı, sahadaki çalışanlarınkine oldukça benzerdir (Schneider ve Bowen, 1985, s. 423–433).

2.1.4. Hizmet

Hizmet, hizmet sisteminin temel amacıdır. Kullanıcı/müşteri, fiziksel destek ve irtibat personeli arasındaki etkileşimin sonucu olarak görülür. Bu bağlamda hizmet, "müşterinin hizmet aldığı kuruluş personeliyle teması sırasında yaşadığı geçici bir deneyim ya da maddi ve teknik bir destek" olarak sunulmaktadır (Langeard ve Eiglier, 1987, ss. 51-53). Müşteriye sağlanan hizmet, birincil ve tamamlayıcı hizmetler olmak üzere iki temel hizmet kategorisinden oluşan eksiksiz bir pakettir:

Bir müşterinin hizmet sağlayıcıyla iletişime geçmesinin ana nedeni temel bir hizmet almaktır. Başka bir deyişle, müşterinin birincil ihtiyacını karşılayan bir hizmet sunmakla ilgilidir. "Çevresel hizmetler" terimi ise, değer katmak ve hizmet sağlayıcıyı rakiplerinden farklılaştırmak için sunulan temel hizmet kategorisine ek olarak sağlanan hizmetleri ifade eder (Langeard ve Eiglier, 1987, ss. 51-53).

2.1.5. Fiziksel ortam

Fiziksel ortam, hizmeti oluşturmak için gereken hizmet sistemi bileşenlerinden biridir. Kullanıcının/müşterinin ona sunulan hizmetle etkileşiminin gerçekleştiği (veya hizmetin gerçekleştiği) yakın (veya fiziksel) evredir. Dolayısıyla fiziksel ortam, hizmetin elle tutulur kısmını, yani görülebilen ve dokunulabilen bileşenini temsil eder. Fiziksel ortam, diğer hizmet bileşenleri ile aynı şekilde belirsizliği ile karakterize edilir. Ambiyans ve atmosfer, mobilya, aydınlatma ve diğer dekoratif unsurların uygun şekilde kullanılmasıyla geliştirilebilir (Flipo, 1989, ss. 29-38).

2.2. Hizmetlerin özellikleri

2.2.1. Çok boyutluluk

Hizmet, kullanıcı/müşteri ile fiziksel destek ve irtibat kişileri arasındaki etkileşimin sonucudur. Bu nedenle, bir hizmet iki ana bileşenden oluşur:

- İşlemsel boyut: hizmetin oluşturulmasına yol açan cihazlar ve prosedürler.
- İlişkisel boyut: Çalışanların müşterilerle olan etkileşim şekli (Grönroos, 1982; 1984). Bu bileşenler, hizmetin başarısı için olduğu kadar müşterinin hizmet kalitesi algılarını belirlemek için de önemlidir (Solomon, 1985, s. 65).

2.2.2. Soyutluk

Ürünleri ve hizmetleri birbirinden ayırmak için yaygınlıkla kullanılan kriter somutluk-soyutluk faktörüdür (Eiglier, 2002; Flipo, 1988, s.286). Amerikan Pazarlama Derneği'nin hizmet tanımı, fikrin soyut doğasına vurgu yapmaktadır. Aslında hizmet, somut ürünlerde olduğu gibi bir değişim gerektirmeden fayda ve tatmin sağlayan, satışa sunulan faaliyet olarak tanımlanmaktadır. Hizmetlerin bu soyut yapısı beş duyunun erişemeyeceği bir şey olarak sunulmaktadır. Ancak, bu

evrensel bir görüş değildir (Cowell, 1980, s. 227; Clow ve diğerleri, 1998; Bitner ve diğerleri, 2000, s. 138-149; Kotler ve diğerleri, 2015, s. 945). Son olarak, hizmetlerin maddi olmayan yönlerinin, kalitelerinin büyük ölçüde kuruluşun ve çalışanlarının kültürüne bağlı olması nedeniyle yeniden üretilmelerini zorlaştırdığının altını çizmek gerekir (Day, 2000, s. 24-30). Hizmetlerin bu doğası nedeniyle üretim ve sunumunda çeşitli sorunlar ortaya çıkabilir (Cowell, 1980, s. 227):

- Hizmeti tedarikte tutmanın ve yedekte tutmanın imkansızlığı (Berry, 1980, s. 24-29).
- Hizmet için patent şeklinde yasal koruma elde etmenin zorluğu. Rakipler tarafından kısa sürede kopyalanabilmesi.
- Hizmetlerin maliyetlerini belirlemede zorluk.
- Hizmet süresini ölçmedeki zorluk.
- Somut ürünlerin aksine soyut yapıdaki hizmetlerin kullanıcılar/müşteriler tarafından değerlendirilmesinin zorluğu.

2.2.3. Eş Zamanlı Üretim ve Tüketim

Hizmetlerin soyut yapıları, onların eş zamanlı olarak üretilip tüketilmelerini gerektirir. Bir hizmetin sunulduğu zaman ile tüketildiği zaman arasında hiçbir gecikme olmamalıdır. Böylece çoklu hizmet işlemleri boyunca bir kullanıcı/müşteri mevcut olur. Hizmetlerin eşzamanlı üretimi ve tüketiminin dört ana sonucu vardır (Flipo, 1988; 1989, ss. 29-38):

- Hizmet personelinin hizmetin üretim sürecine katılımı ihtiyacı.
- Kullanıcının/müşterinin hizmetin üretim sürecine katılımı ihtiyacı.
- Hizmet üreten kuruluşun pazarlama ve operasyon departmanları arasında yakın bağlantılar.
- Hizmetlerin her müşterinin özel ihtiyaçlarına göre uyarlanabilmesi.

2.2.4. Bozulabilirlik

Hizmeti önceden üretmenin veya depolamanın imkansızlığı, hizmetin eşzamanlı olarak yaratılması ve tüketilmesinden kaynaklanmaktadır (Judd, 1968, s. 1-9). Müşterilerin çok çeşitli hizmetlerin üretimine katılımı, üretim sürecinin süresi ve dolayısıyla üretim kapasitesinin kullanımı konusunda belirsizlik anlamına gelmektedir. Sonuç olarak, hizmet sağlayıcılar genellikle tekliflerini değişen talebi yansıtacak şekilde ayarlamakta zorlanmaktadır (Sasser ve Arbeit, 1976, s. 61-65).

2.2.5. Heterojenlik

Hizmetleri standartlaştırmanın zorluğu iki yönlüdür ve iki hususun dikkate alınması gerektirir (Perron, 1996, ss. 45): Bunlar, zaman ve mekandır. Gerçekten de, bir hizmet ancak her müşteri ve her gün için aynı ise standartlaştırılmıştır. Aksi halde, hizmet prosedürlerini standartlaştırma olasılığına rağmen, uygulama müşteriye, sağlayıcıya ve güne göre değişmektedir. (Rathmell, 1966, s. 32-36). Belirli bir müşteri için ve zaman içinde bir hizmetin kalitesi, insani, psikolojik ve durumsal faktörler nedeniyle kısmen öngörülemez. Hizmetlerin benzersizliği, kalitelerinin değerlendirilmesini fiziksel malların değerlendirilmesinden daha zor hale getirmektedir.

2.3. Kalite Kavramı

Kalite konusunda uzman olan Kaoru Ishikawa, kalite tanımlarının dar ve geniş kapsamlı olarak iki farklı boyutta ele alınabileceğini bildirmektedir. Dar anlamda kalite sadece ürün kalitesini ifade ederken, geniş anlamda kalite ürün kalitesinin yanı sıra hizmet kalitesini, sistem kalitesini, insan kalitesini vb. kapsamaktadır (Aktaran: Aktan, 2012, s. 239).

Kalite kavramı üzerine yapılan tanımlar günümüze gelinceye değin değişim göstermiştir. Yetmişli yıllara kadar kalite üretilen ürünler için daha önceden belirlenen spesifikasyonlara uygun olma durumu biçiminde tanımlanırken, doksanlı

yıllarla birlikte kullanıcı/müşteri odaklı tanımlar hakimiyet kazanmıştır (Mergen, 1993, ss. 25-26). ISO 8402 (kalite yönetimi ve kalite güvencesi-sözlük) standardı kaliteyi, sağlanan güvence temelinde şu şekilde tanımlamaktadır: Kalite güvencesinin amacı, müşteriye ürünün uygunluğunu kanıtlaması temelinde belirlenen kaliteye ulaştığına dair güven vermektir (Laudoyer, 2000; Aktaran: Nawel ve Nesrine, 2022, s. 13).

Sonuç olarak, kalitenin ayrılmaz bir şekilde kullanıcı gereksinimleriyle bağlantılı olduğu söylenebilir. Kaliteye ancak sunulan ürün veya hizmetin belirtilen taleplere uygun olması halinde ulaşılabileceği doğrudur. Sutter, bilgi ve belge hizmetleri konusunda ilgi çekici bir bakış açısı sunarak, her adımda ve her iş istasyonunda kalitenin, son kullanıcının ihtiyaçlarını göz önünde bulundurmak anlamına geldiğini ileri sürer (Sutter, 1998, s. 20-23). Kalite değerlendirmesinin karmaşık bir süreç olduğunun altını çizmek önemlidir. Kalite, zaman içinde değişen ve ilgili çok sayıda paydaşa bağlı olarak gelişen dinamik bir kavramdır (Agathocléous, 1998, s. 24-29).

Gerçekten de, doğası gereği çeşitli ve çok sayıda olan beklentiler gibi, bakış açıları da bir kullanıcıdan diğerine aynı değildir. Bu nedenle, aynı hizmet verildiğinde, izlenimi bir kişiden diğerine değişir. Agathocléous'un (1998) isabetle belirttiği gibi; kullanıcı, aracı, kuruluş ve kamu otoritesi perspektiflerinin hepsi bir hizmetin kalitesinin belirlenmesinde rol oynar. Mayère ve Muet'e (1997) göre, hizmet sunumunun soyutluk, birlikte yaratma, heterojenlik ve çabuk bozulabilirlik gibi özellikleri, geniş bir kalite çeşitliliğine katkıda bulunmaktadır. Bir hizmet aslında doğası gereği gayri maddidir. Ayrıca, kullanıcının hizmet sağlayıcı ile olan ilişkisinin bir ürünüdür. Bu nedenle, bir hizmet asla aynı değildir: gerçekleştirildiği zaman ve yer ile kullanıcı türü de dahil olmak üzere çeşitli yönlerle bağlı olarak dalgalanır. Son olarak, onu kaydetmenin bir yolu yoktur.

2.3.1. Kalitenin Tarihi

Kalitenin tarihsel gelişimi incelendiğinde, Milattan önceki devirlere kadar götürüldüğü görülmektedir. Ev inşası konusundaki Hammurabi Kanunları, kalite kavramının o dönemde varlığının bir göstergesi olarak ileri sürülmektedir (Yeşilbayır, 2007, s. 6). Endüstri devrimi sonrası Frederick W. Taylor'un öncülüğünde ortaya çıkan ve gelişen bilimsel yönetim yaklaşımı, kalite kavramının tarihsel gelişiminde büyük rol oynamıştır. Taylor'cu felsefeyle kalite kavramlarının ve araçlarının zaman içinde geçirdiği evrim arasında güçlü bir bağlantı kurulmaktadır. Şematik olarak, Taylor tarafından geliştirilen bilimsel iş organizasyonu, üretim sürecini çeşitli aşamalara ayırmaktadır. Üretim işlemleri küçük görevlere ayrılır ve her görev nasıl yapılması gerektiği açısından tanımlanır. Daha sonra her bir işi gerçekleştirmek için en uygun yöntem belirlenir. Nihai hedefler arasında mümkün olduğunca verimli (hızlı, düşük maliyetli) bir işleyiş saptamak vardır. Bu organizasyonun amacını, iş sürecini standartlaştırmaktadır. Böylece tutarlı niteliklere sahip (belirli kalitede) tamamlanmış ürünler üretilebilir (Lavallée, 2008, s. 11).

Birinci Dünya Savaşı sırasında üretim prosedürlerinde tutarlılık ve dayanıklılığa yönelik artan talep, bu yeni çalışma biçimini desteklemiştir. İkinci dünya Savaşı sonrası kalite anlayışı daha hızlı bir gelişim göstermiş ve 1960'larda, W. Edwards Deming, standardizasyon ve önleme yoluyla kalite kavramlarını desteklemiş ve tamamen yenilikçi olan "müşteri yaklaşımı"nı savunmuştur (Lavallée, 2008, s. 11). Bu sayede kullanıcıların/müşterilerin kaliteye yönelik artan ilgisi, üretim organizasyonlarını kaliteye daha fazla önem vermeye zorlamıştır. 1980'li yıllarla birlikte kalite tüm üretim süreçlerinde yer almaya başlamıştır. 1990'lı yıllar, kalite konusunda geliştirilen sistemlerin ve organizasyonların sürekli iyileştirmeye artan ilgisinin yaşandığı yıllar olmuştur (Yeşilbayır, 2007, s. 10).

2.3.2. Toplam Kalite Yönetimi

Toplam Kalite Yönetimi (TKY), en yaygın kullanılan anlamda kullanıcının/müşterinin ihtiyaçlarının en üst düzeyde karşılanması amacıyla bir kuruluşun oluşturması gerekli olan bir yönetim sistemidir. Bu sistem, kullanıcı/müşterinin ihtiyaçları temelinde kuruluşun başarısını (performansını) sürekli geliştirmesi için çalışır. Bu başarıda kuruluşun çalışanlarının katkısı büyüktür. TKY, üç önemli faktör içerir (Mergen, 1993, ss. 27-28):

- Bir kuruluşun insan kaynakları (çalışanlar)
- Bir kuruluşta karşılaşılan sorunları çözmek için kullanılan yöntemler
- Bir kuruluşun yönetim anlayışı ve biçimleri

TKY'nin öncü isimleri olan Ishikawa, Feigenbaum, Deming ve Juran, TKY anlayışının günümüzdeki biçimini almasında büyük rol oynamıştır. TKY felsefesi başarı için müşteri tatminini temel almaktadır. Bunu sağlamanın yolu olarak da sürekli iyi yönde gelişmeyi görür. TKY'nin bazı temel prensipleri vardır. Bunlar şöyle sıralanabilir (Mergen, 1993, s. 28):

- Kullanıcı/müşteri odaklı yaklaşımı benimseme,
- Son aşamada denetim yerine her aşamada önleyici tedbirler geliştirmek,
- Bireysel çalışmalar yerine grup çalışmalarına ağırlık vermek,
- Veri temelli kararlar almak,
- Etkili iletişimi geliştirmek,
- İletişimde geri bildirimde önem vermek,
- Personel eğitime ağırlık vermek,
- İnsan kaynaklarının bilgi ve deneyiminden en üst düzeyde yararlanma yollarını geliştirmek,
- Uygun ölçme ve değerlendirme sistemleri kullanarak problemleri çözmek.

TKY'nin önemli kavramlarından biri "Deming Döngüsü"dür. Döngü dört başlıktan oluşur: "planla, uygula, kontrol et, önlem al" Bu döngünün aslında Shewhart tarafından geliştirildiği, ancak 1950 yılında Deming'in Japonlara tanıtması nedeniyle, "Deming Döngüsü" olarak adlandırıldığı ileri sürülmektedir. Döngünün on dört ilkesi bulunmaktadır. Bunlar aşağıda sıralanmaktadır (Gökkaya ve Uğur, 2021, s.177).

- Ürün ya da hizmetleri sürekli geliştirmek için çalışmak,
- Kuruluşun yönetim felsefesinde yeniliğe gitmek,
- Ürün veya hizmetlerin üretiminde sürekli iyileştirmeye odaklanmak ve böylece denetim bağımlılığını azaltmak,
- Ödüllendirme seçeneklerini yalnızca fiyat esasına dayalı ödüllerle sınırlamamak,
- Sürekli iyileştirme sağlamak için verimli ve uygun maliyetli bir yapı oluşturmak,
- Etkili liderlikten faydalanmak,
- Başarı konusunda pozitif düşünciyi benimsemek,
- Ekip çalışması ile departmanlar arasındaki sınırları yıkmak,
- Slogan bağımlılığına son vermek,
- Sayısal hedefler ve kotalara son vermek,
- Çalışanların işlerinden gurur duymalarını sağlamak,
- Değişim için harekete geçmek,
- Kişisel gelişimi desteklemek,
- Değişimin sorumluluğunu çalışanlar ile paylaşmak.

Bu on dört ilkeyi bir halk kütüphanesinde uygulayabilmek için öncelikle kullanıcı odaklı bir yönetim felsefesi benimsemek ve daha sonra TKY felsefesinin çalışanlarca anlaşılması ve uygulanması için gerekli adımları atmak gerekir. Ayrıca, etkili bir kalite sisteminin varlığı, TKY sistemini destekleme konusunda katılımı artıracaktır.

2.3.3. Toplam Kalite Yönetiminin Unsurları

2.3.3.1. Müşteri Odaklılık

Günümüzün rekabetçi ortamında ayakta kalabilmek için kurum ve kuruluşların kullanıcı/müşteri odaklı bir yönetim stratejisine ihtiyacı vardır. Artan teknolojik karmaşıklık ve ürün çeşitliliği nedeniyle, günümüzün müşterisi giderek daha seçici hale geliyor. Bugün müşteri tatmini sağlama geçmişe kıyasla çok daha zordur. Artan rekabet ve kolaylıkla müşteri tercihlerinin değişkenliği, daha iyi bir hizmet sunabilme çabasını artırmakta ve müşterilerin beklentilerini anlamak çok önemli hale gelmektedir. Müşteri odaklı rehber ilke "Kalite müşteri tarafından tanımlanır" ifadesiyle özetlenebilir. Çok önemli olmasına rağmen, bu TKY bileşeni aynı zamanda ustalaşması en zor bileşenlerden biridir (Göktaş, 2019, s. 43-62). Ancak, bir kuruluşa en uzun vadeli faydayı sağlayacak olan bileşendir.

Günümüz dünyasında örgütler kalite hedefleri ve politikaları geliştirmekte ve uygulamaktadır. Bu açıdan kalite, rekabetçi kalabilmek veya müşteri beklentilerini karşılayabilmek için temel bir ihtiyaçtır. Bu nedenle, müşteri beklentilerini korumak veya aşmak büyük ölçüde ürün kalitesine bağlıdır. Ancak, kaliteli mal ve hizmetler yalnızca üretimlerine bakılarak değerlendirilemez. Bunun yanı sıra bazı avantajlara da sahip olmaları gerekir (Kotler ve Armstrong, 2010, s. 471). Örneğin "hız üstünlüğü" artık ürün kalitesi kadar önemli hale gelmiştir. Başka bir deyişle kuruluşlar, müşteri taleplerini istenilen zaman dilimi içerisinde karşılama yarışına girmişlerdir. Bunu söylemenin bir başka yolu da, bir kuruluşun faaliyetlerinin merkezde müşteri olacak şekilde oluşturulmasıdır. Bu bağlamda en önemli iki kavram müşteri ihtiyaçları ve beklentileridir. Bu nedenle, TKY açısından rekabet avantajı sağlamak için, TKY süreçlerinin müşterilerin ihtiyaç ve beklentileri etrafında yönlendirilmesini sağlamak gerekir. Bu yöntemle müşterilerin ihtiyaçları da daha hızlı karşılanabilir. Bir müşteri elde etmeyi umduğu değere göre kararını verir (Günbatan, 2006, s. 22-23).

2.3.3.2. Sürekli Gelişme

Toplam kalite yönetimi ve "sürekli gelişme" ilkeleri birbirinden ayrılamaz. "sürekli gelişim" veya "sürekli iyileştirme" mükemmelliğe doğru yapılan istikrarlı bir yolculuğun adıdır. Mükemmellik arayışı hiçbir zaman kapsamlı kalite yönetiminin hedefi değildir. Çünkü mükemmelliğe ulaşmak, sonuca ulaşmakla aynı şeydir. Ancak kalite yönetiminde "düşman daha iyidir" atasözü bir zorunluluktur. TKY’de, mükemmellikten ziyade sürekli iyileştirme hedeflenmelidir. Bir kuruluşun hedeflerine ulaşabilmesi için, tüm departmanlarında sürekli iyileştirme fikri merkezi olmalıdır. Sonuç olarak, herhangi bir kuruluş kendi alanında sürekli kişisel gelişimini sürdürmelidir. Genel kalite yönetimi anlayışı gelişmeye devam etmektedir. Bu da her kuruluş için çok önemli bir durumdur. Bir kuruluşun uzun vadeli hedefi, genel performansını sürekli olarak iyileştirmek olmalıdır. O kuruluşun her çalışanı gelişimini sürdürmek için çaba göstermektedir. Kuruluşun büyümesini sürdürebilmesi için, birimler arasında etkili ve verimli bir işbirliğine ve çalışanların yaşam kalitesinde bir iyileşmeye olanak tanıyan sürekli bir gelişim yaklaşımı gereklidir (Alpullu, 2006, s. 18).

İyileştirme (kaizen) ihtiyacının belirlenmesi, iyileştirme sürecinin ilk adımıdır. Bir sorun tespit edilir edilmez acil bir ihtiyaç ortaya çıkar. Sorunlar belirlendikten sonra sorun çözme yöntemleri kullanılır. Bunun bir daha yaşanmamasını sağlamak için tedbirler alınmalıdır. Sorun çözüldüğünde artan seviyelerde iyileşme sağlanır. Seçici verimlilik sayesinde yaratılan gelişme standartlaştırılmalıdır. Geleneksel batı kalkınma görüşünde, düzensizlik icadın etkisiyle orantılı olarak elde edilir. Yeni teknoloji eski sistemi ortadan kaldırmıştır. Önceki organizasyon artık gerekliliğini yitirmiştir. Bu durum, yeni bir çalışma düzenine uyum sağlamak için standartlarda değişiklik yapılmasını gerektirmektedir. Bu durum Ar-Ge harcamalarına yansımaktadır (Şen, 2005, s. 23).

2.3.3.3. Tam Katılım ve Grup Çalışması

TKY'nin temel amaçlarından biri, bir kuruluşun tüm çalışanlarının o kuruluşun gelişim faaliyetlerine dahil olmasını ve dolayısıyla bir takım olarak birlikte çalışmasını sağlamaktır. Kısaca, TKY bir kuruluştaki herkesin katılımına dayalı bir

yönetim biçimidir. Katılım sadece kalite iyileştirme çabalarıyla sınırlı kalmamalıdır. Ayrıca motivasyon da sağlanmalıdır. Çalışanların katılımı istişare ile sınırlı olsa bile, karar alma süreçleri daha etkili hale getirilebilir. Böylece yönetim, alınan kararlara daha fazla dikkat edecek ve bunları uygulamaya koymaya çalışacaktır. Tam katılım ile tüm insan kaynakları kapasiteleri ve becerileri kullanılır. Böylece, kurumun tüm iç hizmetlerinin düzgün bir şekilde işlemesi sağlanır. Eğer tam katılım sağlanmazsa, az sayıda insanın becerilerine bağımlı olacak ve yaratabileceği sinerjiden mahrum kalacaktır (Şimşek, 2007).

Yönetime katılımın bir diğer kilit yönü de çalışanların katılımı ve buna eşlik eden baskıdır. Modern yönetim düşüncesinin temellerinden biri katılımcılıktır. Çalışanların denetim ve kontrol sürecine katılımı yoluyla tüm çalışanlar görüş ve fikirleriyle katkıda bulunabilmelidir. Günümüzde hemen hemen tüm kuruluşlarda çalışanlar, kendilerini ve kuruluşlarını ilgilendiren tüm kararlara etkin bir şekilde katılmak ve görüşlerini ifade etmek istemektedir. Kaliteye ulaşmak için, bir ürün veya hizmetin geliştirilmesi, oluşturulması ve dağıtılması sürecinin tamamı bir iş ortamında çalışan herkes tarafından tamamlanmalıdır. Her kurum ve kuruluşta farklı bir kültür vardır. Önemli olan, kurum ve kuruluşun yönetim tarzının yeni bir kültürü asimile etmeye değil, kültürel farklılıklara rağmen yoldaşlık duygusunu teşvik etmeye odaklanmasıdır. Bir ittifak oluşturulduğu için, kötü ürünler veya verimsiz hizmetler mümkün değildir. Bu sadece çalışmanın kalitesini artırmakla ilgili değil, aynı zamanda bir ekip ruhunu teşvik etmekle de ilgilidir. Güçlü bir ekip çalışması duygusuna sahip olmak da moral üzerinde olumlu bir etki yaratır (Ören, 2022, s. 35). Tam katılım, motivasyon ve eğitim açısından da önemli bir katkı yaratacaktır (Yatkın, 2014, s. 23-24).

Yapılan çalışmalara göre TKY başarısızlığının nedenleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Gatchalian, 1997, s. 431):

- Birçok durumda birimler arasında iletişim eksikliği olması,
- Üst yönetimin eğitime direnci,
- Düzenli bir kalite programı uygulanamaması,

- Uyumlu bir kalite geliştirme ekibi olarak çalışamama,
- İşgücü genelinde aynı düzeyde motivasyon eksikliği.

İnsan, toplam kalite yönetiminin kalbinde yer alır. Bir kuruluştaki tüm çalışanlar, bu bağlamda uygun kalite seviyesine ulaşmak için bir dizi ortak hedef ve strateji üzerinde anlaşmalıdır. Tüm çalışanlar, sürekli iyileştirme ve kalite güvencesi gibi TKY süreci görevlerinin yaygınlaştırılmasında yer almalıdır (Yatkin, 2014, ss. 23-24). TKY programının başarılı olabilmesi için tüm personelin bu yol gösterici ilkeye bağlı kalması gerekir. TKY, bir kuruluştaki herkesin faaliyet gösterdikleri süreçleri iyileştirmek için birlikte çalışması ve seçim yapma konusunda aktif bir rol oynaması gerektiği fikrine dayanmaktadır (Şimsek ve Nursoy, 2002, s. 26).

2.3.3.4. Önce İnsan Anlayışı

TKY yöntemi, insanların herhangi bir sistemin en önemli unsuru olduğu önermesine dayanmaktadır. Imai (2014), kalitenin sadece ürün kalitesi olarak algılandığını belirtmektedir. Kalite kavramını bu kadar sınırlamanın doğru olmayacağını şu şekilde açıklamaktadır: İş dünyası üç sütun üzerine kuruludur. Donanım, davranış normları ve insanlar. Bir örgütte insanların hepsinin bir rolü vardır. İnsanlar kalitenin temelidir. Doğru kişiler doğru pozisyonda olduğunda, donanımdan ve uygulama kurallarından bahsetmek mümkündür. Kısaca, TKY’de insan kalitesi en önemli faktördür. TKY hedeflerine ulaşmak isteniyorsa, öncelikle bireylere kalite değerlerini aşılaktan başlanmalıdır. Çünkü yüksek kaliteli çıktı elde etmenin en iyi yollarından biri, iş gücüne kalite değerlerini aşılaktır (Şahin, 2007, s. 74-75).

2.3.3.5. Üst Yönetimin Liderliği

TKY, mükemmellik arayışında uzun ve zorlu bir yolculuk olarak ele alındığında, tüm çalışanlara rehberlik edecek liderler de olmalıdır. İnsanları motive etmek ve cesaretlendirmek için yönetimin uzun vadeli ve etkili liderlik sağlaması gerekir. Çalışanlar her zaman arkalarında olanların desteğine sahip olacakları düşüncesiyle

motive ve tatmin olacaklardır. TKY'nin gerektirdiği kültürel değişim bile nispeten kolaylıkla gerçekleştirilebilir. Çalışanlar ekip olarak çalışarak da motive olabilirler. Çalışanlar bir ekibe ait olduklarını hissettiklerinde ve çabalarının tamamlandığını gördüklerinde özgüvenleri ve moralleri artar. İş yerinde etkili iletişim kurma, ortak idealleri paylaşma ve grup içindeki yerinin bilincinde olma becerisi ancak öğrenmeyi öğrenmekle kazanılabilir (Ekşi, 2007, s. 36-37) Her şeyden önce liderlik, geleceğin belirlenmesinde en kritik faktördür. Liderler ise stratejik planlamadan sorumludur. Bunun çeşitli nedenleri vardır:

- Büyük resmi görmek söz konusu olduğunda, liderler bunu yapmak için ideal konumdadır.
- Tüm yönetim görevleri liderler tarafından üstlenilir.
- Liderler, kuruluşlarının faaliyetleri aracılığıyla mevzuatın uygulanmasını planlar ve düzenler.
- Liderler tarafından gerekli görüldüğünde değişiklik yapılabilir.

Değişimi etkin bir şekilde uygulamak için liderler işgüçlerinin hazır olma durumunun farkında olmalıdır. Bundan daha azı olursa liderin gelecek vizyonu sadece bir hayalden ibaret kalır (Fraizer, 1997, Aktaran: Ekşi, 2007, s. 36-37). Yöneticiler stratejik seçimler yapmak ve statükoyu takip etmekle görevlidir. TKY, kuruluşun en üst düzeylerinde yapılması gereken bir seçimdir. Böyle bir dönüşüme yalnızca yöneticiler öncülük edebilir. Gerekli düzenlemeler yönetimin en üst kademelerinden başlamalıdır. Bu reformlar en alt kademelerden başlarsa yönetimde çatışmalar ortaya çıkacaktır (Şimsek ve Nursoy, 2002, ss. 26).

2.3.3.6. Önlemeye Dönük Yaklaşım

Kapsamlı kalite modeli "hataları ortadan kaldırmaya" odaklanmak yerine "hata yaratmaktan kaçınmaya" vurgu yapar. Kalite zaman içinde evrim geçirdiğinden, Denetimin ilk adım olduğu bir gerçektir. Tasarımdaki kalite, süreçteki bir sonraki adımdır. "Planlamayı doğru yapmak", önlemeyi tanımlamak için kullanılan yaygın

bir ifadedir. Kapsamlı ve çok yönlü bir planlama yapılırsa çoğu hatadan kaçınılabılır. Her ne kadar imkansız gibi görünse de, oluşabilecek her türlü hataya karşı hazırlıklı olmak hayati önem taşır (Oğur, 2000, s. 24).

2.3.3.7. Ölçme ve İstatistik

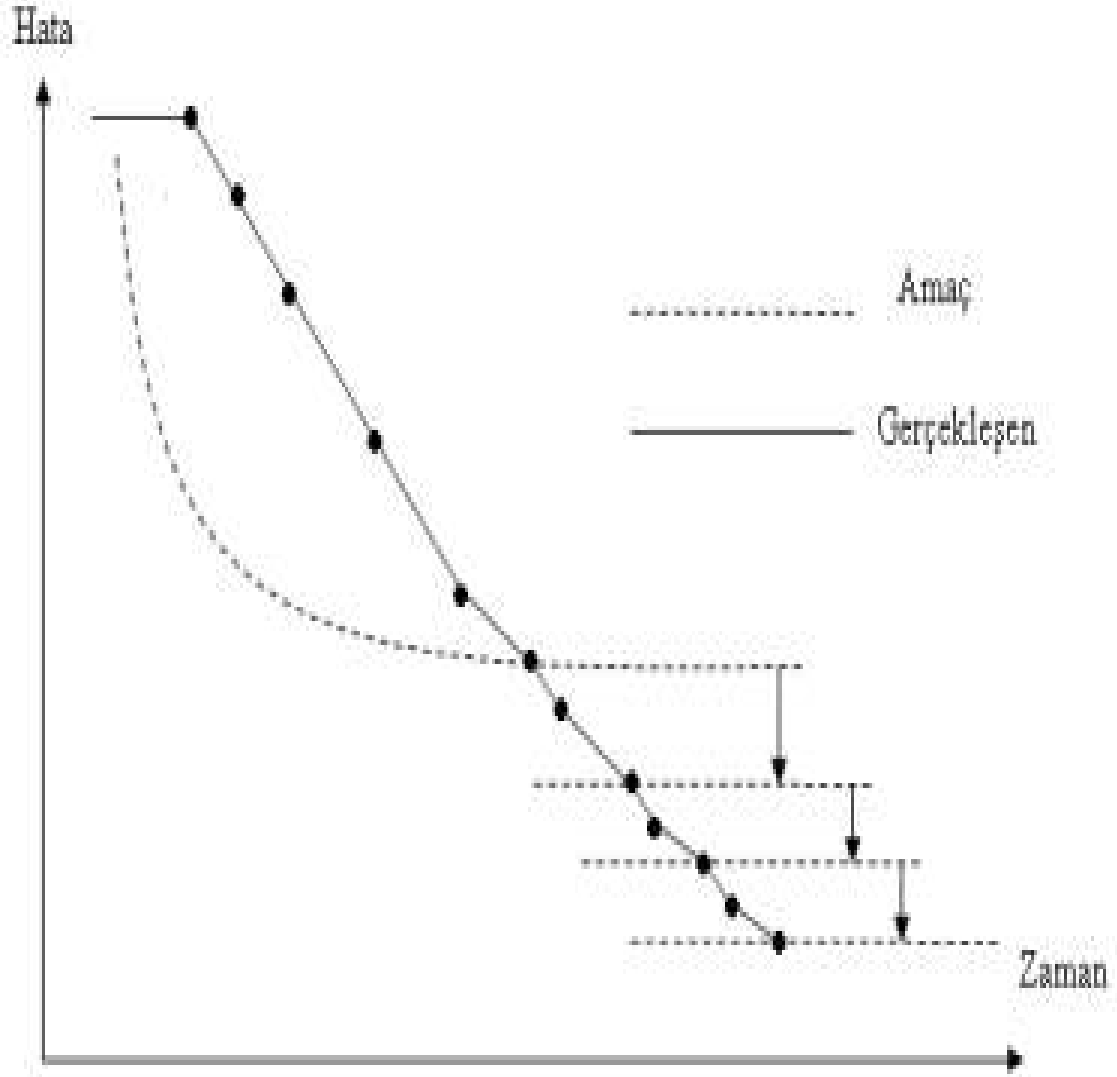
Sorun çözmeye yönelik bir yönetim yaklaşımı TKY'nin başarısı için kritik öneme sahiptir. Sistemin bakımı ve yükseltilmesi için bu bileşen çok önemlidir. Bu ilkenin amacı, öznel yorumlama olasılığını ortadan kaldırmaktır (Şahin, 2007, s. 74-75). İstatistiklere göre, bir soruşturma sırasında toplanan ve incelenen verilere dayanarak tahminler ve yorumlar oluşturmak mümkündür. Birçok çalışma alanı istatistiksel verilere dayanmaktadır ve bu veriler yönetim bilimi için de değerli bir kaynaktır. Müşterilerin beklentileri bu şekilde ölçülebilir ve zaman içinde takip edilebilir. Bu durum TKY için çok önemlidir. Finansman, endüstriyel süreci belirli bir şekilde yönlendirir. Hakkında önceden bilgi sahibi olunmayan bir şeye yatırım yapmanın risk boyutu çok yüksektir. Bu iş şansa bırakılamaz. Kalite prosedürleri için bir rehber olarak, bu istatistikler ve analizleri olmazsa olmazdır. Çünkü onlar o kurum için özel olarak üretilmiştir ve o kurum ile ilgili verileri içermektedir (Biçer, 2006, s. 45).

2.3.3.8. Sıfır Hata Yaklaşımı

Denetime dayalı yönetimde kullanılan ürün ve hizmetler, kusurları tespit etmeye ve bir sınıflandırma işlevi görmeye yöneliktir. Bu kavrayış, ölüm sonrası bir inceleme olarak düşünülebilir. İsrar, kaçınılmaz bir sonucu olan böyle bir kontrol işlevi ile önlenemez veya azaltılamaz. Sonuç olarak, artan atık nedeniyle bitmiş ürünün maliyeti yükselecektir. Herkesin işini her seferinde doğru bir şekilde yapmasını sağlayarak kalite seviyesini yükseltmek mümkündür. Bu net hedefler belirleyerek başarılabılır. Çalışanlar en başından itibaren bu işi doğru yapmanın önemi konusunda bilinçlendirilmelidir. Bunu her seferinde düzgün bir şekilde yapabilmek için ne yapıldığının bilinmesi gerekir. Sonuç olarak, herkes kendi pozisyonunun sorumluluklarına aşina olmalıdır (Peker, 1994, s. 63-78).

Bir mal/hizmet üretimi aşamasında göz önünde bulundurulması gereken ilk şey, kullanıcının/müşterinin sonuçtan memnun kalıp kalmayacağıdır. Eğer bu mümkün değilse, her seferinde mükemmel yapmaya çalışmanın hiçbir bir faydası yoktur. "Sıfır Hata" söz konusu olduğunda, TKY'nin kalite süreçleri tartışmasız en iyileridir. Bir sorunla ilk kez karşılaşıldığında, bu karşılaşmanın son kez olmadığı unutulmamalıdır. Bu yöntemi benimseyen kurum ve kuruluşların hata oranlarının yıldan yıla düştüğü görülmüştür (Kovancı, 2001, s. 309). Aşağıdaki grafik sıfır hata durumunu göstermektedir (Efil, 1997, s. 21).

Şekil 2.1: Sıfır hatanın gerçekleşmesi



2.4. Toplam Kalite Yönetimi ve Kütüphaneler

Whitehall (1994, s. 23) "kalite" teriminin kütüphane ve bilgi dünyası için pek de yeni bir terim olmadığını bildirmektedir. İlk kez şu anda kullanıldığına benzer bir anlamla Lancaster tarafından 1969 yılında "Index Medicus" veri tabanında yapılan aramaların başarısı için bulduğu kriterleri ifade etmek için "kalite" anlamında "kalite kontrol" terimi kullanılmıştır (Whitehall, 1994, s. 23).

Kalite yönetimine ilişkin mevcut araştırmalara göre, bu uygulama daha çok gerçek mallar üreten sektörlerde ortaya çıkmış ve yaygınlık kazanmıştır. Ancak kalite yönetimi 1990'lı yıllarla birlikte daha geniş bir uygulama alanı bulmuştur ve bu ortamda TKY yöntemleri hizmet sektöründe de ele alınmaya başlamıştır. Bir hizmet kuruluşu olan Kütüphaneler de kısa sürede bu uygulamalardan faydalanma yoluna gitmiştir (Brophy ve Coulling, 1996, s. 14). Sonuç olarak, o yıllardan itibaren (Jurow ve Barnard, 1993) kütüphanelerde TKY üzerine farklı araştırmalar yavaş da olsa artış göstermiştir.

Bu durum, kâr amacı güden ticari ve endüstriyel sektörlerde yaygın olarak benimsenen toplam kalite yönetiminin (TKY) kütüphaneler gibi kâr amacı gütmeyen hizmet kuruluşlarında başarılı bir şekilde uygulanıp uygulanamayacağı sorusunu gündeme getirmiştir. TKY'nin ilk savunucularından olan Deming, TKY'nin ilkelerinin tatmin edilmesi gereken bir "müşteri" olan her yerde uygulanabileceğini fikrini savunmuştur. Bu kategoriye özel sektör, akademik dünya ve devlet sektörünün yanı sıra kendilerine özgü ilke ve prosedürleri olan kütüphaneler de dahildir (E. Yılmaz, 2008, s. 194; Barnard, 1993; 1994). Sirkin (1993), TKY'yi bir kütüphanenin işleyişine entegre etmek, kütüphanelerin hizmetlerini geliştirmek ve müşteri memnuniyetini artırmak için halk kütüphanelerinde de kullanılabilecek bazı TKY yöntemleri önermiştir (Sirkin, 1993, ss. 82-83):

- Yeni müşteriler için hizmet broşürü sağlayın,
- Harici ve dahili işaretleri iyileştirin,
- Saatleri değiştirin (uzatın),
- Videoların paylaşımına izin verin,
- Ses kasetlerinin basitleştirilmiş kontrolüne sahip olun,

- Yığınlardaki personel için taşınabilir telefon bulundurun,
- Gündemdeki konulara ilişkin bilgi setleri hazırlayın,
- Kullanıcılara kütüphaneyi nasıl kullanacakları konusunda eğitim verin,
- Hizmeti neyin engellediğine ilişkin bir anket düzenleyin,
- E-posta kullanın,
- Personele çapraz eğitim verin (iş rotasyonu),
- Uydu ofisler açın,
- Personel görevlendirmelerinde esneklik yaratın,
- Müşterilerin ve personelin ihtiyaçlarına odaklanın,
- Yerel yönetimlerle daha iyi işbirliği için çalışın,
- Satıcıların çevrimiçi sistemler vb. hakkında tanıtımlar yapmasını sağlayın,
- Yeni personele daha iyi bir oryantasyon sağlayın,
- Bir raf programı benimseyin (raf okuma),
- Her departmandan kütüphane danışma grupları oluşturun,
- Bir "kütüphaneciyi şaşırtma günü" düzenleyin,
- Personel görev tanımlarına "müşteri hizmetleri ve memnuniyet" terimlerini ekleyin,
- Fiziksel yerleşimi daha iyi planlayın,
- Anketlerin yürütülmesi ve takibini gerçekleştirin,
- Şikayetleri takip etmek için bir form oluşturun,
- Aktif bir sosyal yardım programına sahip olun,
- Kütüphaneyi açıklayan bir video kaset oluşturun,
- Küçülmeyi, değişiklikleri duyurun,
- İşleri yeniden önceliklendirin,
- Eğitim materyalleri geliştirin,
- Hizmetleri belirli gruplara yönelik hedefleyin,
- Elektronik belge teslimatı sunun,
- Hedeflenen gruplar için daha fazla bibliyografya sunun,
- Kütüphane hizmetlerinin ve irtibat kurulacak kişilerin bir listesini sağlayın,
- Gülümseyin.

Sirkin (1993, s. 72) ayrıca, TKY kavram ve hedeflerinin yönetim sektöründen hizmet sektörüne aktarılmasında odak noktasının müşteri memnuniyeti olmaya devam etmesi gerektiğini bildirmektedir. Bunun için kütüphaneler müşteri hizmetlerine ağırlık vermelidir. Kusurlu ürün gibi, kusurlu müşteri hizmetleri de mutsuz müşterilere yol açması kaçınılmazdır. Müşterinin her zaman yüzde yüz haklı olduğuna ya da tüm müşterilerin memnun edilebileceğine inanmak gerekme de, müşterilerin büyük çoğunluğu için müşteri hizmetlerine gösterilecek küçük bir özen, müşteri memnuniyeti yolunda uzun bir yol kat edilmesini sağlayacaktır (Sirkin, 1993, s. 72),

2.4.1. Kütüphaneler İçin Toplam Kalite Yönetiminin Önemi

Kütüphaneler hem kurumlarının hem de kullanıcılarının/müşterilerinin hizmet sağlayıcısı olduklarından, diğer hizmet sağlayıcılarının yapacağı gibi kullanıcı/müşteri memnuniyetine, hizmet sürekliliğine, verimliliğe, etkinliğe ve kaliteye öncelik vermektedir (M. Yılmaz, 2003, s. 261). Kütüphaneler için TKY, kalite, hizmet, kısıtlar, memnun kullanıcılar, memnun çalışanlar, sosyal sorumluluk, toplam imaj, sürekli eğitim gibi çağdaş nitelikli bir yönetim modeli ve kurum kültürü olarak tanımlanmasının yanı sıra onlar için en uygun yönetim modeli olarak da hızla benimsenmiştir (E. Yılmaz, 2010, s. 33). TKY felsefesi doğal olarak insanlara değer vermek, müşterileri memnun etmek ve hizmet kalitesini artırmak gibi fikirleri içerir. Bunların hepsi kütüphanelerin gerekli gördüğü şeylerdir. Bu nedenle TKY'nin kütüphaneler için yararlı olacağı sonucuna varılmaktadır.

1980'lerde Amerikan şirketleri Japon üretimiyle daha iyi rekabet edebilmek için TKY'yi uygulamaya başladı. On yılın sonunda bu felsefe kamu sektörüne de yayıldı ve Ekim 1994'te TKY'nin ülke çapında 415 okul, kolej ve üniversite kütüphanesinde kullanıldığı doğrulandı (Tompkins, 1996, Aktaran: Akbayrak, 2005, ss. 23-24). ABD'de TKY (Fitch ve diğerleri, 1993; Duffek ve Harding, 1993), ordu ve üniversitelerin (özellikle büyük araştırma kütüphaneleri olanlar) yanı sıra kurumsal bilgi merkezleri ve havacılık şirketleri (Boeing Corporation) tarafından da benimsenmiştir. Buna ek olarak, birçok ABD kütüphanesi TKY'yi tamamen benimsemek yerine kendi kalite yönetim sistemlerini oluşturmayı seçmiştir. Örneğin

Amerika Birleşik Devletleri'ndeki Washington Üniversitesi Kütüphaneleri, kullanıcılarına daha iyi hizmet verebilmek için hedeflerini "hizmet kalitesinin ve kullanıcı memnuniyetinin tüm personelin hedefi olduğu bir kütüphane" olarak tanımlamıştır (Wilson, 1995, Aktaran: Akbayrak, 2005, s. 24).

TKY, "katılımcı yönetimi kullanan ve müşterilerin ihtiyaçlarına odaklanan bir sürekli iyileştirme sistemidir" TKY'nin temel bileşenleri çalışanların katılımı ve eğitimi, sorun çözme ekipleri, istatistiksel yöntemler, uzun vadeli hedefler ve düşünme ve verimsizliği insanların değil sistemin ürettiğinin kabul edilmesidir. Kütüphaneler TKY'den üç şekilde yararlanabilir (Barnard, 1993; 1994):

- Bölümler arası engelleri yıkmak,
- Kütüphane hizmetlerinden yararlananları iç müşteriler (personel) ve dış müşteriler (kullanıcılar) olarak yeniden tanımlamak,
- Sürekli iyileştirme durumuna ulaşmak.

Birçok kütüphane TKY'yi başarıyla uygulamıştır. Harvard College Kütüphanesi, kütüphanenin vizyon bildirgesini yeniden yazan ve yeni bir organizasyon kültürü geliştirmek için yapılması gereken değişiklikleri değerlendiren bir görev gücü oluşturmuştur. Bu "yaygın değişim çağında personelin rol ve sorumluluklarının değişen doğasını vurgulayan" bir görev gücüydü (Clack, 1993, Aktaran: Babalhavaeji ve diğerleri, 2010, s. 600). Harvard, danışmanların yardımıyla TKY hakkında bilgi edinildi ve TKY'nin hizmet mükemmelliği, ekip çalışması, sürekli eğitim ve beceri geliştirme, süreçlere/sistemlere odaklanma, sürekli iyileştirme ve sınırlar ötesi işbirliği ilkelerinin ihtiyaç duyulan değişikliklerin yapılmasına yardımcı olabileceği görüldü.

Oregon Eyalet Üniversitesi Kütüphanesi de TKY'ye geçme girişiminde bulunan öncü akademik kütüphanelerden biridir. İki küçük ekip "İstif Bakım" biriminden "Raf Ekibi", "Dokümanlar Ekibi" ve "Devlet Yayınları" birimi dışarıdan kolaylaştırıcılarla çalışmıştır. Her ekip kullanıcılarla ve personelle anket yapmış ve personel tarafından kritik olarak algılanan bazı konuların müşteriler tarafından kritik

olarak algılanmadığını ve bu nedenle TKY açısından yeniden düşünülmesi gerektiğini tespit etmiştir. Uzun süren raf yığılmaları sorununu çözmek isteyen “Raf Ekibi”, katlarda yalnız çalışan raf görevlilerinin kendilerini izole edilmiş hissettiklerini ve ilerleme kaydetmek için motive olmadıklarını tespit etmiştir. Ekip, bu bilgileri kullanarak raf görevlilerinin küçük gruplar halinde çalışması ve kendilerine tahsis edilmiş bir katları olması için plan hazırlamıştır. Sonuçta, artan bir birlik ruhu, daha düzenli raflar ve daha az iş birikimi elde edilmiştir (Butcher, 1993, s. 45-56).

2.4.2. Kütüphanelerde Toplam Kalite Yönetiminin Faydaları

Kalite yönetimi kavramları doğru kullanıldıkları takdirde kütüphaneler üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir (E. Yılmaz, 2004, s. 261-292). Aşağıda bu etkiler özetlenmektedir:

- Sadece geçici bir rahatlama sağlayabilecek tek bir çözüme güvenmek yerine, bir dizi küçük, aşamalı değişikliklerin uygulanması tercih edilir.
- Kütüphane yöneticilerinin, nüfuzlarını kişisel çıkarları için kullanmaktan korkmayan güçlü liderler olmayı öğrenmeleri gerekir.
- Çalışanların karar alma sürecine katılımını artırın, bu da şirketin seçtiği yol üzerinde daha büyük bir "sahiplenme" duygusunu teşvik edecektir.
- Çalışanlar için daha iyi eğitim ve geliştirme imkanları sağlamak yeterliliği artırır.
- Kütüphane birimleri arasındaki sınırları azaltarak kurum içi iletişimi kolaylaştırır.
- Kısa bir zaman dilimi içinde karşılaştırılabilir kaynaklar son kullanıcılara hizmet sunumunu geliştirmenin bir yolunu sunar.

2.5. Hizmet Kalitesinin Tanımı ve Önemi

Literatürde çok sayıda hizmet kalitesi tanımı bulunabilir. Hizmet kalitesi, teslim edilen mal ve hizmetlerin alıcı gereksinimlerini karşılama derecesidir (Asubonteng, 1996, s. 62-63). Parasuraman ve diğerleri (1985; 1988; 1991) hizmet kalitesini, bir kişinin beklentilerinin karşılanması veya aşılması ve alınan gerçek hizmetin deneyiminden kaynaklanan haz duygusuyla bağlantılı ancak ondan farklı bir ruh hali olarak tanımlamıştır. Müşterinin bir hizmetin kalitesine ilişkin izlenimleri genellikle "müşteri tarafından algılanan kalite" olarak adlandırılır. Müşteri tarafından algılanan kalite ilk olarak 1982 yılında Grönroos tarafından ortaya konmuş ve müşterinin bir hizmete ilişkin beklentilerinin, müşterinin sunulan hizmetin kalitesine ilişkin izlenimine göre karşılanma derecesi olarak tanımlanmıştır (Edvardsson ve diğerleri, 2005, s. 107).

Bir hizmetin kalitesini karakterize etmek için çeşitli yöntemler vardır. Hizmet sektöründe kalite standartları oluşturmaya yönelik önceki girişimlerin görsel çekicilik, teknik gereklilikler ve somut malzemelerden elde edilen duyuşal sinyaller gibi dış göstergelere odaklandığını ileri sürülmektedir. Müşteriler, maddi olmayan bir şeyin değerini değerlendirmek için genellikle bu vekil özelliklere başvururlar (Douglas ve Connor, 2003, s. 165-166). Ayrıca, hizmet sağlayıcılar arasında daha fazla rekabetin hizmet kalitesinin artmasına yol açacağı da ileri sürülmektedir. Kendini rakiplerinden ayırma ve pazarda rekabet üstünlüğünü koruma yeteneği, müşterilerine yüksek kaliteli hizmetler sunarak mümkün olur (Gürbüz, 2019, s. 19). Müşteri memnuniyeti, yeni müşteriler kazanmada etkili bir araçtır. Öte yandan, aldıkları hizmetten memnun kalmayan müşteriler, olumsuz deneyimlerini başkalarına aktararak müşteri kaybına yol açabilirler (Horovitz, 1990, s. 12). Hizmet sektöründeki kuruluşlar, yüksek hizmet seviyesini koruyamamaları halinde müşteri kaybı kaçınılmazdır. "Hizmet kalitesi" terimi, sunulan hizmetin gerçek kalitesini ya da müşteriye vaat edilen kaliteyi ifade edebilir.

2.5.1. Hizmet kalitesiyle İlgili Kavramlar

Hizmet kalitesi kavramı, hizmet kalitesine katkıda bulunan faktörler ve hizmet kalitesini değerlendirmek için kullanılan yöntemler bu fikirleri anlamak, model

analizi yapmak için gereklidir. Beklenen kalite ve algılanan kalite bunlardan türetilebilecek iki temel fikirdir (Değermen, 2006, s. 17).

2.5.1.1. Beklenen Hizmet Kalitesi

Müşterinin neye ihtiyacı olduğunu ve hizmetten ne beklediğini belirtir. Bu, müşterinin tercihlerini ve ihtiyaçlarını açıklamasıdır (Gürbüz, 2019, ss. 35). Müşteriler, beklentilerinin altında kalması halinde bir kuruluşun hizmetinden memnun kalmayabilirken, bu hizmetin kalitesine ilişkin algıları beklentileri düzeyinde veya üzerindeyse o kuruluşun hizmetinden memnun kalacaklardır. Algılanan hizmet değeri amaçlanan hizmetten daha büyük olduğunda optimum kaliteye ulaşılır. İki hizmet kavramı arasında doğrudan bir ilişki vardır (Bulgan, 2002, s. 7). Bu ilişki aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Beklenen Hizmet > Algılanan Hizmet = Düşük Kalite
- Beklenen Hizmet < Algılanan Hizmet = İdeal Kalite
- Beklenen Hizmet = Algılanan Hizmet = Memnun Edici/Tatmin Eden Kalite

Müşteri için önemli olan kalite, her zaman yüksek kalite anlamına gelmez. Müşterinin gereksinimleri ve istekleri, düşük fiyatlı bir ürün veya hizmetin yüksek kaliteli olarak kabul edilip edilmeyeceğini belirleyen şeydir. Başka bir deyişle, bir müşteri için "kalite"yi oluşturan şey, başka bir müşteri veya müşteriler için "kalite"yi oluşturan şeyden oldukça farklı olabilir (Poll ve Boekhorst, 2007, s. 13).

Hizmet kalitesine ilişkin akademik literatürde yapılan yorumlardan farklı olarak "kullanıcı beklentileri", kullanıcıların hizmet kuruluşunun kendilerine sağlaması gerektiğine inandıkları şeylere yönelik istek ve talepleri olarak yorumlanmalıdır. Burada kullanıcı beklentileri, bir hizmet sağlayıcı ile müşterisi arasındaki hizmet süreci boyunca neler olacağına dair sahip olunan beklentiler olarak tanımlanmaktadır. Aşağıdaki unsurlar kullanıcıların beklentileriyle ilgilidir:

- Ağızdan ağıza iletişim, kullanıcıların diğer kullanıcılardan duydukları (güncel veya eski);
- Kullanıcıların kişisel ihtiyaçları;
- Hizmetleri kullanma konusundaki önceki deneyimin kapsamı;
- Bir hizmet kuruluşunun pazarlama iletişimi (Parasuraman ve diğerleri, 1985; 1988; 1991).

Kullanıcıların kendi özel ihtiyaçlarını karşılamadığı takdirde hizmetlerin vasatın altında olduğuna karar verebilecekleri kamu sektörü hizmetlerinde, bu faktörlerin etkisinin tam olarak anlaşılmasının özellikle önemli olduğunu unutmamak gerekir. Kamu hizmeti kuruluşları, vatandaşlara daha iyi hizmet verebilmek için müşteri tercihleri ve kamu ve özel hizmet sağlayıcılarla yaşadıkları deneyimler hakkında geri bildirim toplayacak sistemlere sahip olmalıdır. Dolayısıyla, kullanıcılar, belirli bir genel kütüphane tarafından sunulan hizmetlerle önceki etkileşimlerinin yanı sıra, diğer genel kütüphaneler, ihtisas kütüphaneleri ve okul kütüphaneleri ile etkileşimlerine ve kütüphaneler dışındaki kuruluşlar tarafından sunulan hizmetlerle etkileşimlerine dayalı olarak beklentiler oluştururlar (Wisniewski, 1996, s. 357-366).

Gelecekteki müşterilerin (kütüphanenin hizmetlerini hiç ziyaret etmemiş veya uzaktan kullanmamış olanlar/potansiyel kullanıcılar) bu tür hizmetlerin kalitesine ilişkin algıları üzerinde önceki müşteri deneyiminin, pazarlama iletişiminin ve kulaktan kulağa iletişimin önemini vurgulamak gerekir. İlk kez bir halk kütüphanesinden yararlanan çoğu insan, daha önce kütüphaneye hiç adım atmamış olsalar bile, en azından kütüphaneleri ve sundukları hizmetleri duymuşlardır. İnsanların kütüphane hakkında vardıkları iyi ya da olumsuz yargılar gerçeği yansıtabilir ya da yansıtmayabilir. İnsanlar, ister fiziksel ister çevrimiçi olsun, sonunda yerel halk kütüphanelerine girdiklerinde, orada hangi hizmetleri almaları gerektiğine dair önyargılı fikirlere sahiptirler (Brophy ve Coulling, 1996, s. 14)

2.5.1.2. Algılanan Hizmet Kalitesi

Gerçek hizmet kalitesinin müşteri beklentileriyle ne kadar örtüştüğünün veya örtüşmediğinin bir değerlendirilmesidir (Silvestro, 2005, s. 216). Algılanan hizmet kalitesi, hizmet kalitesinin temeli olarak kalsa bile, algılanan hizmet kalitesi fikrinin hizmet kalitesi yerine kullanıldığı unutulmamalıdır (Orhan, 2016, s. 31). Sunulan bir hizmetin kalitesine ilişkin müşteri görüşleri her zaman farklılık gösterecektir. Müşteri memnuniyeti ancak sunulan hizmetin beklentileri karşılması halinde sağlanabilir. Müşterilerin mutluluğunun, aldıkları hizmetin kalitesinden daha fazlasından etkilendiği kabul edilmektedir. Diğer önemli unsurlar arasında hizmetin maliyeti ve bireyin kendi tercihleri yer almaktadır. Algılanan hizmet kalitesi beklenen/istenen hizmet kalitesinden daha düşükse, müşteri memnuniyeti sağlamak mümkün olmayacaktır (Lovelock ve Wirtz, 2016, s. 383).

Bir hizmet sağlayıcısının müşterilerine yaptığı tekliflerini onların nasıl değerlendirdiğini bilmesinin tek yolu müşterilerine sormasıdır. Kullanıcının beklentileri ile hizmetin gerçek performansını karşılaştırarak, hizmetin genel kalitesini belirleyebilir. Deneyimlenen ile beklenen arasında bir uyumsuzluk olduğunda bir kalite boşluğu ortaya çıkar. Kalite, hedef kitlenin onu nasıl algıladığına göre tanımlanır. Kurum yönetimi kalite açığını kapatmaya öncelik vermeli ve ön saflarda çalışanlar müşterilere yönelik hizmet standartlarını yükseltmek için çalışmalıdır.

Neyin iyi olduğunu bulmak için;

- Kullanıcıların bir hizmette en çok neye değer verdiğini,
- Kullanıcıların bir hizmetten en çok ne beklediklerini,
- Kullanıcıların bu temel kriterleri ve beklentileri kullanarak hizmetleri nasıl değerlendirdiğini (Kotler ve Armstrong, 2010, ss. 471), bulmak gerekir.

Kalite algısına katkıda bulunan iç ve dış etkenler arasında bir ayırım yapmak mümkündür. Her ne kadar faydalı olsa da, iç ve dış etkiler arasındaki sınırın bulanıklığı nedeniyle bu sınıflandırmanın sınırları vardır. Dış etki faktörleri, fiziksel ürün veya hizmetle yakından ilgili olan ancak fiyat, itibar ve reklam düzeyi gibi ürünün bileşiminin bir parçası olmayan faktörlerdir. İç etki faktörleri ise ürünün iç bileşenleri, fiziksel görünümü ve bileşimi gibi ürünün kendisini değiştirmeden değiştirilebilen faktörlerdir. Müşteriler satın almadan önce ürünün iç niteliklerinin çoğunu değerlendirebiliyorsa, bu niteliklere ürünün dış çevresinin niteliklerinden daha fazla öncelik verilmelidir. Öncelik verilen özellikler ürüne özgü olduğunda, satın alma işlemi yapılırken dış etkenler daha az önemli hale gelir. Birçok kişi, hizmetlerin doğal değerlendirme özelliklerinden yoksun olduğuna, keşfedilmesinin zor olduğuna ve çoğu müşterinin bunları değerlendirecek uzmanlığa sahip olmadığına inandığından, bunun yerine bu dış kalite göstergelerine güvenilmektedir (Zeithaml, 1998, ss. 6-10). Bu nedenle, kullanıcı tarafından algılanan hizmet kalitesi, kullanıcının aldığı hizmete ilişkin izlenimlerini hizmete ilişkin beklentileriyle karşılaştırdığı bir değerlendirme prosedürünün sonucudur (Grönroos, 1982; 1984).

2.5.1.3. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Çalışma anketinde yer alması gereken konuların çeşitliliği, hizmet kalitesinin boyutunu belirlemeye yönelik seçimin birincil konusudur. Çeşitli sektörler farklı hizmet kalitesi ölçüleri kullanmaktadır. Bununla birlikte, seçilen boyutlarda ortak noktalar bulunmaktadır (Lagrosen ve diğerleri, 2004, s. 61). Sonuç olarak, alandaki birçok uzman hizmet mükemmelliğini değerlendirmek için müşteri odaklı ölçütler geliştirmiştir. Ancak araştırmacılar, tek bir boyutun çok çeşitli hizmet sektörlerine uygulanamayacağı konusunda birleşmektedir (Carman, 1990, s. 34-35).

Grönroos (1984), bir kuruluşun hizmetlerinden duyulan müşteri memnuniyetini ölçmek için 1982 yılında "algılanan hizmet kalitesi modeli" ve "algılanan hizmet kalitesi kavramı"nı ortaya atmıştır. "Algılanan hizmet kalitesi" yöntemi, gerçek hizmet deneyimlerinin ve sonuçlarının müşterilerin beklentilerini karşılama derecesini ölçmeye çalıştığı için süregelen hizmet kalitesi çalışmalarının merkezinde yer almaktadır. Bu teorik çerçevenin asıl anlamı, müşterilerin bir hizmetin

"özellikleri" hakkında nasıl düşündüklerini açıklamasıdır (Jessome, 1988, s. 16). Grönroos, çalışmasında kalite özelliklerini üç geniş kategoride sınıflandırmaktadır. Bunlar; "teknik kalite, işlevsel kalite ve kurumsal imaj"dır. İşlevsel kalite konuları, hizmet sağlayıcı ile alıcı arasındaki ilişkiye bağlı olduğu için genellikle öznel olarak görülür (Lehtinen ve Lehtinen, 1991, ss. 287-303). Parasuraman ve diğerleri (1985; 1988; 1991), algılanan hizmet kalitesi fikrinden yola çıkarak, bir müşterinin bir hizmetin kalitesine ilişkin izlenimini hangi faktörlerin etkilediğini araştırmış ve en önemli on faktörden oluşan bir liste oluşturmuştur. Bu on boyut daha sonra SERVQUAL modelinin temelini oluşturan beş boyut olarak düzenlenmiştir (Parasuraman ve diğerleri, 1985; 1988; 1991).



3. BÖLÜM

HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ: MODEL VE ARAÇLAR

3.1. Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi

Hizmet kalitesinin ölçülmesi, müşterilerin hizmetin çeşitli bileşenlerinden ne kadar memnun olduklarının belirlenmesini gerektirir. Ölçülemeyen kalite sadece bir slogan olarak kalacaktır; ölçüm olmadan sunulan hizmetlerin kalitesini istenilen düzeye çıkarmak ve değişiklik yapmak mümkün olmayacaktır (Eleren ve diğerleri, 2007, s. 242). Hizmet kalitesi ölçümü konusundaki yaygın görüş bir hizmetin kalitesini değerlendirmek, somut bir malın kalitesini değerlendirmekten çok daha zor olduğu yönündedir. Bir kullanıcı/müşteri için hizmet kalitesi, onun bir hizmetten ne beklediği ve aldığı hizmeti nasıl algıladığının bir sonucu olarak görülmektedir. Kullanıcı/müşteri bu değerlendirmeyi yaparken, hizmetin sunumu sırasında, hizmete etki eden birçok faktörü de aldığı hizmet kapsamında değerlendirmektedir (Diksu, 2018, s. 33).

Hizmet kalitesini ölçmenin en iyi yolu konusunda uzun süredir önemli tartışmalar yapılmaktadır. Hizmet kalitesi ölçümü konusunda tek bir yöntem ya da tek bir modelden söz etmek mümkün değildir. Bununla birlikte, müşterilerin beklentileri ile gerçek hizmet performansına ilişkin görüşleri arasındaki fark, genellikle kaliteyi incelemek için en yararlı ölçüt olarak görülmektedir (Parasuraman ve diğerleri, 1985; 1988; 1991). Çeşitli teorik temellere dayalı kalite değerlendirme modelleri literatürde kullanıldığını görmek mümkündür. Roy ve diğerlerinin (2015, s. 36) ifadesiyle hizmet kalitesi üzerine yapılan araştırmalar dört alana ayrılmıştır:

- Geleneksel hizmetlerde hizmet kalitesi ölçümü,
- Hizmet kalitesi için çok seviyeli hiyerarşik modeller,
- Teknoloji destekli hizmetlerde hizmet kalitesi ölçümü,
- Kritik olay tekniği kullanılarak hizmet kalitesi ölçümü.

Buna ek olarak, hizmetlere yönelik kalite ölçümlerinin çoğu, müşterilerin hizmetin kendisini nasıl algıladıklarına ilişkin nedensellik ölçümleridir. Aşağıda, hizmet kalitesi ölçümü için kullanılan modellerden bazıları incelenmektedir.

3.1.1. Hizmet Kalitesinin Ölçülmesinde Kullanılan Modeller

3.1.1.1. Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli

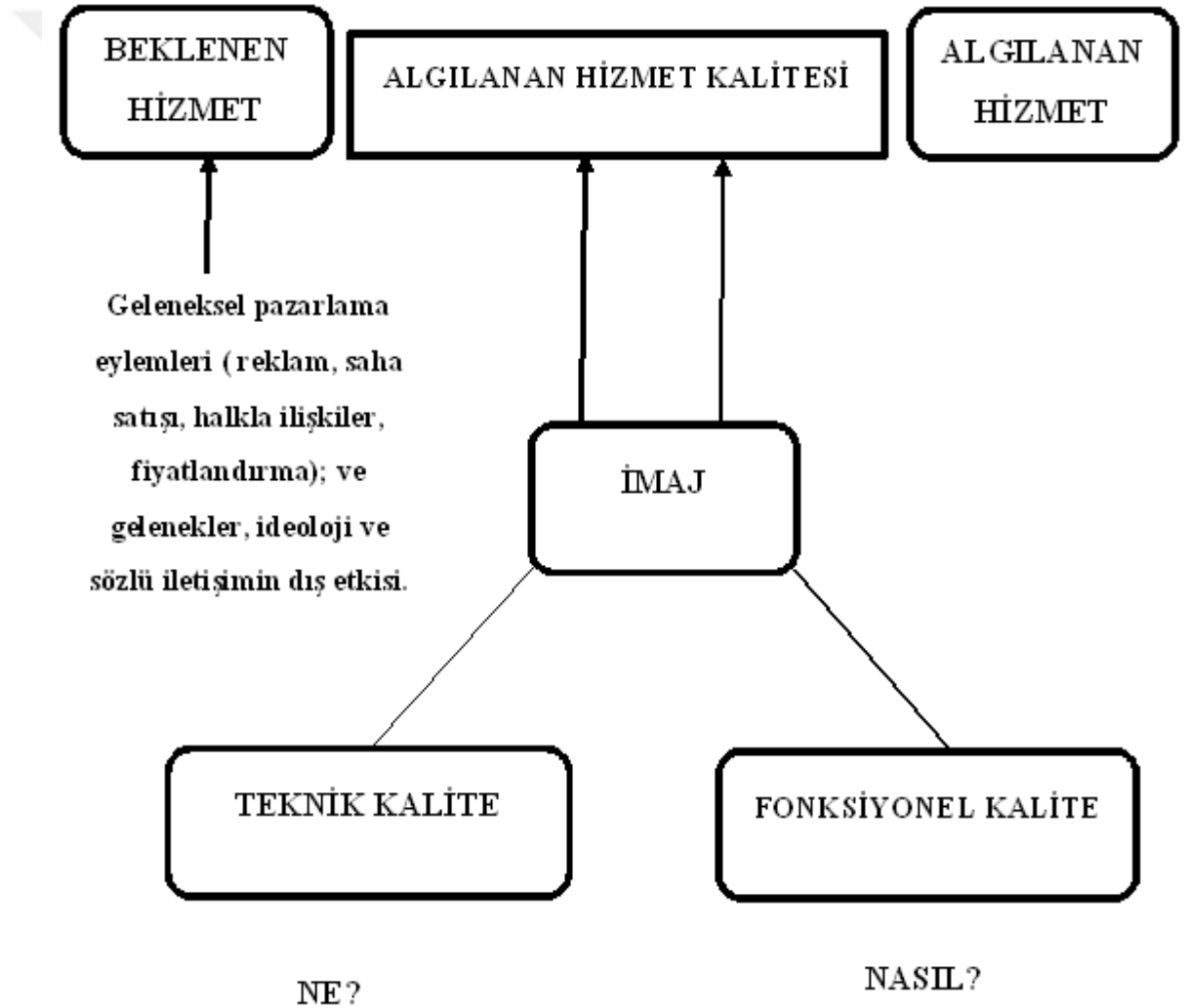
Grönroos (1984) tarafından önerilen model hizmet kalitesi ölçümü üzerine geliştirilen ilk model olarak kabul edilmektedir (Bülbül ve Demirer, 2008, s. 182). Model, hizmet kalitesinin teknik ve fonksiyonel kalite ve imaj olarak üç boyutlu olarak değerlendirilmesi üzerine kuruludur (Gülbüz ve Ergülen, 2006, s. 178), (Şekil 3.1).

Modelde ilk boyut olan teknik kalite “ne” sorusunun cevabı olarak gösterilmektedir. Müşterinin, hizmet kurumuyla etkileşimi sonucu gerçekte ne aldığıdır. İkinci boyut olan fonksiyonel kalite, müşterinin teknik kaliteyi “nasıl” algıladığını sorar. Üçüncü boyut olan “imaj”, teknik ve fonksiyonel kalitenin bir kompozisyonudur. Hizmet kurumları tarafından büyük önem verilen imaj ayrıca iletişim ve halkla ilişkiler faktörlerinden de etkilenir (Gülbüz ve Ergülen, 2006, s. 179; Grönroos, 1984, s. 40). Bir hizmet kuruluşunun hizmet kalitesinin değerlendirilmesi, müşterilerinden gelen geri bildirimlere odaklanmalıdır. Bu, müşteri memnuniyetinin belirlenmesinde birincisinden sonra ikinci faktördür ve hizmetin gerçek kalitesine kıyasla müşterinin hizmetin kalitesine ilişkin algısına dayanır. Müşterilerin hizmet aldıkları kurumun sunduklarını nasıl değerlendirdiği ve bunlara nasıl değer verdiği, o kurumun performansına ilişkin beklentilerini belirleyen önemli bir faktördür.

İdeoloji, gelenek ve sözlü iletişim, daha geleneksel pazarlama faaliyetlerine (yani reklam, fiyatlandırma ve halkla ilişkiler) kıyasla bir kuruluşun imajının etkisini azaltan unsurlardır (Grönroos, 1984). Grönroos şu faktörlerden oluşan bir model önermektedir: istenen hizmet, gerçek hizmet, grup imajı, teknik kalite ve fonksiyonel kalite. Grönroos'un hizmet kalitesi modeli, bir kuruluşun sunduklarıyla ilgili müşteri memnuniyetini değerlendirmek için bir metrik geliştirmeye yönelik ilk ciddi çabadır. Bu modelin altında yatan varsayım, teknik ve işlevsel mükemmelliği ölçmek için

gereken tanımlamada eksiklik olmasıdır. Daha sonra Rust ve Oliver bu modeli çevreyi de bir faktör olarak dahil ederek genişletmiştir (Aktaran: Miguel ve diğerleri, 2007, s. 2). Aşağıda verilen Grönroos ‘un hizmet kalitesi modeli (Şekil 3.1) müşterilerin kaliteyi nasıl değerlendirdiğine dair bir yorum sunmaktadır.

Şekil 3. 1: Grönroos hizmet kalitesi modeli



Kaynak: (Grönroos, 1984, s. 40; Aktaran: Ö. Aslan, 2020, s. 39).

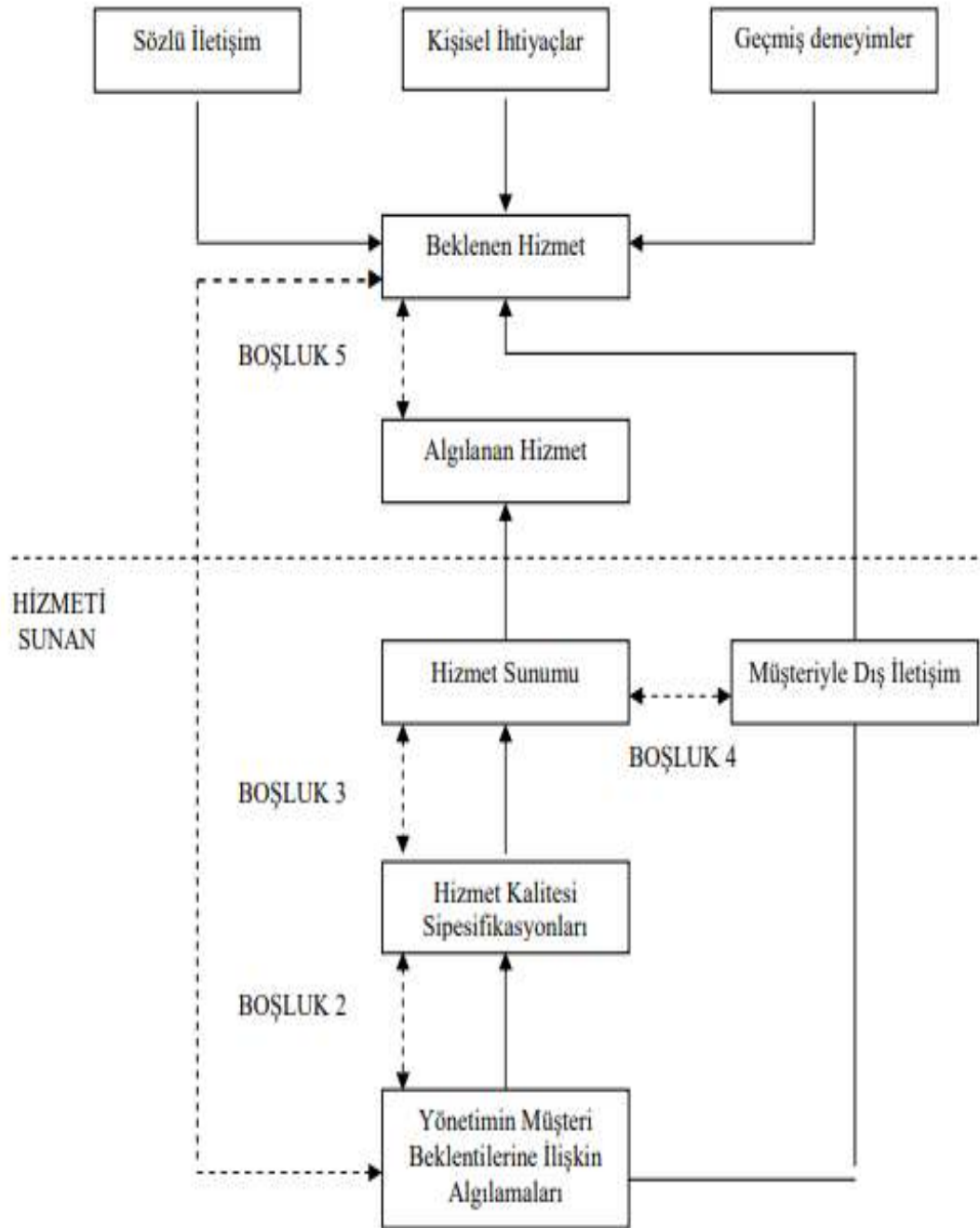
3.1.1.2. SERVQUAL (Boşluk) Modeli

Parasuraman ve diğerlerinin (1985; 1988) bu modeli, Grönroos (1984) hizmet kalitesi modelinden sonra geliştirilen ikinci hizmet kalitesi modeli olarak kabul edilmektedir (Bülbül ve Demir, 2008, s. 182). Model SERVQUAL ölçüm aracıyla bir bütün olarak geliştirilmiştir (Mauri ve diğerleri, 2013, s. 134). Model, Parasuraman ve diğerleri (1985) tarafından 1980'li yılların başında ilk kez ileri sürüldüğünden bu yana, tüm dünyada ve çok çeşitli sektörlerde, kurum ve kuruluşların, işletmelerin müşteri odaklı hizmet sunumu stratejileri geliştirmelerine ve hizmet mükemmelliği kültürünü kurumsallaştırmalarına yardımcı olmak için kapsamlı bir şekilde kullanılmaktadır. Rekabetçi bir strateji olarak operasyonları için sağlam bir temel sağlar (Mauri ve diğerleri, 2013, s. 134-144). Boşluk modeli, hizmet kalitesini kontrol etmeye yönelik çerçeveleri müşteri odaklı hizmet inovasyonu ile bütünleştirmektedir. Kurum ve kuruluşlar, modelin tanıtılmasından sonraki yıllarda hizmet kalitesi, hizmet inovasyonu ve müşteri odaklılık açısından standartlarını yükseltmek zorunda kalmıştır. Hizmet pazarlama stratejileri, hizmet kurumlarında daha önemli hale gelmiştir. Bu nedenle birçok alan temel tamamlayıcı çerçevelere daha fazla önem vermeye başlamıştır. Modelin öne çıkan özelliği, hizmet yönetiminin doğasında var olan çapraz işlevselliği temsil edebilmesidir. Operasyon, insan kaynakları, pazarlama ve giderek artan bir şekilde bilgi sistemleri alanlarından mantık, teori ve strateji modele yoğun bir şekilde dahil edilmektedir. Model ayrıca, modelin eksik olduğu noktalar ne olursa olsun ihtiyaçlarının karşılanmasını garanti eden müşteri merkezli bir yaklaşıma sahiptir. Modelde müşterinin entegrasyonu anahtardır. Modeli tamamlamanın bir yolu olarak, her yaklaşım ve boşluk müşteri göz önünde bulundurularak tasarlanmıştır. Birincil hedef, müşterinin beklediğinden daha üstün bir hizmet sunmaktır. Kullanılan stratejiler (operasyonel, insan kaynakları veya teknoloji temelli) uzun vadede en az hedefin kendisi kadar müşteri odaklıdır (Spohrer ve Maglio, 2010, s. 157-194).

Yaklaşım, müşteri beklentileri ile gerçek hizmet arasındaki uyumsuzlukları "boşluklar" olarak adlandırdığı beş kategoride sınıflandırmaktadır (Şekil 3.2). İlk dört ayırım hizmet sağlayıcılarla ilgiliyken, son ayırım müşterilerle ilgilidir. Birinci ve ikinciyle kıyaslandığında, üçüncü ayırım dağıtım kanallarıyla, dördüncüsü ise promosyon girişimleriyle ilgilidir. Şirket bu dört varyasyon üzerinde biraz söz

sahibidir. Bu ilk dört ayrımın sonucunda beşinci ayrım ortaya çıkmaktadır (Yılmaz ve diğerleri, 2007).

Şekil 3.2: Hizmet kalitesinde tutarsızlık, kavramsal olarak müşteri rol modeli



Kaynak: (Zeithaml ve diğerleri, 1990)

Boşluk I: Müşterilerin Bekledikleri İle Hizmet Sağlayıcı Yönetiminin Algılaması

Arasındaki Fark: İlk boşluk, müşterilerin ne istediği ve neye ihtiyaç duyduğu ile işletmelerin onların ne istediğini ve neye ihtiyaç duyduğunu düşündüğü arasında oluşan farktan kaynaklanmaktadır (Candan, 2023, s. 143). Bir hizmet sağlayıcı, müşterilerinin ihtiyaçlarını tanımadığında veya yanlış yorumladığında, ciddi sorunlarla karşı karşıya kalır. Bir kuruluş müşterilerinin ne istediğini doğru bir şekilde ölçemediğinde, zaman, para ve diğer değerli kaynaklarını boşa harcarken aynı zamanda büyük sorunlarla karşılaşır. Düşüncelerdeki ilk boşluğun üç ana nedeni vardı:

- Hizmet sağlayıcının pazar araştırması eksikliği,
- Aşağıdan yukarıya iletişimle ilgili sorunlar,
- Gereksiz birçok yönetim katmanının varlığı (Saat, 1999, s. 110; Yılmaz ve diğerleri, 2007, s. 303).

Hizmet kurumlarının yöneticileri müşterilerini tanımak ve gereksinimlerini net bir şekilde tanımlamak için zaman ayırırsa, hizmet sağlayıcılar ilk boşlukla ilişkili sorunlardan kaçınılabileceği öngörülmektedir.

Boşluk II: Müşterilerin ve Hizmet Sağlayıcıların Beklentileri ve Kaliteyi Görme

Şekillerindeki Farklılıklar Hizmet sağlayan kuruluşların yönetimi müşteri beklenti ve isteklerini doğru bir şekilde anlamış olsa bile, senaryo standart bir hale dönüştürülmediği sürece uygun kalite derecesine ulaşmanın zor olduğu söylenmektedir. Parasuraman ve diğerlerinin (1985) araştırması, birçok hizmet sektörünün oldukça büyük ve önemli bir ikinci açıkla karşı karşıya olduğunu göstermektedir. Bu boşluğa yol açan dört kavramsal faktör bulunmaktadır:

- Yönetimin hizmet kalitesi konusundaki uzlaşmazlığı,
- Uyuşmazlığın yarattığı yapılamayacağı hissi,

- Görev için zayıf tanımlanmış başarı kriterleri,
- Hedeflemede belirsizlik.

Boşluk III: Hizmet Kalitesi Özellikleri İle Hizmetin Sunulması Arasındaki Fark:

Hizmet sektöründeki yöneticiler genellikle müşterilerin ne istediğini doğru bir şekilde tahmin eder ve gerekli kalite kontrollerini uygular, ancak hizmetin beklendiği gibi sunulmadığı zamanlar da olur. "Hizmet performansı açığı", vaat edilen ve sunulan hizmetler arasındaki uyumsuzluğu ifade eder. Üçüncü boşluğa neden olan yedi kavramsal faktör bulunmaktadır:

- Yetersiz gözetim algısı,
- Uygun olmayan personel,
- Düşük kaliteli teknolojik çözümler,
- Rollerde belirsizlik,
- Kimin ne yapması gerektiği konusunda anlaşmazlıklar,
- Zayıf işbirliği,
- Uygun olmayan denetim yöntemleri (Zeithaml ve diğerleri, 1990, s. 89).

Boşluk IV: Hizmetin Sunulması İle Müşterilerle Dış İlişkiler Arasındaki Fark:

Dördüncü boşluk olan hizmet sunumu ve müşterilerle dış temaslar, Parasuraman ve diğerleri tarafından önerilen kavramsal hizmet kalitesi modelinde müşterilerin hizmet kalitesine ilişkin görüşlerini etkileyen en önemli unsurlardan biridir. Bu boşluğun oluşmasına neden olan iki kavramsal faktör bulunmaktadır:

- Süslemeye karşı bir eğilim,
- Zayıf yatay iletişim (Saat, 1999, s. 115).

Boşluk V: Müşteri Tarafından Arzu Edilen Hizmet Kalitesi ile Algılanan Hizmet Arasındaki Fark: Müşteriler, almayı bekledikleri hizmet düzeyi ile gerçekte aldıkları hizmet düzeyini karşılaştırarak bir hizmet aldıkları kuruluşun hizmet kalitesi hakkında görüş oluştururlar. Böylece, müşteri beklentileri ve algıları arasındaki farkın yönü ve büyüklüğü, algılanan hizmet kalitesinin ölçüsü olarak alınmaktadır. Bir hizmetin kalitesinin değerlendirildiği kriterler, müşterinin beklentilerini içermelidir. Müşterilerin beklentisi, ihtiyaçlarının ve arzularının karşılanmasıdır. Bu istenen hizmet standardı, müşterilerin bir kuruluştan beklediği hizmet düzeyidir. Müşterilerin hizmet kalitesine ilişkin izlenimlerinin, yukarıda sıralanan beş farklılığın büyüklüğü ve yönüne bağlı olduğu düşünülmektedir. Hizmet kalitesine ilişkin aşağıdaki iki sorunun boşluk modeli kullanılarak cevaplanabileceğine inanılmaktadır.

- Bu dört hizmet kalitesi boşluğundan hangisi, hizmetle ilgili sorunların nedenini anlamak için en önemli olanıdır? (SERVQUAL'in hizmet işletmeleri tarafından müşteri geri bildirimlerini ölçmek için kullanılabileceği, diğer dört boşluğun ise çalışan ve yönetim duyarlılığını ölçmek için kullanılabileceği belirtilmektedir.)
- Kurumlardaki hizmet kalitesi eksikliklerinin başlıca nedenleri nelerdir?

Başlangıçta, kurum ve kuruluşlar, işletmeler bu hususların parasal ağırlığını değerlendirmelidir. Bunu yaparak, hangi iyileştirme alanlarının daha fazla dikkat gerektirdiğini belirleyebilirler. Ardından, azalan öncelik sırasına göre, hizmet kalitesini doğrudan etkileyen boşluklara neden olan unsurları azaltmak için çalışılmalıdır (Zeithaml ve diğerleri, 1990, ss. 130).

Modelle bir bütün olarak geliştirilen (Mauri ve diğerleri, 2013, s. 134) SERVQUAL ölçeği, bir dizi kalite göstergesi doğrultusunda müşteri memnuniyetinin bir ölçüsü olarak tasarlanmıştır (Parasuraman, 1985; 1988; 1991). Modele göre, üstün hizmet sunmak, müşterilerin gerçek deneyimleri ile ideal deneyimleri arasındaki boşluğu doldurmayı içerir. Mükemmel hizmet sunmanın, müşteri beklentisi ve memnuniyeti arasında bir uyum sağlamayı gerektirdiği fikrinden kaynaklanmaktadır (Tuomi,

2001). Bu nedenle, SERVQUAL enstrümanının arkasındaki öncül, düşük bir puanın vasatın altında bir performansa ve sonuç olarak hizmet kalitesine ilişkin kötü bir izlenime işaret etmesidir. Yeterince yüksek bir puanla, müşteriler mükemmel hizmet alacaklarından emin olabilirler (Robinson, 1999, s. 21–32). İlk olarak 1985 yılında Parasuraman ve diğerleri tarafından 10 boyutlu olarak önerilen SERVQUAL Modeli, daha sonra geliştirilmiş ve adı geçen yazarlar tarafından yapılan ampirik testlerin ardından 1988 yılında beş boyut olarak revize edilmiştir (Lee ve diğerleri, 2000, s. 218). Parasuraman ve diğerleri (1985; 1988; 1991) tarafından oluşturulan 10 hizmet kalitesi boyutu aşağıdaki gibidir:

- Güvenilirlik: Hizmet sunumunun anlaşma şartlarına uygun olarak gerçekleştirilmesi esastır.
- Duyarlılık: Müşteri taleplerine anında yanıt vermek esastır.
- Yetkinlik: Hizmet sağlayıcının personeli, hizmeti kabul edilebilir bir şekilde yürütecek yeterliliğe sahip olmalıdır.
- Erişim: çalışma saatleri ve konum gibi özellikler içerir.
- Nezaket: Personelin kibar, yardımsever ve nazik olması beklenmektedir.
- İletişim: Müşteriler duyulmak ve anlaşılmaq isterler ve ayrıca bilginin kendileri için erişilebilir bir şekilde sunulmasını isterler.
- İtibar: Hizmet sağlayıcıda güvenilirlik, inanılrlık ve dürüstlük ihtiyacı abartılamaz.
- Güvenlik: Bu, herhangi bir tehdit veya şüphe olmadığı anlamına gelir.
- Müşteriyi Anlama: Hizmet tedarikçisi, her bir müşteri ve onların özel gereksinimleri hakkında bilgi edinmek için çaba göstermelidir.
- Varlıklar: Uygun bir yer ve gerekli alet ve makineler gibi hizmetin sağlanması için gerekli olan maddi kaynaklar.

Daha sonra on boyutlu SERVQUAL modeli, müşterilerin kaliteyi değerlendirirken en önemli bulduğu temel kriterleri yansıtan beş boyuta indirgenmiştir:

- Fiziksel özellikler: fiziksel tesislerin, ekipmanın ve personelin görünümü.
- Güvenilirlik: Söz verilen hizmeti güvenilir ve doğru bir şekilde yerine getirme yeteneği.
- Duyarlılık: Müşterilere yardım etme ve hızlı hizmet sağlama isteği.
- Güvence: çalışanların bilgisi ve nezaketi ile güven uyandırma yetenekleri.
- Empati: Danışanlara bireyselleştirilmiş ilgi ve bilgi sağlamak.

SERVQUAL ölçeğinde dört ile beş madde arasında temsil edilen her bir boyut, hizmete ilişkin müşteri beklentilerini ve aynı zamanda gerçekte sunulan hizmetin algılanan düzeyini ölçen toplam 27 madde ile ölçülür. Ardından, boşluk puanı, algı" ve "beklenti puanı" arasındaki fark olarak hesaplanır. Ancak yıllar geçtikçe boşluk puanının işlevselleştirilmesi sorgulanmış ve hizmet kalitesinin sadece kalite algılarını ölçerek daha doğru bir şekilde değerlendirildiği iddia edilmiştir.

Cullen (2001), SERVQUAL modelinin modifikasyonunun akademik kütüphane yöneticilerine Hernon ve Altman (1998, Aktaran: Cullen, 2001) tarafından ABD ve Yeni Zelanda kütüphanelerindeki vaka çalışmalarında tanıtıldığını iddia etmektedir. Özellikle kütüphanelerde ve bilgi hizmetlerinde kullanım için sağlam bir anket aracı geliştirmek üzere, SERVQUAL modelini iyileştirmek için anketlerden ve odak gruplarından toplanan veriler kullanılmıştır.

3.1.1.3. SERPERF Modeli

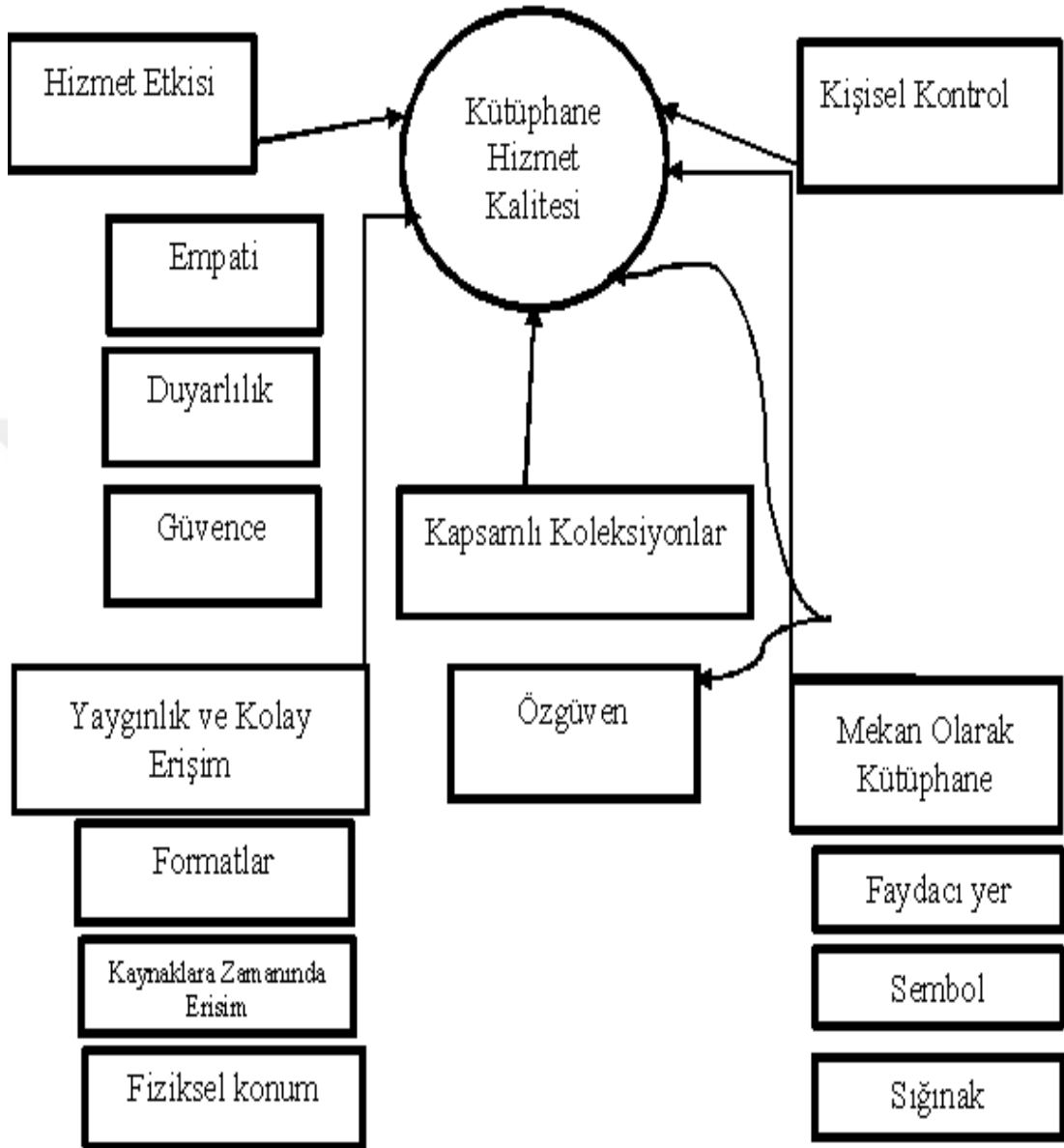
Cronin ve Taylor (1992) tarafından geliştirilen SERPERF modeli, Grönroos (1984) hizmet kalitesi modeli ve Parasuraman ve diğerlerinin (1985; 1988) SERVQUAL modeli sonra geliştirilen üçüncü hizmet kalitesi modeli olarak kabul edilmektedir (Bülbül ve Demir, s. 182, 2008). SERVQUAL modelinin hizmet kalitesini ölçmek için yeterli olmadığını savunan Cronin ve Taylor (1992) tarafından geliştirilen

SERPERF modeli, ölçüm aracı olarak SERVQUAL ölçeğinden aynan adapte edilen 22 soruluk ölçeği kullanmaktadır. Modelde, hizmet kalitesinin ölçmek için müşterilerin performans algılamaların yeterli olduğu savunulmaktadır. Çünkü hizmet kalitesi performans ile eşittir. Modelde diğer farklılık (Cronin ve Taylor, 1992; 1994) hizmet kalitesi boyutlarından kaynaklanmaktadır. Ayrıca, SERPERF modeli beş boyut yerine tek bir hizmet kalitesi boyutu olarak ileri sürülmüştür (Bülbül ve Demir, 2008, s. 183).

3.1.1.4. LIBQUAL Modeli

Bir kuruluşun kullanıcılarına ne kadar iyi hizmet verdiğini gösteren ölçütlere sahip modellerden biri de LibQUAL+® modelidir. Amerika Birleşik Devletleri ve Kanada'daki kütüphaneler başta olmak üzere dünyanın birçok yerinde yaygınlıkla kullanılan bir yaklaşım LibQUAL+® modelidir. LibQUAL+® modeli, kütüphaneler arasında kütüphane hizmet kalitesinin standartlaştırılmış bir ölçütü olarak kabul edilmektedir. Green ve Kyriakidou (2011, Aktaran: Naazi-Ale Baada ve diğerleri, 2019), LibQUAL+® kısa formunu, kütüphanelerin kullanıcıların hizmet kalitesi hakkındaki görüşlerini almak, izlemek, anlamak ve bunlara göre hareket etmek için kullandıkları bir hizmetler paketi olarak tanımlamaktadır. LibQUAL+®, Parasuraman, Zeithaml ve Berry'den oluşan pazarlama araştırma ekibi tarafından kâr amacı güden sektörde hizmet kalitesini değerlendirmek için formüle edilen "Hizmet Kalitesi (SERVQUAL) Boşluk Modeli"ne dayalı olarak geliştirilmiştir. LibQUAL+® ölçme aracı, kütüphane kullanıcılarının minimum, algılanan ve istenen hizmet kalitesi düzeylerini (Naazi-Ale Baada ve diğerleri, 2019) LibQUAL+® hizmet kalitesi boyutları olarak adlandırılan dört boyutta ölçmektedir: bilgiye erişim, hizmetin etkisi, fiziksel yapı ve bireysel gözetim. Bu boyutlar altında, kütüphane kullanıcılarının kalite algıları ve beklentileri ele alınmaktadır (Bkz. Şekil 3.3), (Akbayrak, 2005, s. 60).

Şekil 3.3: Kütüphane hizmet kalitesi boyutları



Kaynak: (Cook ve diğerleri, 2003, Aktaran: Akbayrak, 2005, s. 60)

3.2. Kütüphanelerde Hizmet Kalitesi Ölçümü

Kütüphane hizmetlerinin kalitesini artırma çabalarının gerçekte ne zaman başladığı tartışma konusudur (E. Yılmaz, 2010, s. 41). 19'uncu yüzyılın ünlü halk kütüphanecisi Edward Edwards, M.S. 7'nci yüzyılda çalışan bir rahip kütüphanecinin, kütüphane dermesinin kalitesiyle en az modern kütüphaneciler

kadar ilgilendiğine dair kanıtlar bulmuştur (S. Aslan, 1999, s. 127). Bu da kalite fikrinin kütüphaneciler için yeni olmadığını ve kütüphanelerde mükemmel hizmet sunmanın şu anki kadar olmasa da uzun zamandır hayati önem taşıdığını göstermektedir (Topçu ve Yılmaz, 2012, s. 58).

Yönetim açısından hizmet kalitesi ve anlayışındaki değişimler, hizmet sunan bir kurum olarak kütüphaneleri etkileyen teknolojik gelişmeler ve yeniliklerden kaynaklanmaktadır. Kütüphanecinin rolü bir amaca, yani bilginin edinilmesine yönelik bir araç olarak görülebilir. Kütüphane personeli, verilerin toplanmasını, tasnif edilmesini, kaydedilmesini, değerlendirilmesini ve kullanıcılara ihtiyaç duydukları zaman ve yerde erişilebilir kılınmasını sağlamak için el ele çalışır. Sonuç olarak, sorunu çözmek onlara kalmıştır. Tüm bu değişimler ve ihtiyaç duyulduğunda yeniliklere erişim, yeni yönetim yöntemleri ve en yeni iş uygulamalarına yönelik araştırmaları kolaylaştırmak olan hizmetin amacına uygundur (M. Yılmaz, 2003, s. 258). Bu alanda kütüphane kalitesini artırmayı amaçlayan strateji ve prosedürler çoğalmıştır. Tüm bu yeni yöntemler "temiz, bakımlı, verimli işletilen bir tesiste, bilgili ve güler yüzlü çalışanlarla mükemmel hizmet" sunmayı amaçlamaktadır (S. Aslan, 1999, s. 126-135). Kütüphanelerdeki kalite kriterleri, kütüphanecilerin kullanıcılarına nasıl daha iyi hizmet verebileceklerini tartışmaya başladıkları 1970'li yıllara kadar uzanmaktadır (S. Aslan, 1999, s. 132-133). Aşağıda bunlar örneklendirilmektedir:

- Müşteri kitlesinin ihtiyaçlarını anlamak,
- Tüm bu ihtiyaçları karşılayabilecek bir hizmet oluşturmak,
- Benzersiz hizmet kalitesi yaratmak,
- Otopark, kafe, kütüphane ve anaokulu gibi olanaklar sunmak,
- Yeterli mobilya, aydınlatma, ısıtma ve su tesisatına sahip konforlu bir ortam yaratmak,
- Temiz ve düzenli bir ortamın sürdürülmesini sağlamak,
- Gerçekten çalışan bilgisayarlar ve diğer gerekli teknolojik cihazlar sağlamak,
- Başarılı bir yönetim için nazik karşılama ve soru yöneltme tepkiselliğini sağlamak,
- Aktif olarak destekleyici hizmetler sağlamak,

- Cana yakın ve yardımsever çalışanlar bulundurmak,
- Müşteri beklenti ve şikayetlerine yanıt verebilecek takip, değerlendirme sistemi kurmak,
- İyileştirmek ve/veya süreç geliştirmek,
- Kontrol geri bildirim döngülerinden yararlanmak.

Hizmet kalitesi ölçümleri, kütüphanelerin müşterilerinin taleplerini ne kadar iyi karşıladıklarını ve bu müşterilerin aldıkları hizmetlerden ne kadar memnun olduklarını değerlendirmek için kullanılır. Pazarlama alanındaki kökenlerine rağmen, hizmet kalitesi kavramı kütüphaneciler tarafından kütüphane hizmetlerini tanımlamak ve geliştirmek için değerli bir çerçeve olarak hızla benimsenmiştir (Karakaş, 1999, s. 49). Varlıkları, kullanıcılarının bilgi taleplerini karşılamaya bağlı olduğundan, hizmet kalitesi kavramıyla tanışan kütüphaneciler, sundukları hizmetlerin kalitesini iyileştirme yönünde adımlar atmışlardır. Diğer hizmet sağlayıcıların kalitesi karşılaştırıldığında, kütüphaneler daha üst sıralarda yer alma eğilimindedir.

Örneğin, 1940'ların sonlarında kütüphaneciler, kullanıcı katımlı araştırmalar şeklinde değerlendirme çalışmalarına yönelik ilk ciddi girişimlerine başlamışlardır. Bilgi davranışı ve kullanıcı gereksinimleri, önceki kullanıcı merkezli çalışmaların ana odakları olmuştur. Kütüphane kullanıcılarının inceleme sürecinde söz sahibi olması gerektiği fikri 1970'lerin ortalarına kadar ilgi görmemiştir. Araştırmacılar 1970'lerden bu yana kullanıcı-sistem etkileşimine odaklanmıştır (Verhoeven, 1990, s. 382).

Kütüphane hizmet kalitesinin ölçülmesi, herhangi bir hizmet işletmesi için önemli olan aynı nedenlerden dolayı önemlidir: hizmet kalitesini artırmak ve müşteri memnuniyetini yükseltmek. Bu çerçevede, değişimi ve gelişimi ilke edinen modern bir yönetim anlayışı sayesinde kütüphanelerde kullanıcı memnuniyetinin ve kaliteli hizmetin sağlanabileceği düşüncesi ağırlık kazanmıştır (Üstün, 2001, s. 205-213). Kütüphanecilerin bu bakış açısını tüm kütüphane ortamlarına uygulanabilir bir yönetim paradigması olarak benimsemeleri ve uygulamaları çok önemlidir. Aşağıda, bir kütüphanenin hizmet düzeyini değerlendirirken göz önünde bulundurulması

gereken faktörlerin bir listesi yer almaktadır (Karakaş, 1999, ss. 208-210; Topçu ve Yılmaz, 2012, s. 59):

- **Kütüphanenin Sahip Olduğu Bilgi Kaynakları:** Çoğu durumda, bir kütüphanenin yüksek kaliteli hizmetler sunma becerisi, mevcut kaynaklarının kalitesiyle birlikte artmakta ve gelişmektedir. Daha fazla kaynağa erişmek faydalı olsa da, hizmet kalitesini iyileştirmek ve müşteri memnuniyetini artırmak için yeterli değildir. Geniş ve çeşitlendirilmiş bir koleksiyona ve uygun kaynaklara sahip bir kütüphane, daha az kaynağa sahip bir kütüphaneden çok daha iyi ve kaliteli hizmetler sunabilir. Aslında, belirli durumlarda bunun tersi de doğru olabilir. Mevcut kaynakların ne kadar verimli kullanıldığı büyük önem taşımaktadır. Ancak, sağlanan hizmet düzeyi büyük ölçüde kaynakların mevcudiyetine bağlıdır (Karakaş, 1999, ss. 208-210; Topçu ve Yılmaz, 2012, s. 59).
- **Yardım Etmeye İstekli ve Yeterli Kütüphane Personeli:** Müşterilerin, kendileriyle etkili bir şekilde iletişim kurabilen personelden kütüphanenin profesyonelliği, verimliliği ve samimiyeti hakkında olumlu bir ilk izlenim edindikleri yaygın bir görüştür. Kütüphane personelinin kullanıcılara ihtiyaç duydukları anda ulaşılabilir olması çok önemli olmakla birlikte, kullanıcıların her an yardıma hazır ve istekli görünmeleri de hizmet kalitesinin bir göstergesidir. Özellikle akademik kütüphanelerde, kullanıcılar bilgi ihtiyaçlarını zamanında ve doğru bir şekilde karşılamak için kütüphanecilere güvenirlir. Bu nedenle, kütüphanenin tatmin edici hizmet sunma yeteneğinin bir göstergesi, çalışanlarının kullanıcıların ihtiyaçlarına cevap verebilmesidir. Bir kütüphane tarafından sağlanan hizmetin kalitesini değerlendirmek için kullanılabilecek, personelin kullanıcıların isteklerine yanıt verme hızı, hizmet almak için beklemleri gereken sürenin uzunluğu ve personelin kullanıcılara yardımcı olmak için hazır olma düzeyi gibi bir dizi faktör vardır (Akbayrak, 2005, s. 33).

➤ **Kütüphanecilerin ve Kütüphane Personelinin Yetkinliği:** Özelleştirme, müşterilerin bir hizmetin kalitesini ne kadar memnun olarak değerlendirdiklerinde önemli bir faktördür. Kütüphane kullanıcıları, kütüphanecilerin konu alanlarında bilgili olmalarını, ilgili kaynaklara erişimlerinin olmasını ve ihtiyaç duydukları materyalleri etkin bir şekilde bulmalarını beklemektedir. Müşteriler, kütüphanecilerin gerçekten yetenekli ve sorunlarına cevap verebilecek donanıma sahip olduklarını düşündüklerinde kütüphane hizmetlerinden daha yüksek düzeyde memnuniyet duyarlar. Bu nedenle, kütüphanecilerin eğitim düzeyi ve kaynaklara erişimi olduğunda kütüphane hizmetlerinin kalitesi artar (Akbayrak, 2005, ss. 32-35; Karakaş, 1999, s. 209; Topçu ve Yılmaz, 2012, s. 59).

➤ **Kütüphane Personelinin Genel Davranışları:** Kütüphane kullanıcılarının genel izlenimleri, personelin davranışlarından büyük ölçüde etkilenmektedir. Müşteriler, istilacı olmadan yaklaşılabilen kütüphane çalışanları ile yardımsever ve hoş bir etkileşim ister. Empati ve güvenilirlik, kütüphane çalışanlarının sahip olması gereken en önemli iki niteliktir. Önemli bir kriter de kütüphane kullanıcılarının kütüphane çalışanlarıyla konuşurken ve onlardan yardım alırken ne kadar rahat ve özgüvenli hissettikleridir. Müşterilerin kütüphane hizmetlerine ilişkin görüşleri, çalışanların nezaketi ve güler yüzlülüğünün yanı sıra kütüphane kullanıcılarının karşılaştıkları sorunları dinleme ve anlamaya çalışma isteklerinden de doğrudan etkilenmektedir. Kısaca, kütüphane personelinin iletişim becerisi ve empati yeteneği, kullanıcı üzerinde güven duygusu yaratmada etkilidir (Akbayrak, 2005, ss. 32-35; Karakaş, 1999, ss. 208-210; Topçu ve Yılmaz, 2012, s. 59).

➤ **Kütüphanenin Fiziksel Ortamı:** Kütüphanenin çok iyi hizmet sunma yeteneğinin fiziksel ve mekânsal kanıtlarının, sunulan hizmetin kalitesini doğrudan etkileyen çok önemli unsurlar olduğu yaygın olarak kabul edilmektedir. Kütüphanenin fiziksel ortamı ile ilgili olarak araştırmalar; genel görünüm açısından temizlik, ortamın çekici bir şekilde düzenlenmesi ve

kütüphane çalışanlarının görünümü gibi parametrelerin müşteri memnuniyeti üzerinde önemli etkileri olduğunu göstermektedir (Akayrak, 2005, ss. 32-35; Karakaş, 1999, s. 210; Topçu ve Yılmaz, 2012, s. 59).

Kütüphanelerde hizmet kalitesini ölçmek için yukarıda belirtilen ölçütler, kullanıcıların kütüphane hizmetlerinin kalitesine ilişkin algıları üzerinde doğrudan bir etkiye sahip oldukları ve kütüphane kullanıcılarının bu hizmetlerden ne ölçüde memnun olduklarını ortaya koydukları için çok önemlidir. Sonuç olarak, kütüphane yöneticilerinin kütüphane hizmetlerinin kalitesini ölçmek için yukarıda belirtilen kriterleri dikkate almaları önerilmektedir (Akayrak, 2005, s. 35).

4. BÖLÜM

HALK KÜTÜPHANELERİ

4.1. Halk Kütüphaneleri Kavramı ve Tanımı

Halk kütüphaneleri, en geleneksel tanımıyla; "Kadın-erkek, her yaştan, her seviyeden ve her meslekten okuyucunun çok çeşitli konularda ücretsiz entelektüel ürünlerden yararlanmasını sağlayarak bölgenin kültürel, sosyal ve teknolojik gelişimine katkıda bulunan" kurumlardır (Ersoy, 1966, s. 1). Yetkin insan unsuru, ulusların gelişiminin önemli bir parçasıdır. Ekonomik açıdan başarılı kültürle baktığımızda, vatandaşlarının tüm gelişim alanlarında dengeli olduklarını görürüz. Günümüzün güçlü ve gelişmiş toplumları, bilgi üreten ve bunu toplumun tüm üyelerine yayan toplumlardır. Halk kütüphanelerinin amacı, toplumun tüm üyeleri tarafından yaratılan bilgi zenginliğini kısıtlama olmaksızın ve ücretsiz olarak kullanıma sunmaktır. Sonuç olarak, halk kütüphaneleri geleceğin profesyonellerini yetiştirerek toplumun ilerlemesine yardımcı olur. Bu hedefe ulaşmak için halk kütüphaneleri insanları yaşam boyu öğrenme arayışlarında sürekli olarak desteklemeli, boş zamanlarını daha iyi değerlendirmelerini sağlamalı ve toplumun herkes için daha iyi bir yer haline gelmesine yardımcı olmalıdır (Sezgin, 2015, s.11). Halk kütüphanelerinden bir toplumda birçok fonksiyonu yerine getirmeleri beklenir. Bunlar Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği'nde aşağıdaki gibi belirlenmiştir (Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği [HKY], 2012, madde 6):

“MADDE 6 – (1) Kütüphaneler aşağıda belirtilen işlevleri yerine getirir:

- a) Halkın bilgi edinme gereksinimini karşılar.
- b) Bireysel ve yaşam boyu öğrenme çabalarını destekler.
- c) Başta çocuklar olmak üzere, bölge halkında okuma kültürü ve kütüphane kullanma alışkanlığı yaratır ve güçlendirir.
- ç) Toplumun bilgi okur-yazarlığı becerisi kazanmasını ve geliştirmesini sağlar.

d) Her düzeyde örgün ve yaygın eğitimi destekler.

e) Çocuk ve gençlerin zihinsel yaratıcılıklarını geliştirmelerini destekler ve bu yönde fırsatlar sağlar.

f) Öncelikle bulunduğu bölge olmak üzere, toplumun kültürel ve sosyo-ekonomik kalkınmasına destek sağlar.

g) Toplumda kültürel mirasa, sanata ve bilime karşı duyarlılık oluşturur ve bu bilincin geliştirilmesini sağlar.

ğ) Somut olmayan yerel kültür mirasının toplanması, düzenlenmesi, korunması, kullanılması ve geleceğe aktarılmasına katkı sağlar ve sözlü geleneği destekler.

h) Kùltürler arası diyalogu geliştirmeye katkı sağlar.” (HKY, 2012, madde 6).

Halk kùtùphanelerinin bu fonksiyonları onların amaçlarının da belirlenmesinde rol oynamaktadır. Halk kùtùphanelerinin evrensel olarak kabul edilen amaçlarının (Keseroğlu, 2003, s. 33) temellerinin 19. yüzyılda atıldığı kabul edilmektedir (Topçu ve Yılmaz, 2012, s. 55). Halk kùtùphanelerinin amaçları dört başlık altında toplanabilir. Halk kùtùphaneleri, toplumun bilgi, eğitim ve kùltür ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamalıdır. Bunun yanı sıra bireylerin boş zamanlarını değerlendirmeye yönelik etkili hizmetler sunmak da yine halk kùtùphanelerinin amaçları arasında yer almaktadır (Keseroğlu, 2003, s. 33; Topçu ve Yılmaz, 2012, s. 55).

4.2. Halk Kùtùphanesi Hizmetleri

Kùtùphane kullanıcılarına sunulan hizmetler, bir kùtùphanenin varoluş nedenidir. Bir organizasyonun sosyal ve kültürel çevresinden etkilendiğı fikri yaygın olarak kabul edilse de kùtùphanecilik alanında araştırmalar, hizmetlerin sunumunu etkileyebilecek sosyal arka planı görmezden gelme eğilimindedir. Kùtùphane tarihindeki birçok çalışma, göç, sanayileşme, eğitimin demokratikleşmesi veya kadınların işgücüne katılımı gibi sosyal olguların kùtùphane hizmetlerinin gelişimi ile ilişkili olduğunu gösterse de, hizmet sunumunun detayları nadiren sosyal meselelerle bağlantılı olarak görülür. Bununla birlikte, hizmet kavramı, kùtùphanecilik alanında çeşitli araştırma alanlarıyla ilişkilendirilmiştir. Kùtùphanecilerin belirli hizmet değerlerine ne ölçüde

bağlı olduklarını ölçmek için bir yönelim veya profesyonel bir tutum olarak kavramsallaştırılmıştır. Kütüphane hizmetlerinin değerlendirilmesine ilişkin kuralcı ölçütler geliştirmek, kütüphane performansının bir çıktısı veya sonucu olarak da tanımlanır. Müşterilerle bir ilişki olarak kavramsallaştırılan hizmet, kullanıcıların bakış açısıyla onların algılarını, beklentilerini ve kütüphane hizmetlerini değerlendirmelerini belirlemek için incelenmiştir. Hizmet ayrıca, kütüphane kullanıcılarının bilgi bulmasına yardımcı olmayı amaçlayan, referans hizmeti ve bibliyografik tarama gibi çeşitli faaliyetlere de atıfta bulunur (Bouthillier, 2000, s. 244).

Halk Kütüphanelerinde verilen hizmetleri iki grup altında incelemek mümkündür. Bunlardan ilki “Teknik Hizmetler” diğeri ise “Kullanıcı Hizmetleri”dir (HKY, 2012, madde 15-21; madde 22-32). Teknik hizmetler başlığı altında bir halk kütüphanesi dermesini oluşturan materyalin seçimi, sağlanması, kayıt altına alınması, düzenlenmesi (kataloglama ve sınıflama, yerleştirme) ve ayrıca ciltleme, ayıklama ve düşünüm işlemlerinin yapılması gerçekleştirilmektedir (HKY, 2012, madde 15-21). Halk kütüphanelerine materyal seçiminde 2005 tarihli ve 25849 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayın Seçme Yönetmeliği” hükümleri uygulanmaktadır (HKY, 2012, madde 15).

Kullanıcı hizmetleri ise çok daha kapsamlıdır. Bu hizmetler arasında; kütüphane içi ve kütüphaneler arası ödünç verme hizmetleri, danışma hizmeti, kullanıcılara rehberlik hizmeti, eğitici ve kültürel etkinlikler düzenlenmesi, gezici kütüphane hizmeti, internet hizmeti, geçici derme oluşturma hizmetleri, engelli ve bağımlılara yönelik hizmetler sayılabilir. Ayrıca, kullanıcı hizmetleri kapsamında her yıl mart ayının son haftası kütüphane haftası etkinlikleri düzenlenmekte ve çeşitli halkla ilişkiler ve tanıtım faaliyetleri gerçekleştirilmektedir (HKY, 2012, madde 22-32).

4.3. Halk Kütüphanelerinin Yapısal Unsurları

Her bir kütüphaneyi oluşturan beş ana bileşen vardır. Bunlar; kütüphaneyi kullanacak kişiler, bu kişilerin bilgi gereksinimlerini karşılayacak bir koleksiyon, kütüphanenin gereksinim duyacağı tüm kaynakları sağlayacak, bu kaynakları kütüphane biliminin standart ve yöntemlerine uygun olarak kullanıma hazırlayacak ve nasıl kullanılacağı

konusunda danışmanlık yapacak bir kütüphaneci, bu materyallerin satın alınmasını ve kütüphane personeline ödeme yapılmasını sağlayacak bir finansman mekanizması ve bu hizmetlerin halka sunulabileceği fiziksel bir mekândır (Cengiz, 2017, s. 12; 2019). Teknoloji, bir kütüphanenin temel bileşenlerinden biri olmasa da, modern kütüphanelerde bu bileşen de diğer faktörlerle birlikte giderek daha fazla dikkate alınmaktadır (Küçükcan, 2015, s. 222).

Kütüphane hizmetlerinin sürdürülebilmesi için bu beş bileşenin sabit kalması gerekir. Teknoloji günlük hayatımızın ayrılmaz bir parçası olduğundan, kütüphanenin sadece temel bir bileşeni değil, aynı zamanda ana itici gücüdür. Öte yandan hizmet kavramı, özellikle 1990'lardan bu yana bir hizmet kurumunun başarısı, marka imajı ve müşteri mutluluğu için en etkili faktörlerden biri haline gelmiştir. Kütüphaneler ancak kullanıcılarının ihtiyaç ve isteklerini karşılayabildikleri takdirde toplumlarına hizmet vermeye devam edebileceklerinden, müşteri merkezli, yaratıcı hizmetler sunmak her geçen gün daha fazla önem kazanmaktadır. Bu unsurlardan herhangi birinin eksik olması durumunda, halk kütüphanesi misyonunu ve işlevlerini amaçlandığı şekilde yerine getiremeyecektir. Yeni teknolojilerin ortaya çıkması ve buna bağlı olarak sosyal ve ekonomik hayatın yeniden düzenlenmesiyle birlikte bireylerin bilgi ihtiyaçları artmıştır. Halk kütüphaneleri çok çeşitli kullanıcı gruplarına hizmet verdiğinden, yukarıda belirtilen bağlamlarda hizmetlerin genişletilmesine yönelik stratejilerin uzun vadeli politikalarda kodlanması çok önemlidir (Cengiz, 2017; 2019).

4.3.1. Kullanıcı

Halk kütüphanelerinin karşılamak zorunda olduğu kullanıcılar arasında farklı ihtiyaç ve ilgi alanlarına sahip çok çeşitli insanlar vardır. Kütüphane kullanıcıları, kütüphanenin var olma sebebidir. Halk kütüphaneleri, toplumun tüm üyelerine açık oldukları için her yaştan, geçmişten ve meslekten insana hizmet vermektedir. Kütüphaneciler kullanıcıları, kütüphanenin ayrılmaz bir parçası ve kütüphane hizmetlerinin sunulduğu bir araç olarak görürler. Burada kullanıcı kavramıyla kastedilen kütüphanenin hedeflediği hem potansiyel kullanıcılar, hem de

kütüphaneden fiilen hizmet alan kullanıcılardır (Cengiz, 2017, s. 13; B. Yılmaz, 1995, s. 40; B. Yılmaz, 2004, ss. 54-55).

4.3.2. Personel

Halk kütüphanesi personeli genel olarak üç gruba ayrılmaktadır: Bunlar; meslekten profesyonel personel, meslekten olmayan personel ve hizmet personeli. Profesyoneller, kütüphanecilik alanında eğitim almış ve bu alanda kendini geliştirmiş kişilerden oluşur. Kütüphane içinde mesleki bilgi gerektirmeyen işlerde, meslekten olmayan personel istihdam edilirken, hizmet çalışanları genellikle temizlik, nakliye gibi işlerde istihdam edilmektedir (Cengiz, 2017, ss. 13-14; B. Yılmaz, 2004, ss. 112-113).

Halk kütüphanesi personeli genellikle kütüphane kullanıcıları ile yüz yüze etkileşimde bulunduğu için, kişilerarası iletişim becerileri de çok önemlidir. Bu ayrıca, kullanıcıya talep edilen kaynağı hızlı ve doğru bir şekilde sağlayabilmek, hizmet sunumundaki gelişmelere duyarlı olmak ve çevreye yansıttığı becerikli kişi kadar nazik ve cana yakın olmak anlamına gelir. Profesyonel kütüphane hizmetleri, kullanıcılarının ihtiyaçlarını anlayan eğitimli kütüphaneciler olmadan geliştirilemez veya sürdürülemez. Çocuklar, gençler, yaşlılar, engelliler vb. dahil olmak üzere her grup halk kütüphanesi kullanıcıları için her kütüphanenin en az bir kütüphaneci istihdam etmesi ideal kabul edilir (Cengiz, 2017, s. 14).

4.3.3. Derme

Halk kütüphanesi kullanıcıları her yaştan, eğitim düzeyinden ve meslekten cinsiyet ayrımı olmaksızın her bireyi içerdiğinden, kütüphanenin dermesi, onu kullanan herkese hizmet verebilecek kadar kapsamlı olmalıdır. Bir kütüphanenin bir kullanıcıya hizmet vermek için elinde bulundurduğu her türlü bilgi kaynağı kütüphanenin dermesinin bir parçasıdır. Halk kütüphanesi dermesinde, kitaplar, süreli yayınlar, dergiler, gazeteler, multimedya materyalleri, veri tabanları ve daha fazlası dahil olmak üzere çok sayıda kaynak olabilir. Derme, halk kütüphanesi sisteminin çok önemli bir parçasıdır. Halk kütüphanesi, sahip olduğu derme ile

kullanıcı ve ihtiyaç duyduğu bilgi arasında bir aracı görevi görebilir. Kullanıcının kütüphane kullanımında, bilgi ihtiyacını karşılama, araştırma ve öğrenme faaliyetlerine katkıda bulunan araç, kütüphanenin sahip olduğu kaynaklardır. Bu nedenle, halk kütüphanesi dermesi kullanıcıların özelliklerine ve bilgi taleplerine uygun olarak düzenlenmesi ve kaynakların önceden belirlenen bir derme geliştirme stratejisine uygun olarak kullanıma sunulması ve yönetilmesi çok önemlidir. Kısaca halk kütüphanelerinin ilgili yönetim organı tarafından onaylanmış yazılı bir derme yönetim politikasının olması, tutarlılık ve sağlıklı gelişim için son derece önemlidir (B. Yılmaz, 2004, s. 94).

4.3.4. Bina

Kütüphane binası, kullanıcıların edebiyat, bilimsel söylem ve en yeni araştırmalarla etkileşime girmeleri için bir merkez olarak hizmet vermektedir. Kullanıcıların bilgi ve hizmet gereksinimlerini karşılayabilecekleri merkezler olarak ün kazanan binaların teknolojik gelişmelere ayak uyduracak şekilde güncellenmesi önemlidir. Eğer insanlar kütüphaneleri kullanmaktan keyif alacaklarsa, geleneksel kavramlar terk edilmeli ve kütüphane tesisleri çağdaş ve kullanıcı odaklı ortamlara dönüştürülmelidir. Kütüphane kullanıcıları için pek çok husus, kütüphane binalarının tasarımına girmelidir. Kütüphaneye özgü tasarım hususları arasında akustik, havalandırma, aydınlatma ve son kullanıcı göz önünde bulundurularak özenle seçilmiş iç kaplamaların seçimi gibi konular yer alır (Cengiz, 2017, s. 15).

Halk kütüphanesi hizmetlerinin önemli bileşenlerinden biri de kütüphane binalarıdır (B. Yılmaz, 2004, s. 37). Kent sakinlerinin kütüphane binalarını kolayca bulmalarına yardımcı olmak için kentin merkezi iş bölgesine halk kütüphaneleri tabelaları yerleştirilmelidir. Kütüphane gürültülü bir alanda bulunmamalıdır. Kütüphane binaları kütüphane kullanıcılarının ihtiyaçları göz önünde bulundurularak tasarlanmalı ve inşa edilmelidir ve kütüphanenin gezici bir kütüphanesi varsa, bunun için özel bir alan sağlanmalıdır. Halk kütüphanelerinin, kullanıcıların ihtiyaç duydukları kaynaklara kolayca erişebilmelerini sağlayan iyi tasarlanmış alanlara sahip olması ve kütüphanelerin fiziksel konumları, kütüphane sisteminin sorunsuz işlemesi için çok önemlidir. Kütüphane yapıları, şehir merkezlerine yakınlık, çok

çeşitli etkinliklere ev sahipliği yapabilme ve yeni fikirleri benimseme istekliliğine odaklanarak uyarlanabilir bir şekilde geliştirilmelidir (Cengiz, 2017, s. 15; B. Yılmaz, 1995, s.35). Halk kütüphaneleri için yer seçiminde, alış veriş ve kültür merkezi gibi tesislere yakınlığı gözetilmelidir (B. Yılmaz, 2004, s. 37).

4.3.5. Bütçe

Genel olarak, halk kütüphanelerinde kütüphane hizmetleri kullanıcıya ücretsiz olarak sağlanır. Halk kütüphanelerinin mali kaynakları arasında bağışlar önemli bir yer tutar (B. Yılmaz, 2004, s. 47). Halk kütüphaneleri için finansman en önemli sorunlardan biridir. Bir halk kütüphanesinin bütçesinde, personel maaşları, kullanıcı ücretleri, teknoloji ve yazılım maliyeti, yeni kitap ve diğer materyallerin satın alınma maliyeti gibi birçok gider unsuru vardır (Cengiz, 2019).

Finansman, kullanıcılara sağlanan kütüphane hizmetinin kalitesi üzerinde önemli bir rol oynamaktadır. Kütüphanelerin kullanıcılarına hizmet etme misyonlarını yerine getirebilmeleri için yeterli finansmana ihtiyaçları vardır. Kütüphane, kullanıcılarının çeşitli bilgi gereksinimlerini karşılamak için yeterli paraya sahip olmalıdır. Kütüphanenin ulusal ekonominin büyümesi için gerekli kaynakları sunabilmesi, kütüphaneyi barındıran kurumdan aldığı finansmana doğrudan bağlıdır. Ayrıca, kullanıcılar kütüphanelere maddi yardımda bulunmak için bağışta bulunabilirler (B. Yılmaz, 2004, s. 48). Kütüphanelerin finansman güçlükleri, kütüphane dermelerinin sağlıklı büyümesini de engelleyen temel sorundur (Cengiz, 2017, s. 14). Bir halk kütüphanesinin toplumdaki rolünü başarılı bir şekilde yerine getirebilmesi için yeterli mali kaynağa sahip olması gerekir (B. Yılmaz, 2004, s. 47).

5. BÖLÜM

KOCAELİ İL HALK KÜTÜPHANESİ'NDE LIBQUAL+® HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM ANKETİNİN UYGULANMASI

Buraya kadar olan bölümlerde, literatüre dayalı olarak araştırmanın kuramsal çerçevesi çizilmiştir. Bu bölümünde ise önce LibQUAL+® anket çalışmasının yürütüldüğü Kocaeli (İzmit) şehri ve Kocaeli Halk Kütüphanesi hakkında genel bilgilere yer verilmiştir. Daha sonra KİHK kullanıcılarından elde edilen verilerin analiz sonuçları incelenmiştir.

5.1. Kocaeli

Bu çalışma, Türkiye'nin Kocaeli şehrindeki Kocaeli İl Halk Kütüphanesi'nde gerçekleştirilmiştir. Kocaeli, Türkiye'nin Marmara Bölgesi'nde yer almaktadır. Nüfus açısından Türkiye'nin onuncu büyük ili konumundadır. Kocaeli; İstanbul, Ankara ve İzmir'den sonra gelişmişlik açısından üçüncü sırada yer almaktadır (Yaman ve Kutlar, 2017, s. 1295-1300). Kocaeli'nin güneyinde Bursa, batısında İstanbul, kuzeyinde Karadeniz, doğusunda Sakarya yer almaktadır. Güncel TÜİK verilerine göre, Kocaeli nüfusu 2.079.072 kişidir. Nüfus yoğunluğu en fazla ilçesi Gebze (407.019), en az ilçesi Kandıra (52.874)'dır. Halen biri Büyükşehir ve on iki İlçe Belediyesi olmak üzere (İzmit, Kartepe, Karamürsel, Kandıra, Derince, Körfez, Gebze, Gölcük, Başiskele, Çayirova, Darıca, Dilovası) toplam on üç Belediyesi bulunmaktadır (Kocaeli Büyükşehir Belediyesi, 2023).

5.2. Kocaeli İl Halk Kütüphanesi

KİHK, 1953 yılında "Maarif Vekaleti Umumi Kütüphanesi" adıyla eski İzmit Halkevi Kitaplığı üzerine kurulmuştur. İzmit Halk Eğitim Merkezi binasında 1988 yılına kadar hizmetlerini sürdüren KİHK, bu tarihten itibaren İzmit Sabancı Kültür Sitesi'nde hizmet vermeye başlamıştır. Ancak, 17 Ağustos 1999 tarihinde yaşanan

depremde kütüphane hizmet binasının da içinde bulunduğu Sabancı Kültür Sitesi'nin hasar görmesi nedeniyle geçici olarak hizmetlerine sadece şube kütüphanelerde devam etmiştir. Sabancı Kültür Sitesi'nin bakım onarım çalışmalarının 15 Kasım 2001 tarihinde tamamlanmasını takiben, tekrar eski yerinde kullanıcılarına kapılarını açmıştır. Halen hizmetlerine kendisine bağlı üç şube kütüphanesi ve gezici kütüphane hizmetleri ile birlikte devam etmektedir. KİHK Şube kütüphaneleri şunlardır (KİHK, 2023):

I) Nazmi Oğuz Çocuk Kütüphanesi,

II) Zübeyde Hanım Halk Kütüphanesi,

III) Adalet Halk Kütüphanesi.

KİHK giriş katında süreli yayınlar bölümü, görme engelli okuma cihazı, internet çıktısı alma yeri, bilgisayarlar için ayrılan alan ve danışma bölümü vardır. Giriş kat kısmında küçük bir alan bulunmaktadır. Atatürk köşesi kitapları için ayrı bir alan şuan yapılış aşamasındadır. Binanın birinci katında okuyucuların kütüphaneden kitap ödünç aldıkları ve iade ettikleri ödünç verme servisi vardır. Bu katta ayrıca gazete köşesi, müdür odası ve çocuk bölümü bulunmaktadır. Çocuk bölümünde, çocuklara yönelik şiirler, oyunlar, romanlar, çeşitli edebi eserler ve kişisel gelişim kütüphanesi bulunur. Kütüphaneye yeni gelen ve çok okunan kitapların sergilendiği masa, sehpa ve döner raf yine bu kattadır. Döner rafta, Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı Kütüphaneler Yayınlar Genel Müdürlüğü'nden gelen Nobel ödüllü yazarlara ait kitaplar yer alır.

Kütüphanede açık raf sistemi kullanılmaktadır ve Türkiye'deki halk kütüphanelerinin genelinde kullanılan Dewey Onlu Sınıflama Sistemi ile kitaplar raflara yerleştirilmiştir. İkinci katta okuyucu salonu bulunmaktadır. Bu salonda, Dewey Onlu Sınıflama Sistemi temelinde sınıflandırılan genel danışma kaynakları ve yerel şehir kitapları bulunmaktadır. Ortalama 300 kişilik bir kullanıcı salonu vardır. Kütüphanede KOHA Otomasyon Sistemi kullanılmaktadır. Ödünç verme gibi işlemler KOHA Otomasyon Sistemi üzerinden yapılmaktadır. Tablo 5.1'de

Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü Yönetim Otomasyonu Sistemi üzerinden erişilen 2022 yılı KİHK istatistikleri verilmiştir.

Tablo 5.1: Sayılarla Kocaeli İl Halk Kütüphanesi

Basılı Kitaplar	45.040
Basılı süreli yaym	95
Çocuk kitabı	3.337
Yetişkin kitabı	45.043
CD-DVD Sayısı	74
Braille kitabı	6
Harita	1
Gezici kütüphane kitap sayısı	2.817
Hizmet verilen ilçe, kasaba, köy, mahalle, semt, sayısı	6
Kütüphane üye sayısı	15.572
Personel sayısı	13
Araştırma bilgisayar sayısı	6
Çalışma salonu	1
6 ay içinde ödünç verilen materyal sayısı	20.958

Kaynak: Kütüphaneler ve Yayınlar Genel Müdürlüğü Yönetim Otomasyonu-İstatistikler.

KOHA Otomasyon Sistemi 2023 yılı verilerine göre; kütüphane üye sayısı 2022 yılında 15.572 iken, 2023 yılında 17.626'ya yükselmiştir. Kütüphane dermesindeki kitap sayısı 2022 yılında 45.040 iken, bu sayı 2023 yılında 49.315'e yükselmiştir (Kütüphane Müdürü ile görüşme, 04 Temmuz 2023). Halen kütüphanede 6 adet kullanıcıların faydalandığı bilgisayar vardır. KİHK kurulduğu tarihten itibaren Kültür ve Turizm Bakanlığı Kütüphaneler ve Yayımlar Genel Müdürlüğü'ne bağlı hizmet vermektedir. Bu nedenle Kütüphanede Bakanlığa bağlı birçok veri tabanı kullanılmaktadır. Örneğin kütüphane işleri için EBYS, HİTİT Bilgi Teknolojileri e-arşiv, Kamu Harcama ve Muhasebe Bilişim Sistemi (KBS) gibi farklı sistemler kullanılır. Kütüphaneye üye olmak isteyen okuyucunun/bilgi kullanıcısının fotoğrafı çekilerek kütüphane otomasyon sistemi üzerinde ona bir profil oluşturulur. Bir üye aynı anda en fazla üç kitap, üç dergi alabilir. Kütüphane dışına ödünç verilen materyalin süresi on beş gündür. Bu süre sonunda süre uzatma talebi gelirse, bir on beş gün daha uzatılabilir (KİHK, 2023).

5.3. Çalışma Evreni (Ana Kütüphane) ve Örneklem (Örnek Kütüphane)

Çalışmanın ana kütlesini KİHK kullanıcıları oluşturmaktadır. Çok değişkenli analizlerde örneklem büyüklüğünün çalışmada kullanılan değişken sayısının en az on katı olması önerilmektedir. Sayı arttıkça sonuçların güvenilirliği yükselmektedir (Coşkun ve diğerleri, 2017, ss. 143-144). Çalışmada kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenen 400 katılımcıdan 385 geçerli anket formu elde edilmiştir.

5.4. Veri Toplama Aracı

Çalışmada veri toplama aracı olarak biri açık uçlu toplam 43 sorudan oluşan LibQUAL+® hizmet kalitesi ölçüm anket formu kullanılmıştır (Ek-1). Bu formun hazırlanmasında, Kyrillidou'nun (2009, ss. 254-262) konu ile ilgili çalışmasından yararlanılmıştır. Türkçeye çeviri sırasında, çalışmanın orijinaline sadık kalmaya dikkat edilmiştir. Anket dört farklı bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde 27 madde ve her madde için kabul edilebilir “minimum seviye (MS)”, “beklenen seviye (BS)” ve “algılanan seviye (AS)” başlıklı üç farklı grup altında birden (en düşük seviye)

dokuza (en yüksek seviye) kadar yanıt seçenekleri sunulmaktadır. Bu 27 maddenin diğer bir özelliği, kütüphane hizmetlerinin dört boyutunu temsil etmesidir (Akbayrak, 2005, s. 57).

Birinci boyut, olan “bilgiye erişim” boyutu, kütüphane kaynaklarının yeterliliğinin ve kütüphane hizmetlerinin elverişliliğinin değerlendirilmesini sağlamaktadır. LibQUAL+® anketinde kullanıcıların bilgiye erişim konusunda beklenti ve algılarını ölçmek için altı soru bulunmaktadır (8, 12, 18, 23, 24 ve 26. maddeler). İkinci boyut olan “hizmet etkisi” kütüphane personelinin kullanıcılara karşı duyarlılığı, güven telkin etme ve empati gösterme yeteneği gibi kriterlere dayalı olarak kütüphanenin daha öznel bir şekilde değerlendirilmesine olanak tanımaktadır. LibQUAL+® anketinde hizmet etkisini ölçmek için on soru bulunmaktadır (1, 4, 7, 10, 13, 14, 16, 19, 22 ve 27. maddeler). Üçüncü boyut olan “fiziksel yapı” boyutu, kullanıcılar tarafından Kütüphanenin fiziksel olanaklarının nasıl algılandığı ve kullanıcıların beklentilerini karşılayıp karşılamadığı hakkında veri sağlamaktadır. LibQUAL+® anketinde fiziksel yapı boyutuna yönelik altı soru bulunmaktadır (3, 9, 15, 17, 21 ve 25. maddeler). Dördüncü ve son boyut “kişisel denetim boyutudur. Bu boyut, kullanıcıların ihtiyaç duydukları bilgiye kendi kendilerine erişme derecesini ifade etmektedir. Kullanıcılara yöneltilen LibQUAL+® anketindeki beş soru (2, 5, 6, 11 ve 20. maddeler) onların özdenetim düzeylerini değerlendirmeye yöneliktir.

İkinci bölümde, kullanıcıların genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik sekiz ifade yer almaktadır. Bu bölümün ilk yedi ifadesi (28-34 arası sorular) için bir “hiç katılmıyorum” dokuz “kesinlikle katılıyorum” biçiminde derecelendirilen yanıt seçenekleri sunulmaktadır. Sekizinci ifade (35. Soru) için de yine birden dokuza kadar yanıt seçenekleri sunulmakla birlikte, bir “çok kötü”, dokuz ise “çok iyi” olarak derecelendirme yapmaktadır. Üçüncü bölümde kullanıcı profilini belirlemeye yönelik üç soru yer almaktadır. Anketin dördüncü ve son bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik dört soru yer almaktadır. Ayrıca, en sonda kullanıcılara yöneltilen bir açık uçlu soruyla, görüş ve öneri ekleme imkanı sunulmaktadır.

Hazırlanan bu anket formunun geçerlilik ve güvenilirliğini test etmek amacıyla 45 gönüllü katılımcı ile bir ön çalışma (pilot çalışma) yapılmıştır. Bu pilot çalışma sonucunda elde edilen veriler SPSS programı kullanılarak analiz edilmiştir. Bulgular

incelendiğinde, Cronbach's Alpha güvenilirlik değerlerinin $\alpha = 0,70$ üzeri olduğu görülmüştür. Alpha değerlerinin 0.70 ve üzerinde olması, ölçüm aracının içsel tutarlılık düzeyinin yüksek olduğunun işareti olarak kabul edilmektedir. (Büyüköztürk, 2014, ss. 182-183). Elde edilen bu sonuç sonrası, kütüphane kullanıcılarına anket uygulanmaya başlanmıştır.

5.5. Kocaeli İl Halk Kütüphanesi'nde Uygulanan LibQUAL+® Anketi Bulguları

Çalışmanın bu bölümünde; Kocaeli İl Halk Kütüphanesi kullanıcıları ile yüz yüze yürütülen anket çalışması sonucunda elde edilen verilerin analiz sonuçları yer almaktadır. Anket çalışmasının 01 Kasım-31 Aralık 2022 tarihleri arasında tamamlanması planlanmış; ancak bu ilk aşamada yeterli örneklem büyüklüğüne erişilememiştir. Bunun üzerine anket çalışmasına kısa aralıklarla Şubat 2023 sonuna kadar devam edilmiş ve 385 geçerli anket formu elde edilmiştir. Verilerin analizinde SPSS programı kullanılmıştır.

5.5.1. Örneklemin Demografik Özellikleri

Anket katılımcılarının demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 4 soru yöneltilmiştir (Ek-1; Sorular: 39-42). Soruların içeriğini yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve meslek değişkenleri oluşturmaktadır. Bu bölümün ilk sorusunda, katılımcılara yaşları için 18 yaş altından başlayıp, 65 yaş üstüne kadar giden 6 farklı kategori sunulmuştur. Katılımcıların yaş ortalamasına ilişkin dağılımları aşağıdaki tabloda verilmiştir (Bkz. Tablo 5.2)

Tablo 5.2: Katılımcıların yaş dağılımı

Yaş	Frekans	%
18 altı	57	14,8
18-22	142	36,9
23-30	123	31,9
31-45	49	12,7
46-65	14	3,6
Toplam	385	100,0

Tablo 5.2’den görüldüğü gibi, 18-22 yaş aralığı 142 kişi (% 36,9) ile katılımcıların çoğunluğunu oluşturmaktadır. En düşük katılımcı grubu 14 kişi (% 3,6) ile 46-65 yaş grubudur. Analiz sonucuna göre, 65 yaş üstü grupta olup da anketi yanıtlayan kütüphane kullanıcısı bulunmamaktadır.

Tablo 5.3: Katılımcıların cinsiyet dağılımı

Cinsiyet	Frekans	%
Kadın	201	52,2
Erkek	184	47,8
Toplam	385	100,0

Tablo 5.3’te katılımcıların cinsiyetlerine ilişkin frekans ve yüzdeler verilmiştir. Analiz sonucuna göre; anketi yanıtlayanların yarıdan biraz fazlasının (% 52,2) kadın olduğu görülmektedir. Elde edilen bu bulgulara göre kadınların kütüphanede daha fazla vakit geçirdiği düşünülebilir.

Tablo 5.4: Katılımcıların eğitim durumu dağılımı

Eğitim	Frekans	%
İlkokul	3	,8
Lise	138	35,8
Üniversite	187	48,6
Lisansüstü	23	6,0
Diğer	34	8,8
Toplam	385	100,0

Tablo 5.4’te katılımcıların eğitim durumuna ilişkin frekans ve yüzdelere verilmiştir. Analiz sonucuna göre; üniversite düzeyinde eğitim alanların % 48,6 (187 kişi) ile en yüksek çoğunluğa sahip olduğu görülmektedir. Bu bulgulara göre; KİHK kullanıcılarının eğitim düzeyinin hayli yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 5.5: Katılımcıların meslek dağılımı

Meslek	Frekans	Yüzde
Çalışmıyor	24	6,2
İşçi	38	9,9
Memur	20	5,2
Emekli	3	,8
Öğrenci	289	75,1
Diğer	11	2,9
Toplam	385	100,0

Tablo 5.5’te katılımcıların mesleklerine ilişkin frekans ve yüzdeleri verilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen bulgulara göre; öğrenci grubunun % 75,1 (289 kişi) ile en büyük KİHK kullanıcı grubunu oluşturduğu anlaşılmaktadır. Sayıca en düşük grup ise % 0,8 (3 kişi) ile emeklilerdir.

5.5.2. Örneklemin Kullanıcı Profili

Ankete katılanlara, KİHK kullanıcılarının bilgi arama davranışları ve bilgi erişim biçimlerini belirlemeye yönelik üç soru yöneltilmiştir. Yanıt seçenekleri, “günlük”, “haftalık”, “aylık”, “yılda birkaç kez” ve “hiçbir zaman” başlıklarından oluşmaktadır. Aşağıdaki tablolarda (Soru 36, Tablo 5.6; Soru 37, Tablo 5.7; Soru 38, Tablo 5.8), bu sorulara verilen yanıtların dağılımı gösterilmiştir.

Tablo 5.6: Katılımcıların kütüphane kaynaklarını kullanma sıklığı

Süreler	Frekans	%
Günlük	80	20,8
Haftalık	132	34,3
Aylık	90	23,4
Yılda birkaç kez	55	14,3
Hiçbir zaman	28	7,3
Toplam	385	100,0

Tablo 5.6’da katılımcıların KİHK kaynaklarını ne sıklıkta kullandıklarına dair yanıtlarının frekans ve yüzdeleri verilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen bulgulara göre; “KİHK kaynaklarını haftalık olarak kullanıyorum” diyenler % 34,3’lük bir oranla (132 kişi) ilk sırada yer almaktadır. Bu grubu sırasıyla “aylık”, “günlük” ve

“yılda birkaç kez kullanıyorum” diyenler takip etmektedir. “hiçbir zaman kullanmıyorum” diyenler ise 28 kişi (% 7,3) ile son sırada yer almaktadır.

Tablo 5.7: Katılımcıların kütüphane kaynaklarına web üzerinden erişim sıklığı

Süreler	Frekans	%
Günlük	46	11,9
Haftalık	96	24,9
Aylık	104	27,0
Yılda birkaç kez	58	15,1
Hiçbir zaman	81	21,0
Toplam	385	100,0

Tablo 5.7’de katılımcıların KİHK kaynaklarını kütüphanenin web sayfası üzerinden ne sıklıkta eriştiklerine dair yanıtlarının frekans ve yüzdeleri verilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen bulgulara göre; “aylık olarak erişiyorum” diyenler 104 kişi ile (% 27,0) ilk sırada yer alırken, günlük yanıtını verenler ise 46 kişi ile (% 11,9) son sırada yer almaktadır. Hiçbir zaman diyenler ise 81 kişi ile (% 21,0) üçüncü sırada gelmektedir.

Tablo 5.8: Katılımcıların bilgi için ağ geçitlerini kullanma sıklığı

Süreler	Frekans	%
Günlük	245	63,6
Haftalık	72	18,7
Aylık	46	11,9
Yılda birkaç kez	7	1,8
Hiçbir zaman	15	3,9
Toplam	385	100,0

Tablo 5.8’de katılımcıların Yahoo, Google gibi arama motorlarını bilgi için ne sıklıkta kullandıklarına dair yanıtlarının frekans ve yüzdeleri verilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen bulgulara göre; “günlük olarak kullanıyorum” diyenler 245 kişi gibi büyük bir çoğunluk (% 63,6) ile ilk sırada yer almaktadır. Bu grubu sırasıyla “haftalık”, “aylık” ve “hiçbir zaman kullanmıyorum” diyenler takip etmektedir. Son sırada ise 7 kişi (% 1,8) ile “yılda birkaç kez kullanıyorum” diyenler yer almaktadır.

5.5.3. Katılımcıların Kütüphane Hizmetlerine Yönelik Beklenti ve Algıları

KİHK kullanıcılarının kütüphane hizmetlerine yönelik beklenti ve algılarını belirlemeye yönelik ankette yer alan 27 maddenin, 1’den (1=Düşük) 9’a kadar (9=Yüksek) puanlama seçeneği dahilinde katılımcılarca üç seviyede değerlendirmeleri istenmiştir. Bunlar sırasıyla, kabul edilebilir minimum seviye (MS), beklenen seviye (BS) ve algılanan seviyedir (AS).

İlk aşamada, LibQUAL+® anketinin bu bölümünde yer alan kütüphane hizmet kalitesi maddelerine verilen yanıtların içsel tutarlılık güvenilirliği *Cronbach’s Alfa* güvenilirlik analizi ile test edilmiştir. Gliem ve Gliem, *Cronbach’s Alfa* değerleri $\alpha = 0,70$ ise orta, $\alpha = 0,80$ ise iyi ve $\alpha = 0,90$ ise mükemmel değerler olduğu bilgisini vermektedir (Aktaran: Candan, 2021, s. 101). Cronbach’s alfa güvenilirlik analizi

sonucunda; 27 MS hizmet maddesinin alpha değeri $\alpha = 0,942$; 27 BS hizmet maddesinin alpha değeri $\alpha = 0,947$ ve 27 AS hizmet maddesinin alpha değeri $\alpha = 0,937$ olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bu değerler sonucunda, hizmet kalitesi ölçeğinin yeterli güvenilirlik düzeyinde olduğu görülmüştür.

İkinci aşamada, hizmet kalitesi ölçeği boyutlarının geçerliliğini test etmek için keşfedici faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Tavşancıl, faktör örüntüsü oluşturmak için kabul edilebilir alt sınırın 0,40 olduğu bilgisini vermektedir (Aktaran: Candan, 2021, s. 101). Analiz sonucunda, “Bilgiye Erişim”, “Hizmet Etkisi”, “Fiziksel Yapı” ve “Kişisel Denetim” olarak sıralanan dört ayrı MS, BS ve AS hizmet boyutu değişkenlerinin faktör yüklerinin 0,615 ile 0,875 arasında değiştiği görülmüştür. Elde edilen bu değerler sonucunda, değişkenlerin bulundukları faktörler için yeterli düzeyde katkı yaptıkları söylenebilir.

Üçüncü aşamada, hizmet kalitesi boyutlarının katılımcılar tarafından yapılan değerlendirmeleri analiz edilerek ortalama, standart sapma ve boşluk değerleri saptanmıştır. Tablo 5.12’de toplam 27 maddeden oluşan dört farklı kütüphane hizmet boyutu (“Bilgiye Erişim”, “Hizmet Etkisi”, “Fiziksel Yapı” ve “Kişisel Denetim”) ve katılımcıların minimum, beklenen ve algılanan olmak üzere üç seviyede yaptıkları puanlama ortalamaları ve boşluk puanları verilmiştir. Hizmet seviyeleri arasındaki boşlukları saptamada kullanılan model aşağıdaki gibi formülle edilmiştir:

Boşluk 1 (B₁): Yeterli Hizmet Seviyesi Boşluğu (YHSB) = Algılanan Seviye (AS) – Minimum Seviye (MS)

Boşluk 2 (B₂): Üstün Hizmet Seviyesi Boşluğu (ÜHSB) = Algılanan Seviye (AS) – Beklenen Seviye (BS)

Tablo 5.9: Katılımcıların kütüphane hizmetlerini değerlendirmesi

MADDELER	MS	BS	AS	YHSB	ÜHSB
	$\bar{X}_{MS}$	$\bar{X}_{BS}$	$\bar{X}_{AS}$	B_1	B_2
Bilgiye Erişim				Puanı	Puanı
8: Çalışmam için ihtiyacım olan basılı materyalleri kütüphanede buluyorum.	6,80	7,06	6,73	-0,07	-0,33
12: Kütüphane hizmetleri bana uygun zamanlarda açıktır.	6,90	7,09	6,85	-0,05	-0,24
18: Kütüphane çalışma saatleri kullanıcılar için uygundur.	6,98	7,17	6,90	-0,08	-0,27
23: İhtiyaç duyulan bilgiye kolayca erişmek mümkündür.	6,70	6,98	6,74	0,04	-0,24
24: İşim için ihtiyaç duyduğum elektronik ve/veya basılı dergi koleksiyonları vardır	6,56	6,87	6,41	-0,15	-0,46
26: Kütüphane özel koleksiyon arşivlerine erişim sağlar.	6,67	7,06	6,64	-0,03	-0,42
	$\bar{X}_{MS}$	$\bar{X}_{BS}$	$\bar{X}_{AS}$	B_1	B_2
Hizmet Etkisi				Puanı	Puanı
1: Kütüphane personeli kullanıcılar ile arasında güven ortamı yaratır.	6,72	7,16	6,82	0,10	-0,34
4: Kullanıcılara bireysel ilgi gösterilir.	6,07	6,56	6,37	0,30	-0,19
7: Personel her zaman naziktir.	6,88	7,14	6,83	-0,05	-0,31
10: Kütüphane personeli kullanıcı sorularını yanıtlamaya hazırdır.	6,95	7,32	6,95	0,00	-0,37
13: Personel yetkindir ve kullanıcıların	6,67	7,09	6,84	0,17	-0,25

sorularını yanıtlayabilir.					
14: Kütüphane personeli, kaynaklar ve hizmetler hakkında beni bilgilendirir.	6,84	7,03	6,85	0,01	-0,18
16: Kütüphane personeli kullanıcıların ihtiyaçlarına özen gösterir.	6,55	6,93	6,56	0,01	-0,37
19: Kütüphane personeli kullanıcıların ihtiyaçlarını anlar.	6,72	7,07	6,70	0,02	-0,37
22: Kullanıcılara yardımcı olmak için personel istekli olduğunu gösterir.	6,73	6,98	6,69	-0,04	-0,29
27: Kullanıcı hizmet sorunları kütüphane personeli tarafından güvenilebilir bir şekilde ele alınır.	6,89	7,13	6,96	0,07	-0,17
	$\bar{X}_{MS}$	$\bar{X}_{BS}$	$\bar{X}_{AS}$	B₁	B₂
Fiziksel Yapı				Puanı	Puanı
3: Kütüphane alanları çalışmayı ve öğrenmeyi teşvik eder.	7,10	7,39	7,22	0,12	-0,17
9: Bireysel çalışma için sessiz bir alan kütüphanede vardır.	7,06	7,24	7,00	-0,06	-0,24
15: Kütüphane binası davetkar ve konforludur.	6,45	6,75	6,40	-0,05	-0,35

17: İhtiyacım olan bilgilere kolayca erişmemi sağlayan modern kütüphane ekipmanları vardır.	6,51	6,87	6,32	-0,19	-0,55
21: Kütüphane çalışma, öğrenme veya araştırma için bir sığınaktır.	6,95	7,18	7,01	0,06	-0,17
25: Kütüphane, grup çalışma ve öğrenme için ortak alanlar sunar.	6,77	7,01	6,60	-0,17	-0,41
	$\bar{X}_{MS}$	$\bar{X}_{BS}$	$\bar{X}_{AS}$	B_1	B_2
Kişisel Denetim				Puanı	Puanı
2: Elektronik kaynaklara evimden veya ofisimden erişebiliyorum.	6,50	7,10	6,64	0,14	-0,46
5: Kütüphane web sitesi aradığım bilgileri kendi başıma bulmama imkan tanır.	6,69	6,96	6,73	0,04	-0,23
6: Kütüphanemin elektronik kaynaklarını kullanırken istediğim zaman alabileceğim çevrimiçi yardım kütüphane web sitesinde vardır.	6,77	6,98	6,71	-0,06	-0,27
11: İhtiyacım olan elektronik kaynaklara erişebiliyorum.	6,67	6,94	6,75	0,08	-0,19
20: Aradığımı kendi başıma bulmamı sağlayan kullanıcı dostu erişim araçları vardır.	6,54	6,87	6,59	0,05	-0,28

Tablo 5.9’da, 27 anket maddesi yanıtlarının üç hizmet seviyesi (MS, BS, AS) için ortalama ve boşluk değerlerine ilişkin analiz sonuçları görülmektedir. YHSB boşluğu puanları incelendiğinde, anketi yanıtlayan 385 katılımcının yaptığı değerlendirmeye göre kütüphane hizmetlerinde kabul edilebilir bulunan yeterli hizmet seviyesinin (YHS) genelde sağlandığı görülmektedir. Bu açıdan bakıldığında

kütüphanenin en sorunlu hizmet boyutu “bilgiye erişim” boyutudur. Bu boyutta sadece bir maddede (Madde 23, 0,04) YHS sağlanabilmiştir.

İkinci sorunlu boyut “fiziksel yapı” boyutudur. Bu boyutta ise sadece iki maddede (Madde 3, 0,12 ve Madde 21, 0,06) YHS sağlanabilmiştir. Buna karşın “Kişisel denetim” boyutundaki beş maddeden sadece birinde YHS sağlanamazken (Madde 6, -0,06), “Hizmet etkisi” boyutunda ise sadece iki maddede YHS elde edilememiştir (Madde 7, -0,05; Madde 22, -0,04). ÜHSB boşluğu puanları incelendiğinde ise, 27 maddenin tamamında kütüphane hizmetlerinde üstün hizmet seviyesinin (ÜHS) sağlanamadığı görülmektedir.

Tablo 5.10: Hizmet kalitesi boyutlarının karşılaştırması

	MS	BS	AS	YHSB	ÜHSB
BOYUTLAR	$\bar{X}_{MS}$	$\bar{X}_{BS}$	$\bar{X}_{AS}$	B ₁	B ₂
				Puanı	Puanı
Bilgiye Erişim	6,7658	7,0377	6,7122	-0,0536	-0,3255
Hizmet Etkisi	6,7044	7,0444	6,7566	0,0522	-0,2878
Fiziksel Yapı	6,8078	7,0740	6,7567	-0,0511	-,3173
Kişisel Denetim	6,6306	6,9704	6,6927	0,0621	-0,2777

Tablo 5.10’da dört hizmet kalitesi boyutunun üç hizmet seviyesi (MS, BS, AS) için ortalama ve boşluk değerlerine ilişkin analiz sonuçları görülmektedir. Sonuçlar incelendiğinde, YHS sıralamasında “Kişisel denetim” boyutunun pozitif puan

(0,0621) ile ilk sırada yer aldığı ve onu “Hizmet etkisi” boyutunun (0,0522) takip ettiği görülmektedir. Ancak, Üçüncü sıradaki “fiziksel yapı” boyutu (–0,0511) ve son sırada yer alan “bilgiye erişim” boyutu (–0,0536) negatif boşluk puanlarıyla YHS’yi sağlayamamıştır.

5.5.4. Kullanıcı Memnuniyeti Analizi

KİHK kullanıcıların genel olarak kütüphane hizmetlerinden duydukları memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik katılımcılara ayrı bir bölüm halinde 8 soru yöneltilmiştir. Aşağıdaki Tablo 5.11’de analiz sonuçları görülmektedir.

Tablo 5.11: Kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden genel memnuniyet düzeyleri

MADDELER	N	Min	Max	$\bar{X}$	S
28: Kütüphane, ilgi alanlarımdaki gelişmelerden güncel olarak haberdar olmama yardımcı olur.	385	1	9	6,03	2,058
29: Kütüphane, çalışma alanımda ilerlememe katkıda bulunur.	385	2	9	7,03	1,740
30: Kütüphane çalışma alanımda beni daha verimli kılar.	385	1	9	7,35	1,752
31: Kütüphane, güvenilir bilgi ile güvenilmez bilgiyi ayırt etmeme yardımcı olur.	385	1	9	6,82	1,963

32: Kütüphane, işim veya çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum bilgileri bulma becerilerimi geliştirmeyi amaçlar.	385	1	9	6,92	1,989
33: Genel olarak, kütüphanede bana davranış şeklinden memnunum.	385	1	9	7,28	1,694
34: Genel olarak, bilgi ve öğrenme ihtiyaçlarım, araştırmam veya öğretimim için aldığım yardımdan memnunum.	385	1	9	7,04	1,922
35: Kütüphane tarafından sağlanan hizmetlerin genel kalite düzeyini nasıl değerlendirirsiniz?	385	1	9	6,79	1,849

Sonuçlar incelendiğinde, bu bölümün sekiz soruya verilen yanıtların ortalama ($\bar{X}$) puanlarının 6,03 ile 7,35 arasında değişmektedir. En düşük puan, kütüphanenin kullanıcılarına ilgi alanlarına göre güncel duyuru hizmeti verip vermediğini sorgulayan madde 28'dir. En yüksek puan ise 7,35'lik bir ortalama ile kütüphanenin kullanıcılarına sağladığı çalışma alanlarına yönelik madde 30'dur.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, diğer kütüphane türlerinde olduğu gibi halk kütüphanelerini de kısa sürede etkisi altına almakta ve onları değişime zorlamaktadır. Bu çalışmada, Kocaeli İl Halk Kütüphanesi hizmetlerinin kalitesi LibQUAL ölçüm aracı kullanarak kullanıcı bakış açısıyla sorgulanmıştır. Kütüphanelerdeki hizmet kalitesi ölçümü, kullanıcıları ile aralarındaki etkileşimi yansıtmaktadır (Candan, 2023). Bu nedenle hem kullanıcıların beklentilerini anlama, hem de geleceğe yönelik uygun stratejiler belirlemede önemli bir araçtır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgulardan; dört farklı LibQUAL+® kütüphane hizmet kalitesi boyutları olan “bilgiye erişim”, “hizmet etkisi”, “fiziksel yapı” ve “kişisel denetim” boyutları, LibQUAL+® boşluk modeline dayalı olarak değerlendirilmiştir. Yeterli hizmet seviyesi boşlunda, iki boyut için minimum hizmet seviyesi yakalanırken, iki boyut için sağlanamamıştır. Minimum seviyenin sağlandığı boyutlar, “kişisel denetim” ve “hizmet etkisi” boyutudur. Minimum seviyenin sağlanamadığı boyutlar, “fiziksel yapı” ve “bilgiye erişim” boyutlarıdır. Buna karşın üstün hizmet seviyesi hiçbir boyutta yakalanamamıştır.

Araştırma sonuçları, kütüphanenin iyileştirme gerektiren zayıf yönlerinin “fiziksel yapı” ve “bilgiye erişim” boyutları olduğunu işaret etmektedir. Geliştirme gerektiren güçlü yönlerinin “kişisel denetim” ve “hizmet etkisi” boyutları olduğunu işaret etmektedir. Öncelikle dış çevredeki fırsat ve tehditler saptanmalı ve daha sonra uygun bir yol haritası belirlenmelidir. Araştırma bulgularına dayalı olarak, kütüphane hizmet kalitesini güçlendirmek için aşağıdaki öneriler getirilmektedir:

İyileştirilmesi gereken zayıf yönler boyutlarından olan “fiziksel yapı” boyutunda; kütüphane binasının ve kütüphane içinde bilgi hizmeti alma amacıyla kullanıcıların yararlanmasına sunulan mekanların, araç-gereç ve diğer ekipmanların iyileştirilmesi gerekmektedir. Bu konuda ilk aşamada önceliklerin sıralanması ve bir program dahilinde çalışmalara başlanması sonuca ulaşmada yararlı olabilir. Kullanıcı beklentilerini karşılama adına kütüphanenin ilk aşamada yapması gereken, bireysel ve grup çalışması için kütüphane içinde uygun mekanlar sağlamasıdır.

İyileştirilmesi gereken zayıf yönler boyutlarından olan “*bilgiye erişim*” boyutunda; öncelikle kütüphanenin basılı ve elektronik ortamdaki dermesini kullanıcı ihtiyaçlarına göre geliştirmesi ve güncellemesi gerekmektedir. Bu boyutta bir diğer iyileştirme gerektiren durum kütüphanenin çalışma saatleridir. Çalışma sonuçları, kütüphanenin çalışma saatlerinin kullanıcıların beklentilerini minimum düzeyde dahi karşılamadığını göstermektedir.

Geliştirilmesi gereken güçlü yönler boyutlarından olan “*kişisel denetim*” boyutunda; elektronik kütüphane hizmetlerini geliştirmesi gerekmektedir. Bunlar; web sayfasını daha kullanıcı dostu hale getirme, gelişmiş elektronik danışma hizmeti sunma (sosyal medya araçları kullanarak, anlık mesajlaşma uygulamalarıyla, mobil uygulamalarla vb.), internet altyapısını güçlendirme, elektronik kaynaklarını artırma biçiminde olabilir.

Geliştirilmesi gereken güçlü yönler boyutlarından olan “*hizmet etkisi*” boyutunda; kütüphanenin işinde deneyimli ve yeterli personele sahip olduğu anlaşılmaktadır. Ancak bu sadece kullanıcılarının minimum beklentilerini karşılayacak düzeyde bir yeterliliklerdir. Kütüphanenin sahip olduğu insan kaynaklarını daha da güçlendirebilmesi için öncelikle hizmet içi eğitim programlarına ağırlık verme yoluna gidebilir. Yine kütüphane personelinin daha üst düzeyde hizmet vermeye motive edecek çeşitli başarı değerlendirme ve ödüllendirme programları geliştirebilir.

KAYNAKÇA

- Agathocléous, A. (1998). De la prise en compte de l'usager à la performance globale [Kullanıcı değerlendirmesinden genel performansa]. *Bulletin des Biliothèques de France (BBF) [Bulletin of the Libraries of France (BlF)]*, 1, 24-29. <http://bbf.enssib.fr/sdx/BBF/pdf/bbf-1998-1/03-agathocleous.pdf> adresinden erişildi.
- Akalın, M. (2018). *Örnek açıklamalarıyla sosyal bilimlerde araştırma tekniği anket*. Ankara: Seçkin yayıncılık.
- Akbayrak, E. H. (2005). *Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'nde hizmet kalitesi ölçümü*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aktan, C. C. (2012). Organizasyonlarda toplam kalite yönetimi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4 (2), 235-262.
- Alexander, R. S. (1960). *Marketing definitions; a glossary of marketing terms*. Chicago: American Marketing Association.
- Alpullu, A. (2006). *İstanbul Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü'nün toplam kalite yönetimine geçiş sürecinde personelin yaklaşımının belirlenmesi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi) Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aslan, Ö. (2020). *Üniversite kütüphanelerinde hizmet kalitesinin LibQUAL+® ile ölçümü: Karadeniz Teknik Üniversitesi Faik Ahmet Barutçu Kütüphanesi örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çankırı Karatekin Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Çankırı.
- Aslan, S. (1999). Kütüphane ve bilgi hizmetlerinde kalite yönetimi uygulamaları. *Türk kütüphaneciler Derneği*, 126-135.
- Asubonteng, P. M. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *Journal of Services Marketing*, 10 (6), 62-63. doi:10.1108/08876049610148602

- Babalhavaeji, F., Isfandyari-Moghaddam, A., Vahid-Aqili, S. ve Shakooii, A. (2010). Quality assessment of academic libraries' performance with a special reference to information technology-based services: Suggesting an evaluation checklist. *The Electronic Library*, 28 (4), 592-621.
- Barnard, S. B. (1993). Implementing total quality management: a model for research libraries. *Journal of library administration*, 18 (1-2), 57-70. doi: 10.1300/J111v18n01_05
- Barnard, S. B. (1994). Total quality management: Customer-centered models for libraries. R. M. O'Neil (Ed.). *Total quality management in libraries: A sourcebook* içinde (ss. 1-4). Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
- Berry, L. L. (1980). Services marketing is different. *Business*, 30, 24-29.
- Biçer, E. B. (2006). *Toplam kalite yönetiminin kurumsal imaj üzerine etkileri ve bir araştırma*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Bitner, M. J., Brown, S. W. ve Meuter, M. L. (2000). Technology infusion in service encounters. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28 (1), 138-149. doi:10.1177/0092070300281013
- Bouthillier, F. (2000). The meaning of service: Ambiguities and dilemmas for public library service providers. *Library & Information Science Research*, 22 (3), 243-272.
- Brophy, P., ve Coulling, K. (1996). *Quality management for information and library managers*. Aldershot: Gower Publishing Company.
- Bulgan, U. (2002). *Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve bir üniversite kütüphanesi uygulaması*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Butcher, K. S. (1993). Total quality management: The Oregon State University library's experience. *Journal of library administration*, 18 (1-2), 45-56. doi:10.1300/J111v18n01_04

- Bülbül, H. ve Demirer, Ö. (2008). Hizmet kalitesi ölçüm modelleri SERVQUAL ve SERPERF'in karşılaştırmalı analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20, 181-198.
- Büyüköztürk, Ş. (2014). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı*. Ankara: PEGEM.
- Candan, B. (2021). Üniversite kütüphanelerinde hizmet kalitesi değerlendirmesi: Çankırı Karatekin Üniversitesi örneği. *European Journal of Educational & Social Sciences*, 6 (1), 97-110.
- Candan, B. (2023). Kütüphanelerde algılanan hizmet kalitesi ölçümü konulu lisansüstü tezlerin bibliyometrik analizi. *Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Dergisi (Journal of Social Research and Behavioral Sciences)*, 9 (19), 140-163.
- Carman, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66 (1), 34-35.
- Cengiz, E. (2019). *Halk kütüphanelerinde derme geliştirme politikaları: Türkiye için bir değerlendirme*. İstanbul: Hiper Yayın. <https://books.google.com.tr/> adresinden erişildi.
- Cengiz, E. (2017). *Halk kütüphanelerinde derme geliştirme politikaları: Türkiye'de halk kütüphaneleri için bir değerlendirme*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Chandon, J., Leo, P. ve Philippe, J. (1997). Service encounter dimensions - a dyadic perspective. *International Journal of Service Industry Management*, 8 (1), 65-86. doi:10.1108/09564239710161088
- Clow, K., Kurtz, D., ve Ozment, J. (1998). A longitudinal study of the stability of consumer expectations of services. *Journal of Business Research*, 42, 63-73.
- Coşkun, R., Altunışık, R. ve Yıldırım, E. (2017). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Cowell, D. (1980). The marketing of services. *Managerial Finance*, 5 (3), 223-231.

- Cronin, J. J. ve Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56 (3), 55-68.
- Cronin, J.J. Jr. ve Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131.
- Cullen, R. (2001). Perspectives and user satisfaction surveys academic libraries. *Library Trends*, (Spring), 662-686.
- Day, G. (2000). Managing market relationships. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 28 (1), 24-30. doi:10.1177/0092070300281003
- Değermen, H. (2006). *Hizmet ürünlerinde kalite, müşteri tatmini ve sadakati: hizmet kalitesi ile müşteri sadakatının sağlanması ve GSM sektöründe bir uygulama*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Diksu, S. (2018). *Marka değeri ile hizmet kalitesi arasındaki ilişkinin incelenmesi: havacılık sektöründe bir çalışma* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Douglas, L., ve Connor, R. (2003). Attitudes to service quality—the expectation gap. *Nutrition & Food Science*, 33 (4), 165-166. doi:10.1108/00346650310488516
- Duffek, E. ve Harding, W. (1993). Quality management in the military: an overview and a case study. *Special Libraries Association*, 84 (3). <https://apps.dtic.mil/sti/pdfs/ADA268976.pdf> adresinden erişildi.
- Edvardsson, B., Gustafsson, A., ve Roos, I. (2005). Service portraits in service research: a critical review. *International Journal of Service Industry Management*, 16(1), 107-121. doi:10.1108/09564230510587177
- Efil, İ. (1997). *Yönetimde kalite çemberleri ve uygulama örnekleri*. Bursa: Uludağ Üniversitesi Yayınları.
- Eiglier, P. (2002). *Le service et sa servuction*. France: Pascal and Francis.

- Ekşi, F. Ş. (2007). *Toplam kalite yönetimi anlayışının anadolu lisesi öğrencilerinin ingilizce dersi başarılarına etkileri*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi), Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ersoy, O. (1966). *Halk kütüphanelerimiz üzerine bir araştırma*. Ankara: Güven Matbaası.
- Fitch, D., Thomason, J. ve Wells, E. C. (1993). Turning the library upside down: reorganization using total quality management principles. *The Journal of Academic Librarianship*, 19 (5), 294-299. doi:10.1016/0099-1333(93)90025-Z
- Flipo, J. (1989). Marketing des services un mix d'intangible et de tangible. *Revue Française du Marketing*, (121), 29-38.
- Flipo, J. (1988). On the intangibility of services. *The Service Industries Journal*, 8 (3), 286-293. doi:10.1080/026420688000000044
- Gatchalian, M. M. (1997). People empowerment: the key to TQM success. *The TQM Magazine*, 9(6), 429-433. doi:10.1108/09544789710187037
- Göktaş, B. (2019). Deniz yolu taşımacılığında müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla gerçekleştirilen bir süreç yönetimi uygulaması. *İşletme Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 43-62. doi:10.33416/baybem.403706
- Gökkaya, S. ve Uğur, İ. (2021). Deming kalite ödülleri. M. Tuna ve O. Diker (Yay. Haz.). *Kalite yönetimi içinde* (ss. 171-188). Ankara: Detay Yayınları.
- Eleren, A., Bektaş, Ç. ve Görmüş, A. Ş. (2007). Hizmet sektöründe hizmet kalitesinin SERVQUAL yöntemi ile ölçülmesi ve hazır yemek işletmesinde bir uygulama. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 44 (514), 75-88.
- Grönroos, C. (1982). An applied service marketing theory. *European journal of Marketing*, 16 (7), 30-41. doi:10.1108/EUM00000000004859
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4), 36-44. doi:10.1108/EUM00000000004784

- Günbatan, A. (2006). *Toplam kalite yönetimi uygulamaları ve çalışanların iş tatmini üzerine bir uygulama*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Gürbüz, M. (2019). *Hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesinin yatırımcı memnuniyeti ile sadakatine etkisi: türev ürün hizmeti sağlayan bir yatırım kuruluşu üzerine ampirik çalışma*. (Yayınlanmamış doktora tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gürbüz, E. ve Ergülen, A. (2006). Hizmet kalitesinin ölçümü ve Grönroos modeli üzerine bir araştırma. *Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 35, 173-190.
- Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği. (2012). *T.C. Resmi Gazete*, 28170, 11 Ocak 2012.
- Horovitz, J. (1990). *How to win customers – using customer service for a competitive edge*. Harlow: Longman.
- Imai, M. (2014). *Kaizen: Japonya'nın rekabetteki başarısının anahtarı*. Türkiye: Kalder Yayınları.
- Jessome, P. (1988). The application of total quality control to a hospital setting. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 1(2), 16. doi:10.1108/eb006069
- Judd, R. (1964). The Case for Redefining Services. *Journal of Marketing*, 28 (1), 58-59. doi:10.1177/002224296402800111
- Judd, R. (1968). Similarities or differences in product and service retailing. *Journal of Retailing*, 43 (4), 1-9.
- Jurow, S., ve Barnard, B. S. (1993). Introduction: TQM fundamentals and overview of contents. *Journal of library administration*, 18 (1-2), 1-13. doi:10.1300/J111v18n01_01
- Kaptan, S. (1993). *Bilimsel Araştırma ve İstatistik Teknikleri*. Ankara: Tekışık.
- Karakaş, S. (1999). Üniversite kütüphanesinde bir pazarlama aracı olarak hizmet kalitesi araştırması. *Türk Kütüphaneciliği*, 13(1), 207-222.

Keseroğlu, S. H. (2003). Halk kütüphanesi: Çocuklar ve okullarla ilişkisi. B. Yılmaz (Yay. Haz). *Bilgi toplumuna doğru halk kütüphaneleri: PULMAN-XT Türkiye Ulusal Toplantısı Sonuç Raporu, 16-19 Kasım 2002, Ankara içinde* (ss. 32-37). Ankara, ANKOS, Türk Kütüphaneciler Derneği.

Kim, Y. (2003). *Measuring and assessing internet service quality at public libraries*. (The Degree of Doctor of Philosophy), The University of Wisconsin, Madison

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi (2023). Nüfus-Kocaeli nüfusu-ilçelerin toplam nüfusu.http://kw.kocaeli.bel.tr:8080/knowledge/public/servlet/AdapterHTTP?ACTION_NAME=EXECUTE_DOCUMENT_ACTION&OBJECT_LABEL=T_220108_NUFUS_Kocaeli_Nufusu&TOOLBAR_VISIBLE=true&ORGANIZATION=DEMO&NEW_SESSION=true adresinden erişildi.

Kotler, P. (2005). The role played by the broadening of marketing movement in the history of marketing thought. *Journal of Public Policy & Marketing*, 24 (1), 114-116. doi:10.1509/jppm.24.1.114.63903

Kotler, P., Keller, K., Manceau, D., ve Hemonnet-Goujot, A. (2015). *Marketing management* (16 b.). Post-Print hal-02176421, HAL.

Kotler, P., ve Armstrong, G. (2010). *Principles of marketing* (14 b.). United States of America: Prentice Hall. doi:13: 978-0-13-216712-3

Kovancı, A. (2001). *Toplam kalite yönetimi fakat nasıl?* İstanbul: Sistem Yayıncılık.

Küçükcan, B. (2015). Okul Kütüphanelerinde mekan tasarımı. *Milli Eğitim Dergisi*, 45(208), 222. <https://dergipark.org.tr/en/pub/milliegitim/issue/36142/406096> adresinden erişildi.

Kyrillidou, M. (2009). *Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: the “libqual+® lite” randomized control trial (RCT)*. Philosophy in Library and Information Science, United States in University of Illinois at Urbana-Champaign.

adresinden erişildi.

Ladhari, R. ve Morales, M. (2008). Perceived service quality, perceived value and recommendation. *Library Management*, 29 (4/5), 352 – 366.

Lagrosen, S., Seyyed-Hashemi, R., ve Leitner, M. (2004). Examination of the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 12(2), 61-69. doi:10.1108/09684880410536431

Langeard, E. ve Eiglier, P. (1987). *Servuction. Le marketing des services*. Paris: McGraw-Hill.

Lavallée, S. (2008). *Filemanagement de la qualité dans une bibliothèque publique [Bir halk kütüphanesinde kalite yönetimi]*. École Nationale Supérieure Des Sciences De L'information Et Des Bibliothèques [Ulusal Bilgi Bilimleri ve Kütüphaneleri Okulu], l'Enssib.

Lee, H., Lee, Y. ve Yoo, D. (2000). The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. *Journal of services marketing*, 14 (3), 217-231. doi:10.1108/08876040010327220

Lehtinen, U. ve Lehtinen, R. (1991). Two approaches to service quality dimensions. *Service Industries Journal*, 11(3), 287-303. doi:10.1080/026420691000000047

Levitt, T. (1976). Management and the post-industrial society. *The public interest*, 44, 69-103.

Lovelock, C. ve Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy*. London: World Scientific Publishing Co. Inc.

Mauri, A. G., Minazzi, R., ve Muccio, S. (2013). A review of literature on the gaps model on service quality: A 3-decades period: 1985-2013. *International Business Research*, 6(12), 134-144. doi:10.5539/ibr.v6n12p134

Mayère, A., ve Muet, F. (1997). La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et aux services d'information. conception et spécificités [Kütüphane ve bilgi

hizmetlerine uygulanan kalite yaklaşımı. kavram ve spesifik özellikler] *Bulletin des bibliothèques de France* (BBF), 1998, n° 1, p. 10-18. <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-01-0010-001> ISSN 1292-8399. (<https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-01-0010-001>) adresinden erişildi.

Mergen, A. E. (1993). Toplam kalite yönetimi. *Eskişehir Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11 (1-2), 25-33.

Miguel, P., Silva, M., Chiosini, E. ve Schützer, K. (2007). Assessment of service quality dimensions: a study in a vehicle repair service chain. *POMS College of Service Operations and EurOMA Conference New Challenges in Service Operations*, London.

Naazi-Ale Baada, F, Baayel, P., Bekoe, S. ve Banbil, S. (2019). Users' perception of the quality of public library services in the greater accra region of ghana: an application of the LibQUAL+ model. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1-34.

Nawel, K. ve Nesrine, T. (2022). Sécurité fonctionnelle dans l'industrie des procédés [Proses endüstrisinde fonksiyonel güvenlik]. (Mémoire de fin d'études de Master), Université Yahia Fares De Medea, Algérie.

Oğur, O. (2000). *Toplam kalite yönetimi ve bankacılık sektöründe uygulanması* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Orhan, M. (2016). *Hizmet yönetimi ve hizmet kalitesi: Keçiören Belediyesi hizmet kalitesinin SERVQUAL analizi ile ölçümüne ilişkin bir uygulama*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Ören, K. (2002). *Toplam kalite yönetiminde insan gücü faktörü*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Parasuraman, A., Zeithaml V. ve Berry, L. (1985). A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 49. doi:10.1177/002224298504900403

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. ve Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64(1), 41.
- Parasuraman, A., Berry, L. ve Zeithaml, V. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human resource management*, 30(3), 335-364. doi:10.1002/hrm.3930300304
- Peker, Ö. (1994). Toplam kalite yönetiminin eğitim sistemine uygulanabilirliği. *Amme İdaresi Dergisi*, 27(2), 63-78.
- Perron, F. (1996). *Qualité de service perçue et satisfaction du consommateur dans le commerce de détail*. Theses.fr, Management Sciences, Dijon.
- Polat, C. (2010). Kültürel kalkınmada halk kütüphanelerinin önemi ve Bitlis'te halk kütüphaneleri: Karşılaştırmalı bir analiz. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3 (10), 527-536.
- Poll, R. ve Boekhorst, P. (2007). *Measuring quality: performance measurement in libraries*. IFLA: K. G. Saur. doi:10.1515/9783598440281
- Rathmell, J. M. (1966). What is meant by services? *Journal of marketing*, 30(4), 32-36. doi:10.1177/002224296603000407
- Robinson, S. (1999). Measuring service quality: Current thinking and future requirements. *Marketing Intelligence & Planning*, 17(1), 21-32. doi:10.1108/02634509910253777
- Roy, S., Lassar, W., Ganguli, S., Nguyen, B., ve Yu, X. (2015). Measuring service quality: a systematic review of literature. *International Journal of Services, Economics and Management*, 7(1), 24-52. doi:10.1504/IJSEM.2015.076322

- Saat, M. (1999). Kavramsal hizmet modeli ve hizmet kalitesini ölçme aracı olarak servqual analizi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(3), 107-118.
- Sasser, W., ve Arbeit, S. (1976). Selling jobs in the service sector. *Business Horizons*, 19(3), 61-65. doi:10.1016/0007-6813(76)90053-7
- Schneider, B. ve Bowen, D. (1985). Employee and customer perceptions of service in banks: Replication and extension. *Journal of applied Psychology*, 70(3), 423-433. doi:10.1037/0021-9010.70.3.423
- Şahin, E. (2007). *Toplam kalite yönetimi ve Petlas örneği*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Kırıkkale Üniversitesi ,Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.
- Şen, B. (2005). *Türk Silahlı Kuvvetleri'nde toplam kalite yönetimi*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi), Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Sezgin, Ü. (2015). *Halk kütüphanelerinin dijital hizmetlerinin geliştirilmesi: Ankara ili örneği*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi,Sosyal Bilimler Enstitüsü,Ankara.
- Silvestro, R. (2005). Applying gap analysis in the health service to inform the service improvement agenda. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(3), 215-233. doi:10.1108/02656710510582462
- Sirkin, A. F. (1993). Customer service: Another side of TQM. *Journal of library administration*, 18(1-2), 71-83. doi:10.1300/J111v18n01_06
- Solomon, M. (1985). Packaging the service provider. *The Service Industries Journal*, 5(1), 64-72. doi:10.1080/02642068500000006
- Spohrer, J ve Maglio, P. (2010). Toward a science of service systems. *In Handbook of service science*, 157-194. doi:10.1007/978-1-4419-1628-0_9
- Sutter, É. (1998). La démarche qualité en bibliothèque Questions-réponses [Kütüphanelerde kalite yaklaşımı: soru-cevap.] *Bulletin des Bibliothèques de*

France (BBF), 1998, n° 1, p. 20-23. <https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-01-0020-002> adresinden erişildi.

Şimşek, M. (2007). *Toplam kalite yönetimi*. İstanbul: Alfa Yayınları.

Şimsek, M., ve Nursoy, M. (2002). *Toplam kalite yönetiminde performans ölçümü*. İstanbul: Hayat Yayınları.

Topçu, O., ve Yılmaz, B. (2012). Ankara'daki Halk Kütüphanelerinin Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. *Türk Kütüphanesi*, 26(1), S, 58. <https://dergipark.org.tr/en/pub/tk/issue/48849/622339> adresinden erişildi.

Tuomi, V. (2001). Quality of academic library service: A customer's point of view. *In EGPA Annual Conference, Vaasa*, http://soc.kuleuven.be/io/egpa/qual/vaasa/paper_vaasa_tuomi.pdf. adresinden erişildi.

Üstün, A. (2001). Bilgi hizmetleri ve hizmetin kalitesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 15(2), 205-213.

Verhoeven, S. (1990). User surveys. *Encyclopedia of Libraries and Information Science*, 45, 373-399.

Whitehall, T. (1994). Quality in library and information service: A review. *Library Management*, 13 (5), 23-35.

Wisniewski, M. (1996). Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL. *Total quality management*, 7(4), 357-366. doi:10.1080/09544129650034710

Yaman, A. ve Kutlar, İ. (2017). 6360 Sayılı Büyükşehir Yasasının kırsal yaşama olası etkileri: Kocaeli örneği. *Türk Tarım –Gıda Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 5(11), 1295-1300.

Yatkın, A. (2014). *Toplam kalite yönetimi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Yeşilbayır, S. (2007). *Toplam kalite yönetimi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Yılmaz, B. (1995). *Ankara’da halk kütüphanesi kullanımı: sosyo-ekonomik çözümleme*. (Yayınlanmamış doktora tezi). Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yılmaz, B. (2004). *Halk kütüphanesi hizmeti: gelişim için IFLA/UNESCO ilkeleri*. İstanbul: TKD.
- Yılmaz, E. (2008). Toplam kalite yönetimi ve insan merkezli kütüphanecilik. *Symposium of Scientific Communication and Knowledge Management: Gazi Üniversitesi, Ankara, 12-14 September 2006* içinde, (ss. 185- 211). Ankara: Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği.
- Yılmaz, E. (2010). Kütüphanelerde toplam kalite yönetimi: Kısa bir gözden geçirme. *Türk Kütüphaneciliği*, 24(1), 41.
- Yılmaz, E. (2004). Üniversite kütüphanelerinde müşteri merkezli yapılanma ve personel memnuniyeti. *Türk Kütüphaneciliği*, 18 (3), 261-292.
- Yılmaz, M. (2003). Bilgi merkezleri ve toplam kalite yönetimi ilişkisi: Bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 4(2), 257-268. doi:10.31671/dogus.2019.323
- Yılmaz, V., Filiz, Z., ve Yaprak, B. (2007). SERVQUAL yöntemiyle yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçülmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 299-316.
- Zeithaml, V. (1998). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 6-10. doi:10.1177/002224298805200302

EKLER

EK-1. Anket Formu

Sayın Katılımcı

LÜTFEN BU DOKÜMANI DİKKATLİCE OKUMAK İÇİN ZAMAN AYIRINIZ

Sizi Abdourahman Djibril WAÏSS tarafından yürütülen “Halk Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin LibQUAL+® Modeliyle Değerlendirilmesi: Kocaeli İl Halk Kütüphanesi Örneği” başlıklı **araştırmaya** davet ediyoruz. Bu araştırmaya katılıp katılmama kararını vermeden önce, araştırmanın neden ve nasıl yapılacağını bilmeniz gerekmektedir. Bu nedenle bu formun okunup anlaşılması büyük önem taşımaktadır. Eğer anlayamadığınız ve sizin için açık olmayan şeyler varsa, ya da daha fazla bilgi isterseniz bize sorunuz. Bu çalışmaya katılmak tamamen **gönüllülük** esasına dayanmaktadır. Çalışmaya **katılmama** veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmadan **çıkma** hakkında sahipsiniz. **Çalışmayı yanıtlamanız, araştırmaya katılım için onam verdiğiniz** biçiminde yorumlanacaktır. Size verilen **formlardaki** soruları yanıtlarken kimsenin baskısı veya telkini altında olmayın. Bu formlardan elde edilecek kişisel bilgiler tamamen gizli tutulacak ve yalnızca araştırma amacı ile kullanılacaktır.

Önemli talimatlar:

Lütfen aşağıdaki ifadeleri en düşük (1), en yüksek (9) biçiminde değerlendiriniz. Size uygun olan puanı **daire içine** almanız yeterlidir. **Her soruyu 3 ayrı sütunda ayrı ayrı puanlayınız**, ya da ifadeyi “fikrim yok” olarak işaretleyiniz. "Fikrim yok" seçeneğinin seçilmesi, o ifade için tüm diğer yanıtları geçersiz kılacaktır.

Minimum: Kabul edilebilir bulduğunuz en düşük hizmet düzeyini temsil eden puan

Beklenen: Kişisel olarak istediğiniz hizmet düzeyini temsil eden puan

Algılanan: Kütüphanenin şu anda verdiği hizmet seviyesini temsil eden puan

Lütfen aşağıdaki tüm ifadeleri cevaplayınız. Anketin tamamlanması yaklaşık 10 dakika süreacaktır. Araştırmaya katıldığınız için teşekkür ederiz.

	İfadeler...	Kabul edilebilir bulduğum minimum seviye									Beklenen seviye									Algılanan seviye								
		Düşük Yüksek									Düşük Yüksek									Düşük Yüksek								
1	Kütüphane personeli kullanıcılar ile arasında güven ortamı yaratır	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Elektronik kaynaklara evimden veya ofisimden erişebiliyorum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	Kütüphane alanları çalışmayı ve öğrenmeyi teşvik eder	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	Kullanıcılara bireysel ilgi gösterilir	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	Kütüphane web sitesi aradığım bilgileri kendi başıma bulmama imkan tanır	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6	Kütüphanemin elektronik kaynaklarını kullanırken istediğim zaman alabileceğim çevrimiçi yardım kütüphane web sitesinde vardır	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7	Personel her zaman naziktir	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	Çalışmam için ihtiyacım olan basılı materyalleri kütüphanede buluyorum	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9	Bireysel çalışma için sessiz bir alan kütüphanede vardır	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10	Kütüphane personeli kullanıcı	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9

	sorularını yanıtlamaya hazırdır			
11	İhtiyacım olan elektronik kaynaklara erişebiliyorum	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
12	Kütüphane hizmetleri bana uygun zamanlarda açıktır.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
13	Personel yetkindir ve kullanıcıların sorularını yanıtlayabilir	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
14	Kütüphane personeli, kaynaklar ve hizmetler hakkında beni bilgilendirir	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
15	Kütüphane binası davetkar ve konforludur	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
16	Personel, kullanıcıların ihtiyaçlarına özen gösterir	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
17	İhtiyacım olan bilgilere kolayca erişmemi sağlayan modern kütüphane ekipmanları vardır	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
18	Kütüphane çalışma saatleri kullanıcılar için uygundur	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
19	Kütüphane personeli kullanıcıların ihtiyaçlarını anlar	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
20	Aradığımı kendi başıma bulmamı sağlayan kullanıcı dostu erişim araçları vardır	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
21	Kütüphane çalışma, öğrenme veya araştırma için bir sığınaktır	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
22	Kullanıcılara yardımcı olmak için personel istekli olduğunu gösterir	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
23	İhtiyaç duyulan bilgiye kolayca erişmek mümkündür	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
24	İşim için ihtiyaç duyduğum elektronik ve/veya basılı dergi koleksiyonları vardır	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
25	Kütüphane, grup çalışma ve öğrenme için ortak alanlar sunar	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
26	Kütüphane özel koleksiyon arşivlerine erişim sağlar	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
27	Kullanıcı hizmet sorunları kütüphane personeli tarafından güvenilir bir şekilde ele alınır	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Lütfen aşağıdaki ifadelerden, **hiç katılmıyorum/kesinlikle katılıyorum** derecelendirmelerinden size uygun olan puanı **yuvarlak içerisinde** olarak belirtiniz.

28	Kütüphane, ilgi alanlarımdaki gelişmelerden güncel olarak haberdar olmama yardımcı olur.	<i>Hiç katılmıyorum</i>	<i>Kesinlikle katılıyorum</i>
		1 2 3 4 5 6 7 8 9	
29	Kütüphane, çalışma alanımda ilerlememe katkıda bulunur.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
30	Kütüphane çalışma alanımda beni daha verimli kılar.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
31	Kütüphane, güvenilir bilgi ile güvenilirmez bilgiyi ayırt etmeme yardımcı olur.	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
32	Kütüphane, işim veya çalışmalarım için ihtiyaç duyduğum bilgileri bulma	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

	becerilerimi geliştirmeyi amaçlar.	
33	Genel olarak, kütüphanede bana davranılış şeklinden memnunum.	1 2 3 4 5 6 7 8 9
34	Genel olarak, bilgi ve öğrenme ihtiyaçlarım, araştırmam veya öğretimim için aldığım yardımdan memnunum.	1 2 3 4 5 6 7 8 9
35	Kütüphane tarafından sağlanan hizmetlerin genel kalite düzeyini nasıl değerlendirirsiniz?	1 2 3 4 5 6 7 8 9 çok kötü çok iyi

Kütüphane kullanıcı profiliniz:

36	Kütüphane kaynaklarını ne sıklıkla kullanıyorsunuz?	☐ Günlük ☐ Haftalık ☐ Aylık ☐ Yılda birkaç kez ☐ Hiçbir zaman
37	Kütüphane kaynaklarına web sayfası üzerinden ne sıklıkla ulaşıyorsunuz?	☐ Günlük ☐ Haftalık ☐ Aylık ☐ Yılda birkaç kez ☐ Hiçbir zaman
38	Bilgi için Yahoo, Google veya diğer ağ geçitlerini ne sıklıkla kullanıyorsunuz?	☐ Günlük ☐ Haftalık ☐ Aylık ☐ Yılda birkaç kez ☐ Hiçbir zaman

DEMOGRAFİK BİLGİLER:

39	Yaş	☐ 18 altı ☐ 18- 22 ☐ 23 - 30 ☐ 31 - 45 ☐ 46 - 65 ☐ 65 ve üstü
40	Cinsiyet	☐ Kadın ☐ Erkek
41	Eğitim durumu	☐ İlkokul ☐ Lise ☐ Üniversite ☐ Lisansüstü ☐ Diğer
42	Meslek	☐ Çalışmıyor ☐ İşçi ☐ Memur ☐ Emekli ☐ Öğrenci ☐ Diğer

43) Lütfen kütüphane hizmetleri ile ilgili herhangi bir yorumunuz varsa aşağıdaki boşluğa yazınız.

.....
.....
.....
.....

Bu kütüphane hizmet kalitesi anketine katıldığınız için teşekkür ederiz!



EK-2. Etik Kurul Kararı



T.C. ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ ETİK KURUL DEĞERLENDİRME FORMU



Toplantı No:	27
Araştırmanın Yürütücüsü:	Buket CANDAN
Araştırmanın Başlığı:	Halk Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesinin LibQUAL+® Modeliyle Değerlendirilmesi: Kocaeli İl Halk Kütüphanesi Örneği
Karar Tarihi:	28-09-2022
Kurul Görüşü:	Kabul Edilmiştir. Araştırmanın/Projenin uygulanabilirliği konusunda bilimsel araştırmalar etiği açısından bir sakınca yoktur.

SONUÇ: Kabul Edilmiştir. Araştırmanın/Projenin uygulanabilirliği konusunda bilimsel araştırmalar etiği açısından bir sakınca yoktur.

Başkan
Prof. Dr. Hüseyin ODABAŞ
İMZA

Başkan Yardımcısı
Doç. Dr. Ela Özkan CANBOLAT
İMZA

Üye
Prof. Dr. Gülcihan YILDIRIM
İMZA

Üye
Doç. Dr. Hakan ÇOLAK
İMZA

Üye
Doç. Dr. Bilgehan TEKİN
İMZA

Üye
Doç. Dr. Emine ÇELİKSOY
İMZA

Üye
Dr. Öğr. Üyesi Serap Aslan COBUTOĞLU
İMZA

Üye
Dr. Öğr. Üyesi Haydar KOÇ
İMZA

Üye
Dr. Öğr. Üyesi Süheyla BOZKURT
İMZA

Üye
Avukat Mehmet ÇAKMAK
İMZA

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

ORCID	
Adı Soyadı	Abdourahman Djibril WAÏSS
Doğum Yeri	
Doğum Tarihi	

LİSANS EĞİTİM BİLGİLERİ

Üniversite	Cibuti Üniversitesi
Fakülte	
Bölüm	

YABANCI DİL BİLGİSİ

İngilizce	YDS (....) YÖKDİL (....) TOEFL (....) EILTS (....)
Almanca	

İŞ DENEYİMİ

Çalıştığı Kurum	
Görevi/Pozisyonu	
Tecrübe Süresi	

İLETİŞİM

Adres	
E-mail	