



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

**İSTANBUL'DAKİ HALK KÜTÜPHANELERİ
HAKKINDA KULLANICI GERİ BİLDİRİMLERİ:
GOOGLE HARİTALAR İNCELEMELERİNİN İÇERİK
ANALİZİ**

Rukiye TUFAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Çağdaş ÇAPKIN

Çankırı – 2024

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

İSTANBUL'DAKİ HALK KÜTÜPHANELERİ HAKKINDA
KULLANICI GERİ BİLDİRİMLERİ: GOOGLE HARİTALAR
İNCELEMELERİNİN İÇERİK ANALİZİ

Rukiye TUFAN

ORCID: 0009 0006 5627 9583

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman
Dr. Öğr. Üyesi Çağdaş ÇAPKIN

Çankırı – 2024

İÇİNDEKİLER

Sayfa

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ	i
TEZ KABUL VE ONAY	ii
ÖNSÖZ.....	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
KISALTMALAR	vi
TABLO LİSTESİ	vii
ŞEKİL LİSTESİ	ix
1. GİRİŞ.....	1
1.1. Konu	1
1.2. Hizmet Kavramı	2
1.3. Kalite ve Hizmet Kalitesi Kavramı	4
1.4. Müşteri Memnuniyeti Kavramı	5
1.5. Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri	5
1.5.1. Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli (1983)	6
1.5.2. SERVQUAL.....	8
1.6. Kütüphanelerde Hizmet Kalitesi Ölçümü	9
1.6.1. LibQUAL	10
1.6.1.1. LIBQUAL Lite	12
1.6.2. Halk Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesi Ölçümü	13
1.6.3. Kullanıcı Geri Bildirimleri Üzerinden Yapılan Nitel Çalışmalar.....	20
1.7. Araştırmanın Önemi, Amacı ve Soruları.....	22
2. YÖNTEM	24
2.1. Çalışma Kapsamı.....	24
2.2. Veri Toplama.....	25
2.3. Veri Analizi	26
3. BULGULAR.....	33
3.1. Demografik Bulgular	33
3.1.1. Yıllara Göre Kullanıcı Derecelendirmeleri.....	35
3.1.2. Kütüphanelere Göre Kullanıcı Derecelendirmeleri	35
3.2. 2023 Yılı Kullanıcı Değerlendirmeleri	36
3.3. Yerel Rehber ve Standart Kullanıcı Geri Bildirimleri	41
3.3.1. Açık saatler	42
3.3.2. Personel	44
3.3.3. Tesis/Olanaklar	45
3.3.4. Koleksiyon.....	46
3.3.5. Konum.....	48
3.3.6. Ortam.....	49
3.3.7. Teknoloji	50

3.3.8. Çocuk Bölümü.....	51
3.3.9. Kültürel Programlar.....	52
3.4. Yerel Rehber Geri Bildirimleri.....	53
3.4.1. Açık Saatler	54
3.4.2. Yerel Rehber Personel	55
3.4.3. Tesis/Olanaklar	56
3.4.4. Koleksiyon.....	57
3.4.5. Konum	57
3.4.6. Ortam.....	58
3.4.7. Teknoloji	59
3.4.8. Çocuk Bölümü.....	60
3.4.9. Kültürel Programlar.....	60
3.5. Standart Kullanıcı Geri Bildirimleri	61
3.5.1. Açık Saatler	62
3.5.2. Personel	63
3.5.3. Tesis/Olanaklar	64
3.5.4. Koleksiyon.....	65
3.5.5. Konum	66
3.5.6. Ortam.....	66
3.5.7. Teknoloji	67
3.5.8. Çocuk Bölümü.....	68
3.5.9. Kültürel Programlar.....	69
3.6. Kütüphane – Kullanıcı Etkileşimi	69
4. TARTIŞMA.....	72
4.1. Demografi.....	72
4.2. Açık Saatler	73
4.3. Personel	74
4.4. Tesis/Olanaklar	75
4.5. Koleksiyon.....	76
4.6. Konum	77
4.7. Ortam.....	78
4.8. Teknoloji	78
4.9. Çocuk Bölümü.....	79
4.10. Kültürel Programlar.....	80
4.11. Kütüphane-Kullanıcı Etkileşimi	80
5. SONUÇ	82
KAYNAKÇA	88
ÖZGEÇMİŞ	97

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek Lisans tezi olarak hazırladığım *İstanbul'daki Halk Kütüphaneleri Hakkında Kullanıcı Geri Bildirimleri: Google Haritalar İncelemelerinin İçerik Analizi* adlı çalışmanın 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.

22/07/2024

İmza

Rukiye TUFAN

TEZ KABUL VE ONAY

ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Rukiye TUFAN tarafından hazırlanan *İstanbul'daki Halk Kütüphaneleri Hakkında Kullanıcı Geri Bildirimleri: Google Haritalar İncelemelerinin İçerik Analizi* başlıklı bu çalışma, 22.07.2024 tarihinde yapılan tez savunma sınavı sonucunda *oybirliği* ile 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 Çağdaş ÇAPKIN	İmza:
Üye	: Doç. Dr. Kasım BİNİCİ	İmza:
Üye	: Dr. Öğr. Üyesi Özgür POLAT	İmza:

ONAY

Bu Tez, Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun 18/07/2024 tarih ve 2024/32-01 sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Coşkun POLAT

Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

Sunulan tez çalışması, Google Haritalar uygulaması üzerinde yer alan İstanbul'daki halk kütüphanelerine yönelik kullanıcı geri bildirimlerini analiz etmek amacıyla hazırlanmıştır. Çalışmanın İstanbul'daki halk kütüphanelerinin hizmet kalitesini geliştirmelerine katkı sunması beklenmektedir.

Tez çalışmamın planlanmasında, araştırılmasında, yürütülmesi ve son şeklinin verilmesinde desteğini esirgemeyen, lisans dönemimden beri bilgi ve tecrübeleriyle her daim yolumu aydınlatan çok değerli danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Çağdaş ÇAPKIN' a tüm samimiyetimle teşekkür ederim.

Hayatıma güzelliklerle dokunan ve her daim ümitvâr olmayı öğreten, çalışmalarında beni teşvik eden kıymetli hocam Doç. Dr. Işıl İlknur SERT' e müteşekkirim.

Çalışmamda yardımlarını ve desteklerini daima hissettiğim değerli meslektaşlarım Hacı Bayram CİHAN' a ve Burak HEKİM' e, katkılarıyla çalışmamı zenginleştiren kıymetli meslektaşlarım Dr. Özhan SAĞLIK' a ve Dr. Aygöl ÇİÇEK AKGÜN' e sonsuz teşekkürler.

Eğitim hayatım boyunca maddi-manevi desteğiyle yanımda olan ve hayatımın tüm zorlu süreçlerinde elini omzumda hissettiğim, sevgili annem Nurcan USTA'ya ve babam Mustafa USTA' ya içtenlikle teşekkür ederim.

Aldığım her kararda yanımda olduğunu bildiğim, benim için en değerli olan biricik eşim Ali TUFAN, hep hayatımda ol!

Henüz nefes almasan da minicik varlığınla bana tarif edilemez bir güç veren bebeğim!
Seni çok seviyorum...

22/07/2024

Rukiye TUFAN

ÖZET

Tezin Başlığı : İstanbul'daki Halk Kütüphaneleri Hakkında Kullanıcı Geri Bildirimleri: Google Haritalar İncelemelerinin İçerik Analizi
Tezin Yazarı : Rukiye TUFAN
Danışman : Dr. Öğr. Üyesi Çağdaş ÇAPKIN
Anabilim Dalı : Bilgi ve Belge Yönetimi
Tezin Türü : Yüksek Lisans
Kabul Tarihi : 22/07/2024

Bu çalışma, Google Haritalar platformundaki İstanbul'da hizmet veren halk kütüphaneleri hakkında kullanıcı geri bildirimlerini analiz ederek, halk kütüphanelerinin hizmet kalitesini ve kullanıcı memnuniyetini artırmaya yönelik potansiyel iyileştirme alanlarını keşfetmeyi amaçlamaktadır. Çalışmada nitel araştırma yönteminden faydalanılmıştır. Çalışmaya ilişkin veriler Google Haritalar uygulaması üzerinden Google API' si kullanılarak elde edilmiştir. Veri analizi için içerik analizi kullanılmıştır. Çalışmaya ait veriler genel, açık saatler, personel, tesis/olanaklar, koleksiyon, konum, ortam, teknoloji, çocuk bölümü ve kültürel programlar üst kodlarında analiz edilmiştir. Uygulama üzerinden elde edilen veri sayısı 6.444'tür. Çalışma kapsamında ilgisiz 159 veri dışlanmış olup 2023 yılına ait 1.322 veri analiz edilmiştir. Araştırma bulgularına göre İstanbul'da bulunan halk kütüphanelerinin %81,25'inin Google Haritalar hesabı mevcut olduğu saptanmıştır. Halk kütüphanesi kullanıcılarının %65,39'unun kütüphane hizmetleri hakkında olumlu, %32,48'inin ise olumsuz görüş bildirdiği anlaşılmıştır. Bununla birlikte kullanıcıların %12,30'unun ise nötr görüş bildirdiği saptanmıştır. Demografik bulgulara göre; en yüksek sıklıkta değerlendirme ve derecelendirme alan kütüphanenin Rami Kütüphanesi (f = 1393) olduğu, en düşük sıklıkta değerlendirme ve derecelendirme alan kütüphanenin ise Gaziosmanpaşa Çocuk Kütüphanesi (f = 1) olduğu gözlenmiştir. Kütüphanelerin yalnızca %14,03'ünün kütüphane kullanıcılarıyla Google Haritalar uygulaması üzerinden etkileşim içerisinde olduğu saptanmıştır. Bu araştırma, İstanbul'daki halk kütüphanelerinin hizmet kalitesini ve kullanıcı memnuniyetini artırmak için 10 ana başlık altında somut geliştirme önerileri sunmakta ve bu sayede kütüphanelerin topluma daha fazla fayda sağlamasına katkıda bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Google Haritalar, hizmet kalitesi, kullanıcı memnuniyeti, halk kütüphanesi, İstanbul

ABSTRACT

Thesis Title : User Feedback on Public Libraries in Istanbul: Content Analysis of Google Maps Reviews
Author : Rukiye Tufan
Supervisor : Asst. Prof. Dr. Çağdaş ÇAPKIN
Department : Information and Records Management
Thesis Type : Master's Thesis
Date : 22/07/2024

This study aims to explore potential improvement areas to increase the service quality and user satisfaction of public libraries by analyzing user feedback about public libraries serving in Istanbul on the Google Maps platform. Qualitative research method was used in the study. The data for the study was obtained using the Google API via the Google Maps application. Content analysis was used for data analysis. The data of the study were analyzed with the upper codes of general, open hours, staff, facility/facilities, collection, location, environment, technology, children's section and cultural programs. The number of data obtained through the application is 6,444. Within the scope of the study, 159 irrelevant data were excluded and 1,322 data belonging to 2023 were analyzed. According to the research findings, it was found that 81.25% of the public libraries in Istanbul have Google Maps accounts. It was understood that 65.39% of public library users expressed positive feedback about library services, while 32.48% expressed negative feedback. However, it was found that 12.30% of the users expressed neutral feedback. According to demographic findings, it was observed that the library that received the highest frequency of evaluations and ratings was Rami Library ($f = 1393$), and the library that received the lowest frequency of evaluations and ratings was Gaziosmanpaşa Children's Library ($f = 1$). It was found that only 14.03% of libraries interact with library users via the Google Maps application. This research offers concrete improvement suggestions under 10 main headings to increase the service quality and user satisfaction of public libraries in Istanbul, thus contributing to the libraries providing more benefits to the society.

Keywords: Google Maps, service quality, user satisfaction, public library, Istanbul

KISALTMALAR

ACSI	Amerikan Müşteri Memnuniyeti Endeksi
AHP	Analitik Hiyerarşi Süreci
ARL	Araştırma Kütüphaneleri Derneği
CIT	Kritik Olaylar Yöntemi
FIPSE	ABD Eğitim Bakanlığı Ortaöğretim Sonrası Eğitimi İyileştirme Fonu
KBB	Kütüphane Bilgi Bilimi
LCSI	Kütüphane Müşteri Memnuniyeti Endeksi
TDK	Türk Dil Kurumu
WOM	Ağızdan Ağıza İletişim
eWOM	Elektronik Ağızdan Ağıza İletişim

TABLO LİSTESİ

Tablo No	Sayfa
Tablo1.1: Hizmet kavramının tarihsel tanımları	2
Tablo1.2: Hizmet kalitesi boyutlarının tanımı	7
Tablo1.3: LibQUAL ölçeğinin yıllara göre değişimi	11
Tablo1.4: Müşteri memnuniyeti ve kütüphaneye sadakat yapılarının maddeleri.....	16
Tablo1.5: LCSİ tam ve basitleştirilmiş hafif sürümünün hizmet kalitesi öğeleri.....	17
Tablo 3.1: Halk kütüphanelerine göre kullanıcı değerlendirme ve derecelendirme	33
Tablo 3.2: Kütüphanelere göre kullanıcı değerlendirme sıklığı	37
Tablo 3.3: Kütüphanelere göre derecelendirme istatistiği.....	39
Tablo 3.4: Yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin üst kod sıklığı...	42
Tablo 3.5: Açık saatlere ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı.....	43
Tablo 3.6: Personel üst koduna ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı	44
Tablo 3.7: Tesis/olanaklara ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı	45
Tablo 3.8: Koleksiyona ilişkin yerel ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı.....	47
Tablo 3.9: Konuma ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin kodları.....	48
Tablo 3.10: Ortama ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmeleri	49
Tablo 3.11: Teknolojiye ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin kodları.....	50
Tablo 3.12: Çocuk bölümüne ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin kodları	52
Tablo 3.13: Kültürel programlara ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin kodları	53
Tablo 3.14: Yerel rehber değerlendirmelerinin üst kod sıklığı	54
Tablo 3.15: Açık saatlere ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin kodları.....	55
Tablo 3.16: Personele ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin alt kod sıklığı	55

Tablo 3.17: Tesis/olanaklara ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin alt kod sıklığı	56
Tablo 3.18: Koleksiyona ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin alt kod sıklığı....	57
Tablo 3.19: Konuma ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin alt kod sıklığı	58
Tablo 3.20: Ortama ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin alt kod sıklığı.....	58
Tablo 3.21: Teknolojiye ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin alt kod sıklığı.....	59
Tablo 3.22: Çocuk bölümüne ilişkin yerel değerlendirmelerinin alt kod sıklığı.....	60
Tablo 3.23: Kültürel programlara ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin alt kod sıklığı.....	61
Tablo 3.24: Standart kullanıcı değerlendirmelerinin üst kod sıklığı	62
Tablo 3.25: Açık saatlere ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı	62
Tablo 3.26: Personele ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı	63
Tablo 3.27: Tesis/olanaklara ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı.....	64
Tablo 3.28: Koleksiyona ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı	66
Tablo 3.29: Ortama ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı ...	67
Tablo 3.30: Teknolojiye ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı	68
Tablo 3.31: Çocuk bölümüne ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı.....	68
Tablo 3.32: Kültürel programlara ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı.....	69
Tablo 3.33: Kütüphanelerin kullanıcı soru-değerlendirmelerine verdiği yanıtların kodları.....	70

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil No:	Sayfa
Şekil 1.1: Grönross hizmet kalitesi modeli.....	6
Şekil 1.2: SERVQUAL hizmet kalitesi modeli.....	9
Şekil 3.1: Yıllara göre kullanıcı derecelendirme dağılımı.....	35
Şekil 3.2: Kütüphanelere göre kullanıcı derecelendirme dağılımı	36



1. GİRİŞ

1.1. Konu

Dünya’da yaşanan teknolojik gelişmeler ve bilgi çağının getirdiği değişim hizmet sektörüne büyük bir ivme kazandırmıştır. Bu gelişmeler hizmet sektöründeki işletmeleri rekabet ortamında karşı karşıya getirmiştir. Buna bağlı olarak; sürdürülebilir bir hizmet elde edebilmek için işletmeler gerekli kaliteyi ve müşteri memnuniyetini sağlama yollarının arayışına girmiştir.

Hizmet sektörleri için müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak, güven ortamında sundukları hizmetlerin niteliğini artırmak ve etkili iletişim sayesinde olumlu hizmet algısı oluşturarak müşteri merkezli stratejiler geliştirmek önemli hale gelmiştir (Bartık, 2023, s. 1). Hizmet sağlayan kuruluşlar müşterilerini elinde tutmak için müşteri beklentilerini göz önünde bulundurmalı; buna bağlı olarak da ilgili kuruluşların kalite ölçüm modelleri aracılığıyla müşteri tarafından beklenen ve algılanan kaliteyi ölçerek değerlendirmeleri gerekmektedir (Dalgıç, 2013, s. 1).

Kâr amacı gütmeyen ve üretim içermeyen kuruluşlardan olan bilgi ve belge merkezleri hizmet sektörünün bir parçası olarak müşteri gereksinimlerinin karşılandığı mekanlardır (Tabak, 2009, s. 13). Son dönemde kütüphane enformasyon bilimi alanında çalışmalar yürüten araştırmacılar, pazarlama ve farklı literatürler üzerine yoğunlaşarak çeşitli çalışmalar sonucu kaliteyi yalnızca müşterilerin değerlendirebileceği fikrini savunmuşlardır (Bulgan, 2002, s. 1). Kütüphanelerde gerçekleştirilen hizmet kalitesi ölçme çalışmaları, kütüphane kullanıcılarına sunulan hizmetler ışığında kullanıcıların algılarının değerlendirilmesine dayanmakta ve sonuçlar hizmet niteliğini artırmak adına önem arz etmektedir (Topçu ve Yılmaz, 2012, s. 54). Kütüphanelerde hizmet kalitesi ölçümünü gerçekleştirmek için yeni ve farklı pek çok ölçüm modeli bulunmaktadır (Can, 2016, s. 64).

Bu çalışma, İstanbul’da hizmet veren halk kütüphanelerinin mevcut hizmetlerini değerlendirmek ve potansiyel iyileştirmeleri belirlemek amacıyla, yeni sayılabilecek bir veri kaynağı olarak Google Haritalar platformunda kullanıcıların gönüllü olarak

bıraktıkları derecelendirme ve değerlendirmeleri analiz etmeyi hedeflemektedir. Bu çerçevede çalışmayla doğrudan ilgili olan kavramları ele almakta yarar vardır.

1.2. Hizmet Kavramı

Geçmiş çok eskilere dayanan hizmet kavramı, farklı kaynaklara göre ise 1700’lü yıllarda Fransız filozoflar tarafından sistematik biçimde işlenmiş olmakla birlikte ilk kez 1934 yılında Allan Fisher’in “The Clash of Progress and Security” isimli eserinde yer almıştır (Tabak, 2009, s. 1). Dünyada yaşanan tüm gelişmeler hizmet kavramının kesin olarak tanımını zorlaştırdığı için kavramla ilgili ortaya çıkan her çalışmada farklı bir tanım yapılmıştır. Hizmet kavramıyla ilgili genel kabul görmüş bir kavram bulunmamakta ve buna bağlı olarak bir kavram karmaşası yaşanmaktadır (Yumuşak, 2006, s. 4). Söz konusu kavramla ilgili kesin bir tanım mevcut olmasa da hizmet kavramına yönelik potansiyel tanımlamalar yapılmıştır.

Hizmet kavramı günlük hayatımızın her alanında karşımıza çıkmaktadır. Türk Dil Kurumu’na göre hizmet kavramı “birinin işini görme veya birine yarayan işi yapma” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2023). Kotler’e (1991, s. 428) göre ise “hizmet, bir tarafın diğerine sunabileceği gerçekte soyut olan ve herhangi bir şeyin mülkiyeti ile sonuçlanmayan bir eylem ya da performanstır”.

18. yüzyıldan yıllardan günümüze dek hizmet kavramı tarih boyunca pek çok farklı şekilde ele alınmıştır. Hizmet kavramının tanımlarının dönemlere göre değişiklik göstermesinin sebebinin çağın getirdiği değişimlerden kaynaklı olduğu söylenebilir. Dönemlere göre hizmet kavramının tanımlarını Tablo 1.1’den izlemek mümkündür.

Tablo1.1: Hizmet kavramının tarihsel tanımları

Dönem	Tanım
Fizyokratlar (-1750)	Tarımsal üretimin dışında kalan bütün faaliyetler
Adam Smith (1723-1790)	Somut(dokunulabilir) bir ürünle sonuçlanmayan bütün faaliyetler
J. B. Say (1767-1832)	Ürünlere yarar sağlayan, imalat gerektirmeyen faaliyetler
Alfred Marshall (1842-1924)	Üretildiği anda varlık bulan mallar (Hizmetler)

Batı ülkeleri (1925-1960)	Bir malın şeklinde değişime sebep olmayan hizmetler
Çağdaş	Somut bir ürünün şeklinde farklılığa neden olmayan bir faaliyet

Kaynak: (Cowell, 1984, s. 21)

Hizmet kavramını mallardan ayrı tutan dört temel karakteristik özelliği mevcuttur. Bu özellikler sırası ile dokunulmazlık, ayrılmazlık, heterojenlik ve dayanıksızlık olarak bilinir (Mucuk, 2007, s. 303). Bu özellikleri kısaca açmakta yarar vardır.

Hizmet kavramının özelliklerinden birisi olan dokunulmazlık; hizmetlerin fiziksel yapıları gereği elle tutulamadığı, gözle görülemediği, ölçülemediği ve hissedilemediği anlamını taşır (Assael, 1993, s. 368). Hizmetler duyu organlarıyla algılanamadığından ancak performansla ortaya konulabilmektedir (Filiz ve diğerleri, 2010, s. 61).

Hizmet kavramının diğer bir özelliği olan ayrılmazlık ise hizmet sağlayıcı ve hizmeti alan kişinin daima etkileşim içerisinde bulunmasından dolayı, üretim ve tüketimin ayrılmaz bir bütün olarak işlev görmesi özelliğini tanımlar (Aydın, 2005, ss. 1107-1108). Hizmet ile üretim kavramlarını birbirinden ayrı tutan en önemli özellik, sunum ve alımın hizmet faktöründe eş zamanda oluşmasıdır (Söyler, 2023, s. 8).

Hizmet kavramının heterojenlik özelliği: hizmet kalitesi niteliğinin hizmetin verildiği zamana, mekâna ve özellikle hizmeti sağlayan kişiye bağlı olmasından kaynaklı aynı hizmetin farklı zamanlarda aynı performansta sunulmasının mümkün olmadığını ifade eder (Öztürk, 2007, s. 18). Hizmet kurumları daima sağladıkları hizmetin düzeyini yüksek tutmak, farklı zaman dilimlerinde farklı müşterilere değişken ölçütte değil de istikrarlı bir biçimde aynı kalitede hizmet sunmak durumunda olduğundan; hizmet konusundaki heterojenliği ortadan kaldırmaları ve standart bir uygulama özeni göstermeleri gerekir (Mucuk, 2007, s. 304).

Hizmet kavramının son özelliği olan dayanıksızlık ise hizmetlerin doğası gereği, belli bir süre sonra kullanılmak üzere saklanamamasından dolayı dayanıksız olmasını ifade eder (Özgüven, 2008, s. 654). Hizmetler stoklanmadığından, depo edilemediğinden uzun ömürlü değildir (Yumuşak, 2006, s. 14). Hizmet kurumları müşteri talebini

karşlamak istiyorsa talebin olduğu vakitte hizmeti sağlayabilecek kapasiteye sahip olmadığı takdirde üretilen hizmet kayıp olarak nitelendirilir (Eser, 2007, s. 9).

1.3. Kalite ve Hizmet Kalitesi Kavramı

Japon felsefesine göre kalite “sıfır kusur, ilk seferde doğru yapmak” olarak bilinir (Parasuraman ve diğerleri, 1985, s.41). Kalite; müşterilerin beklentilerini karşılayacak hizmetin sağlanması, işletmenin verimliliğinin artırılması sürecinde stratejik bir araç olarak kabul görmektedir (Murat ve Çelik, 2007, s.2). Kotler ve Keller (2012, s.131) kalite kavramını “hizmetin yahut ürünün beklentiyi karşılama becerisine dayanan karakteristik özelliklerinin tümü” olduğunu ifade eder. Bununla birlikte, anlaşılması güç ve karmaşık bir kavram olan kalite ile ilgili pek çok tanım yapıldığı, ağırlık, lüks ve iyilik gibi farklı terimlerle karıştırıldığı literatürde yer almaktadır (Parasuraman ve diğerleri, 1985, s. 41).

Hizmet kalitesi ise soyut bir kavram olduğundan farklı tanımları mevcuttur. Hizmeti henüz deneyimlemeden kalite konusunda değerlendirmeye tabi tutmak güç olacağından dolayı söz konusu kavramı; deneyimlenmemiş hizmetten ziyade algılanan hizmet kalitesi kavramı olarak ele almakta yarar vardır (Arısoy, 2017, s. 34-35).

Grönroos (1984, s. 37) “hizmetin algılanan kalitesinin, müşterilerin beklentileriyle aldığı hizmetin karşılaştırmasının bir sonucu” olduğunu vurgulamaktadır. Dolayısıyla hizmet kalitesi konusundaki temel ölçüt kalitenin müşteri tarafından algılanan performans düzeyi ve müşteriye memnun etme düzeyi olduğu söylenebilir (Sevimli, 2006, s. 12). Munusamy ve diğerleri (2010, s. 399) yine benzer bir yaklaşımla; hizmet kalitesinin müşterinin hizmete dair beklentisi ile aldığı hizmet sonrası karşılaştırmasına ilişkin ortaya çıkan farkı olduğunu belirtmiştir. İşletmelerin müşteriye beklenen hizmeti ya da beklentiyi aşan bir hizmeti sunduğunda kalitenin sağladığı söylenebilir (Kotler ve Keller, 2012, s. 131).

Müşterilerin zihinsel olarak beklediği hizmet standardı ile aldığı hizmet kimi zaman aynı olmayabilir ve aradaki bu farka bağlı olarak da müşteri aynı hizmet kurumunu yeniden tercih etmeyebilir (Taylan, 2022, s. 41). Hizmet kalitesi kavramı müşteri

odaklı bir kavram olmasından dolayı önemli nokta hizmet kurumları tarafından müşterinin arzu ve isteklerinin doğru şekilde belirlenmesidir (Aymanıkuy, 2005, s. 74).

1.4. Müşteri Memnuniyeti Kavramı

Bulut (2011, s. 390) memnuniyet kavramını; müşterinin arzu ettiği ve beklediği hizmete verdiği bir cevap olarak değerlendirmiştir. Müşteri memnuniyeti, müşterinin bir ürün ya da hizmetten beklentisinin karşılanması sonucu sahip olduğu hoşnutluğu belirten bir kavramdır. (Pizam ve Ellis, 1999, s. 327).

1980’li yıllardan beri üzerinde tartışılan temel konulardan biri olan müşteri memnuniyeti, işletmelerin kâr oranı ve gelişim oranlarında da en etkili faktördür (Eroğlu, 2005, s. 9). Müşteri sadakatının meydana gelmediği işletmelerin varlıklarını sürdürmeleri mümkün olmadığından işletmelerin en temel hedefi müşteriye memnun eden bir organizasyon yapısını elde etmek olmalıdır (Yılmaz, 2020, s. 8).

1.5. Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri

1980’li yıllardan sonra hizmet sektöründe hizmet kalitesini ölçmek amacıyla farklı hizmet kalitesi ölçüm araçları geliştirilmiştir. Gap Modeli, SERVQUAL Ölçeği, SERVPERF, Grönroos Modeli, Veri Zarflama Analizi, Kritik Olaylar Yöntemi (CIT), Hizmet Barometresi vb. gibi pek çok farklı ölçüm araçları bunlara örnek verilebilir (Hotamışlı ve Eleren, 2011, s. 224).

Hizmet kalitesi ölçümünü gerçekleştirmek için geliştirilen beş farklı ölçüm modeli kronolojik olarak şöyle sıralanabilir (Can, 2016, s. 66-67):

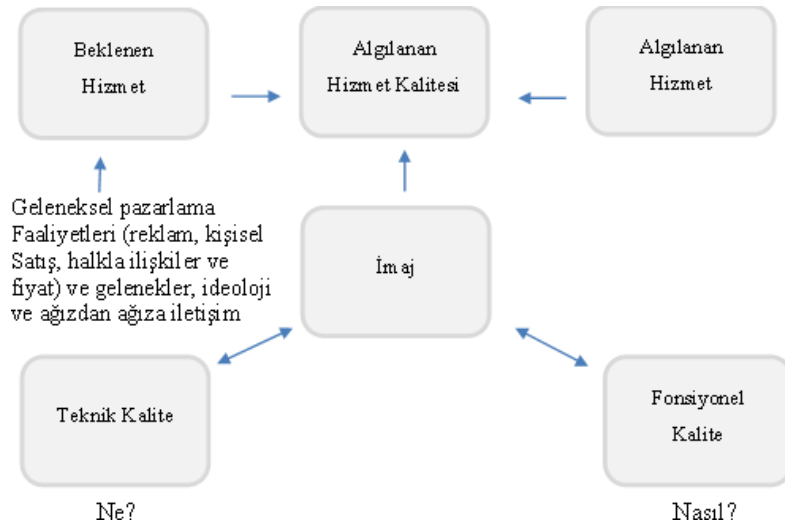
- Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli (1983)
- Lehtinen Hizmet Kalitesi Modeli (1983)
- Normann Hizmet Kalitesi Modeli (1984)
- Kano Hizmet Kalitesi Modeli (1984)
- Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli (Boşluk Modeli)

Bu modellerden bazıları kütüphanelerde kullanılan hizmet kalitesi ölçeklerine zemin hazırlamıştır. Bu çerçevede ilgili hizmet kalitesi modellerini açmakta yarar vardır.

1.5.1. Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli (1983)

Hizmet kalitesi konusunda ortaya çıkan ilk kavramsal model Grönroos'a (1984) aittir. Geliştirilen modele göre hizmet kalitesi müşterinin beklediği ve aldığı hizmet arasındaki bağlantıyla ilişkili olup, modelin merkezinde müşteri algısı bulunmaktadır (Yumuşak, 2006, s. 34). Grönroos' a (1984, s. 37) göre hizmet kalitesi; beklenen hizmet ve algılanan hizmet olmak üzere iki değişkene bağlıdır. Aynı zamanda beklenen ve algılanan hizmet kaliteleri de iki temel kalite boyutuna bağlı olarak modellenmiştir ve bu modeller ise teknik kalite ve fonksiyonel kalite boyutu olarak bilinir. Teknik kalite müşterinin ne aldığı sorusuna cevap verirken; fonksiyonel kalite ise bunu nasıl elde ettiği sorusunun cevabıdır (Grönroos, 1984, s. 39). Bazı durumlar da organizasyonlar kalite modelinde diğer bir değişken olarak imaj kavramını da kullanabilir ve bu kavram müşterilerin organizasyonu nasıl algıladıklarıyla ilişkilidir (Grönroos, 1984, s. 39-40). Grönroos'un (1984, s. 40) hizmet kalitesi modeline göre; fonksiyonel kalite ve teknik kalite boyutları birbiriyle ilişkilidir. Ayrıca kalite imajın önemi de kabul edilmelidir ve imaj da bir kalite boyu olarak görülebilir. Grönroos'un hizmet kalitesi modelinin detayları Şekil 1.1'den izlenebilir.

Şekil 1.1: Grönroos hizmet kalitesi modeli



Kaynak: (Grönroos, 1984, s. 40)

Grönross'un (1984) geliştirdiği öncü kavramsal hizmet kalitesi modelinin ardından Parasuraman, Zeithalm ve Berry (1985) tarafından da bir başka kavramsal hizmet kalitesi modeli geliştirilmiştir. Modele göre hizmet kalitesi ‐algılanan hizmet kalitesi‐ ve ‐beklenen hizmet kalitesi‐ olmak üzere iki çeşitir ve algılanan hizmet kalitesi modelinde kütüphane kullanıcıları hizmet sağlandıktan sonraki deneyimlerini değerlendirirken; beklenen hizmet kalitesi modelinde ise hizmet sağlanmadan önceki arzularını ve beklentilerini ölçmektedir (Zeithaml ve Bitner, 2000, s. 53).

Parasuraman, Zeithalm ve Berry (1985) tarafından, hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla ikinci kavramsal model ortaya atılmıştır. Bu modelde hizmet kalitesini değerlendirmek amacı ile on boyut (‐Güvenlik, Heveslilik, Yeterlilik, Erişim, Nezaket, İletişim, Güvenilirlik, Müşteriyi Anlamak/Bilmek, Fiziki Görünüm‐) ele alınmıştır. Bu boyutlara ilişkin tanımlamalar Tablo 1.2'den izlenebilir.

Tablo1.2: Hizmet kalitesi boyutlarının tanımı

Boyut	Tanım
Güvenlik (Reliability)	Hizmetin tutarlılığı ve güvenirliliği, hizmetin zamanında yerine getirilmesi
Heveslilik (Responsiveness)	Hizmetin zamanında ve hızlı şekilde verilmesi
Yeterlilik (Competence)	Hizmeti gerçekleştirmek için gerekli bilgi ve beceriye sahip olmak
Erişim (Access)	Ulaşılabilirlik ve erişim kolaylığı
Nezaket (Courtesy)	Nezaket, saygı, düşünce ve dostluk
İletişim (Communication)	İletişim dili, müşteriyi anlaşılabilir dilden konuşmak ve sorunun çözüleceğine dair müşteriyi güvence vermek
Güvenilirlik (Credibility)	İnanırlılık ve dürüstlük
Güvenlik (Security)	Tehlike ve riskten uzak olmak, gizlilik
Müşteriyi anlamak/bilmek (Understanding)	Müşterilerinin ihtiyaçlarını anlamaya çaba göstermek, bireyselleştirilmiş ilginin sağlanması
Fiziki görünüm (Tangibles)	Hizmeti sağlamak için gerekli araç ve ekipmanlar, hizmet sağlanan yerin ve personelin fiziki görünümü

Kaynak: (Parasuraman ve diğerleri, 1985, s. 47)

Parasuraman, Berry ve Zeithaml'ın (1985, s. 44) ortaya attıkları model; hizmet süreçlerindeki farklılıkları içeren “boşluk (gap)” adını verdikleri dört temel ve bir kapsayıcı boşluktan oluşmaktadır. Hizmet süreçlerindeki farklılıkların müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirme sürecine etki ettiği düşünüldüğü için geliştirilen bu modelle müşterilerin memnuniyetsizlik sebeplerinin ortaya çıkarılması hedeflenmiştir (Uzunçakmak, 2021, s. 58).

Parasuraman, Berry ve Zeithaml (1988) sonrasında farklı sektörlerdeki dört hizmet firmasıyla gerçekleştirdikleri ampirik araştırmanın neticesinde hizmet kalitesinin 10 boyutunu beş boyuta (fiziki görünüm, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, empati ve güvence) düşürmüştür (Carman, 1990, s. 34). Söz konusu bu beş boyutu Şekerkaya (1997, s. 38) şu şekilde açıklamıştır:

- Fiziki görünüm: Fiziksel faaliyetler, personelin görünümü, hizmet esnasında kullanılan araç ve gereçler ve hizmet almak üzere bekleyen diğer müşteriler,
- Güvenilirlik: Söz verilen hizmetli dikkatli ve güvenli biçimde gerçekleştirme,
- Yanıt verebilirlik: Hizmeti açıklama ve müşterinin problemini çözme,
- Empati: Müşterilere kişisel dikkat ve ihtimam gösterilmesi,
- Güvence: Hizmet sağlayıcıların bilgi ve saygınlık seviyesi, güvenilir olmalarını ifade eder.

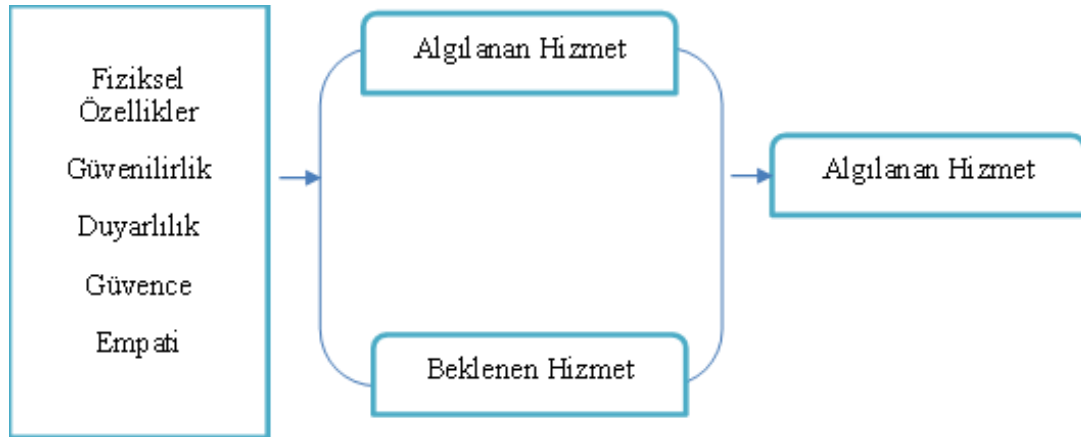
1.5.2. SERVQUAL

Hizmet kalitesi doğası gereği soyut ve anlaşılması zor bir kavram olduğu için ölçülmesi de kolay değildir ve hizmet kalitesini değerlendirmek için pek çok girişimde bulunulmuşsa da en bilinen çalışmalardan biri Parasuruman, Berry ve Zeithaml'ın (1988) ortaya koyduğu SERVQUAL modelidir. Müşterilerin algıladıkları hizmet kalitesini değerlendirmek için geliştirilmiş olan SERVQUAL modeli, müşterilerin değerlendirmeleriyle üreticileri hizmet konusunda yönlendirmelerine olanak sağlamıştır (Memiş, 2019, s. 23). SERVQUAL ölçüm modeli beş boyut, 22 maddeden oluşmakta ve ölçeğin her boyutuna ilişkin soru maddeleri ise şunlardır (Parasuruman ve diğerleri, 1991, ss. 421-422):

- Fiziksel Özellikler (madde 1-4)
- Güvenilirlik (madde 5-9)
- Duyarlılık (madde 10-13)
- Güvence (madde 14-17)
- Empati (madde 18-22)

SERVQUAL ölçeğinde her soru için ayrılmış 1-7 arasında puanlama sistemi mevcuttur ve müşterilerden hizmet almadan önceki beklentileri ile hizmet aldıktan sonraki düşüncelerini değerlendirmeleri talep edilmektedir (Aslan, 2020, s. 47). Beklenti ve hizmet sonrası memnuniyet uyuşuyorsa bu kaliteli bir hizmet sunulduğunu ifade eder fakat beklenen hizmet ile alınan hizmet uyuşmuyorsa arada bir boşluk olduğu kabul gördüğünden; “SERVQUAL” modelinin diğer adı “Boşluk” modelidir (Öztürk,2013, s. 189). Şekil 1.2’de görüldüğü üzere SERVQUAL Hizmet Kalitesi Modeli’nde müşterinin beş temel boyuta bağlı olarak hizmet sunulmadan önceki beklentisi ile (beklenen hizmet), sunulan hizmet sonrasında algıladığı hizmetin (algılanan hizmet) sonucu hizmet kalitesini ortaya koymaktadır.

Şekil 1.2: SERVQUAL hizmet kalitesi modeli



Kaynak: (Polyakova, ve Mirza, 2015, s. 65)

1.6. Kütüphanelerde Hizmet Kalitesi Ölçümü

Kütüphane bağlamında hizmet kalitesi kavramı; kullanıcıların kütüphane hizmetlerine ilişkin beklentileri ve algıları arasındaki farkı ifade eder (Sahu, 2007, s. 235).

Kyrillidou (2002, s. 43) kütüphane kalitesini koleksiyon açısından ifade etmiş ve kitap koleksiyonunu mükemmel bir şekilde bir araya getirmenin nihai hedefinin kullanıcı ihtiyaçlarını karşılamak olduğunu vurgulamıştır. Kütüphaneler var olan hizmetlerini iyileştirme uğraşına girdiklerinde kalite bir problem olarak karşısına çıkmaktadır ve kütüphaneler hizmet kalitesinin belirleyicisi olarak kullanıcılarının değerlendirmelerini kabul etmektedirler (Sahu, 2007, s. 235). Kütüphane kullanıcıları kütüphane kalitesini aldıkları hizmete ilişkin tecrübeleri ışığında algılarlar (Poll ve Boekhorst, 2007, s. 15).

Hernon ve McClure'a (1990, s. 15) göre son dönemlerde hizmet kalitesi kriterlerini ne ölçüde karşıladıklarını değerlendirmeleri için kütüphaneler üzerinde baskı artmaya devam etmekte fakat kütüphanecilerin kaliteyi yalnızca koleksiyon büyüklüğüyle eşitlememeleri gerekmektedir. Nitecki (1996, s. 181) yalnızca koleksiyonlara dayandırılmış hizmet kalitesinin kütüphaneler için geçerliliğini yitirdiğini ve bir tek sayılara güvenmenin ötesinde farklı bir hizmet hareketi gerektiğini vurgulamıştır. Bu çerçevede kütüphanelerde hizmet kalitesini ölçmek üzere çeşitli araçlar geliştirilmiş ve kullanılmıştır. Bunlar hakkında kısa bir arka plan bilgisi vermekte ve literatür değerlendirmesi yapmakta yarar vardır.

1.6.1. LibQUAL

Web tabanlı hizmet kalitesi ölçüm anketi olan LibQUAL; kütüphanelerin sağladıkları hizmet kalitesi seviyesinin kütüphane kullanıcıları tarafından değerlendirilmesi için Araştırma Kütüphaneleri Derneği (Association of Research Libraries- ARL) ve Teksas A&M Üniversitesi aracılığıyla geliştirilmiş kütüphane hizmetleri ölçüm modelidir (Akbayrak, 2005, s. 52). LibQUAL, 2000 yılında Fred Heath ve Collen Cook'un sonrasında ise kıdemli direktör Martha Kyrillidou'nun öncülüğünde Texas A&M Üniversite Kütüphaneleri'nde ve 13 ARL Kütüphanesi'ndeki hizmet kalitesi algılarının kıyaslamaya yönelik bir proje olarak başlatılmış ve bu çalışma ABD Eğitim Bakanlığı'nın Ortaöğretim Sonrası Eğitimi İyileştirme Fonu'nun (FIPSE) desteği olan hibe ile geliştirilmeye devam etmiştir (LibQUAL, 2021, s. 2). 2000 yılından sonra ise hukuk kütüphaneleri, halk kütüphaneleri, kolej kütüphaneleri ve akademik kütüphaneler de dahil 1300'ü aşkın kütüphane LibQUAL'e dahil olmuş ve zamanla

büyüyüp gelişen LibQUAL; bünyesindeki katılımcı sayısı ve sahip olduğu veri seti sayesinde kütüphaneler için zengin bir kaynak konumundadır (LibQUAL, 2020, s. 2).

LibQUAL anket aracının ölçüm sahası üç önemli boyutta ele alınır ve bunlar; hizmetin etkisi, yer olarak kütüphane ve bilgi kontrolü olarak karşımıza çıkmaktadır. LibQUAL ölçüm aracının amaçları ise şöyle sıralanabilir (LibQUAL, 2022, s. 5):

- Kütüphane hizmetinin sunulmasında mükemmelliği hedeflemek,
- Kütüphane kullanıcılarının sunulan kütüphane hizmetlerine dair algılarını daha iyi anlamalarına fayda sağlamak,
- Kütüphane kullanıcılarının geri bildirimlerini süreç içerisinde sistematik biçimde toplamak ve değerlendirmek,
- Kütüphanelere benzer kurumlardan karşılaştırılabilir değerlendirme verileri sunmak,
- Kütüphane hizmetindeki en iyi uygulamayı ortaya çıkarmak ve kütüphane personelinin veriler üzerindeki değerlendirmeyi, harekete geçme konusundaki analitik becerilerini geliştirmek.

LibQUAL ölçeği SERVQUAL hizmet modeli ölçeğinden uyarlanmıştır ve SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeğinin beş temel boyutuna ek olarak kütüphane koleksiyonuna erişim ve kütüphanenin mekânsal özelliği de dahil edilmiştir (Aslan, 2020, s. 56). LibQUAL ölçeği bir dizi iyileştirmeye tabi tutulmuş ve yıllara göre değişim gösteren kriterleri ve soru sayıları Tablo 1.3'teki gibidir.

Tablo1.3: LibQUAL ölçeğinin yıllara göre değişimi

Özellik	2000	2001	2002	2003-
Soru sayısı	41	56	25	22
Boyutlar	Hizmet Etkisi	Hizmet Etkisi	Hizmet Etkisi	Hizmet Etkisi
	Mekân Olarak	Mekân Olarak	Mekân Olarak	Mekân
	Kütüphane	Kütüphane	Kütüphane	Olarak
				Kütüphane
	Güvenilirlik	Güvenilirlik	Güvenilirlik	Güvenilirlik

Fiziksel	Kendine Güven	Bilgiye Erişim	Bilgiye
Koleksiyonlar			Erişim
Bilgiye	Bilgiye Erişim		
Erişim			

Kaynak: (Miller, 2008, s. 35)

1.6.1.1. LIBQUAL Lite

LibQUAL'ın (2023) geliştirilmesi esnasında Texas A&M Üniversitesi'ndeki araştırmacılar tarafından yapılan ilk çalışmalardan biri de Web'de uygulanan anketlere yanıt oranlarını neyin etkilediğine ilişkin daha önce yayınlanmış tüm araştırmaların meta-analizidir. Bilim insanlarının değindiği konulardan biri; anket uzunluğunun yanıt oranlarını en üst düzeye çıkarmada kritik bir faktör olduğu hususudur. Bu sebeple LibQUAL geliştiricileri, tamamlanması 10 ila 13 dakikayı aşmayacak ve daha da az zaman alacak bir anket oluşturma hedefiyle yola çıkmışlardır.

Anketin LibQUAL ve LibQUAL Lite olmak üzere iki çeşidi ortaya konulmuştur. Orijinal ankette 22 temel sorunun yanı sıra beş demografik soru, beş yerel soru (isteğe bağlı), bilgi okuryazarlığı hakkında beş soru, üç genel memnuniyet sorusu, kütüphane kullanımıyla ilgili üç soru ve bir metin kutusu bulunmaktadır. Temel sorular, kullanıcının hizmet kalitesi algısını hizmetin etkisi, bilgi kontrolü ve yer olarak kütüphane olmak üzere üç alanda ölçer. LibQUAL yürütme komitesi, anketin uzunluğunun katılımcıların anketi tamamlama kararı üzerinde olumsuz etkisi olduğunu gözlemlemiştir. LibQUAL Lite ise 2010 yılında oluşturulmuştur. (Megvalu, 2019, s. 36). LibQUAL Lite, tüm kullanıcıların seçilmiş birkaç anket sorusunu yanıtladığı (yani 3 temel öge), ancak geri kalan anket sorularının kullanıcı tarafından rastgele seçilmiş yalnızca bir alt örneği yanıtlandığı bir anket metodolojisidir. Böylece tüm sorulara ilişkin veriler toplanır ancak her kullanıcı daha az soru yanıtlayarak gerekli yanıt süresini kısaltır (Thompson ve diğerleri, 2009, s. 214).

Bu sürüm demografik soruları, bilgi okuryazarlığı/sonucunu, genel memnuniyetle ilgili soruları içermektedir. Kütüphane kullanımına ilişkin sorular ve değerlendirmeler için gerekli bir metin kutusu, her iki versiyon için de zorunludur. Çoğu kurum, anketin

uzunluğunun kısa olması nedeniyle LibQUAL Lite'ı uygulasa da soruların yapısının karmaşıklığı nedeniyle katılımcılar yine de anket yorgunluğu yaşayabilir (Megvalı, 2019, s. 36).

1.6.2. Halk Kütüphanelerinde Hizmet Kalitesi Ölçümü

Kütüphanelerde sağlanan hizmetlerin niteliklerini kavrayabilmek ancak konu hakkında yapılacak değerlendirmelerle mümkündür ve bu da yalnızca hizmet kalitesinin zaman zaman ölçeklere dayalı olarak belirlenmesiyle sağlanabilir (Yılmaz, 2011, s. 36). Kütüphane ve bilgi bilimi (KBB) literatüründe kütüphane hizmetlerinin değerini ya da kalitesini ölçmek için doğrulanabilir yöntemlere ihtiyaç duyulduğu açıktır ancak KBB alanı “ödünç alınan ve uyarlanan” model ve önlemlere dayalı olarak kütüphane hizmetlerinin kalitesine, kütüphane müşteri memnuniyetine ve sadakatine odaklanmıştır (Oh, 2020, s. 346). Kütüphanelerin kullanıcıların hizmet kalitesi algılarını elde etmek, incelemek ve buna göre hareket etmek için kullandıkları en bilinen ölçüm aracı LibQUAL 'dir (Assessing the value of library services, 2023). Bu tür ölçümler, kütüphanenin başkalarıyla rekabet edebilmesi için teoriler ve stratejiler geliştirmek, ikna edici arka plan verileri ve kullanım için makul gerekçeler önermek açısından faydalıdır. Ancak pek çok ölçüm modeli akademik kütüphane ortamına ve onların hizmet niteliklerine odaklanmaktadır. Fakat hizmet kalitesi modellerinin çoğunun özellikle halk kütüphanesi bağlamında kullanımı ve uygulanması zordur (Oh, 2020, s. 346).

LibQUAL modeli, çeşitli ülkelerdeki birçok akademik kütüphaneye başarıyla uygulanmıştır ve Tooranloo, Ayatollah ve Marvasti (2018), LibQUAL'i kullanarak kütüphane hizmet kalitesindeki başarısızlık öğelerinin teşhisine yönelik başarısızlık modlarını ve etki analizi yaklaşımını tanıtmışlardır. Bu yöntemi uygulamak zor olduğu için halk kütüphanesindeki bir kütüphanecinin uygulaması pek pratik olmayabilir. Bu bağlamda, görev başındaki kütüphanecilerin kolay ve etkili bir şekilde gerçekleştirebilmeleri için hizmet kalitesi ölçümüne ilişkin yönelik pratik çözümlere ihtiyaç duyulmaktadır (Oh, 2020, s. 347).

Oh'a (2022, s. 2) göre, SERVQUAL ve LibQUAL gibi araçların altında açıklanamayan önermeler mevcuttur. Bu ölçeklere göre hizmet kalitesi iyileştirilirse müşteri memnuniyeti düzeyleri artacağından buna bağlı olarak müşteri sadakatinin gerçekleşeceği sonucu ortaya çıkar. Bu nedenle müşteri memnuniyetini ve sadakatini anlamak için de hizmet kalitesinin ölçülmesi önemlidir. Ayrıca diğer sistem türleri de müşteri memnuniyetini doğrudan ölçmeye çalışmaktadır; buna Amerikan Müşteri Memnuniyeti Endeksi (ACSI) örnek verilebilir

Fornell ve arkadaşlarına (1994, s. 7) göre, ACSI, ekonomik sektörler, şirketler, endüstriler ve ulusal ekonomiler için bir tür pazara dayalı performans ölçüsüdür. Amerikan Müşteri Memnuniyeti Endeksi, mal ve hizmetleri tüketen müşterilerin deneyimlediği kaliteyi ölçer. Aynı şekilde bir endüstrinin ACSI, endüstrinin müşterilerinin pazar tekliflerine ilişkin genel değerlendirmesini temsil eder. Ulusal ACSI ülkenin toplam tüketim deneyimini ölçer. Dolayısıyla ACSI, bir kişinin belirli bir işleme dair değerlendirmesinden ziyade, bir firmanın pazar teklifinin kümülatif bir değerlendirmesini temsil eder.

İşleme özgü memnuniyet ölçümleri, belirli bir ürün veya hizmet karşılaşması hakkında spesifik tanısıl bilgiler sağlasa da genel müşteri memnuniyeti, firmanın geçmiş, mevcut ve gelecekteki performansının temel bir göstergesidir (Anderson ve diğerleri, 1994, s. 53). ACSI ve benzeri endeksler kendi teorik modellerine dayanarak kuruluşların performansını ölçmek ve değerlendirmek amacıyla geliştirilmiştir. Bu çok amaçlı endeksler karşılaştırılarak, belirli alanlardaki birçok benzerleri de kendi amaçlarını yansıtacak şekilde geliştirilmiştir. Fakat müşteri memnuniyetini değerlendirmeye yönelik çok sayıda endeks mevcut olsa da özellikle halk kütüphaneleri için kolaylıkla kullanılabilecek iyi bir müşteri memnuniyeti endeksi eksikliği mevcuttur (Oh, 2022, s. 2).

Alandaki eksikliği gidermek adına Oh (2013), halk kütüphanelerinde hizmet kalitesini ölçmek için Müşteri Memnuniyeti Endeksi'ni (Customer Satisfaction Index) geliştirmiştir. Halk kütüphaneleri için geliştirilen bu araç SERVQUAL ve LibQUAL'in içerdiği beş boyutu üç boyuta indirgemıştır: (1) hizmetin etkisi, (2) yer olarak kütüphane ve (3) bilgi kontrolü. Oh (2009), LSCI'nın tam sürümünü geliştirmek

için 2007’de yaptığı bir araştırmada halk kütüphanesi kullanıcılarından anket ile elde edilen 4000’den fazla veride; kütüphane personeli, kütüphane kaynakları ve kullanıcı hizmetleri ile kütüphane olanakları ve ekipmanına ilişkin üç boyuttan oluşan 34 maddeyi başarıyla belirlemiştir (Oh, 2022, s. 4).

Oh’a (2020, s. 349) göre, çeşitli çalışmalar (Oh 2013; Oh, Lim ve Yeo 2006, 2009; Oh, Yeo ve Choi 2010; Oh ve diğerleri 2009) halk kütüphanesi hizmet kalitesi için kolayca anlaşılabilen gelenekselden uyarlanan üç boyut önermiştir. Kütüphane hizmetleri altında ele alınabilecek olan bu boyutlar: (1) Kütüphane personeli, (2) kütüphane kaynakları ve kullanıcı hizmetleri, (3) kütüphane olanakları ve ekipmanı olarak sıralanmaktadır.

Oh (2020, s. 349), kütüphanenin kolayca anlaşılabilen geleneksel alanlarından uyarlanan halk kütüphanesi hizmet kalitesi için üç boyut önermektedir. Hizmetler: kütüphane personeli, kütüphane kaynakları ve kullanıcı hizmetleri, kütüphane olanakları ve ekipmanı olarak sıralanmıştır. Bunları kısaca açmakta yarar vardır:

- Kütüphane hizmet kalitesinin boyutları, halk kütüphanesi müşterilerinin memnuniyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı, olumlu, doğrudan bir etkiye sahip olmaktadır.
 - Kütüphane personeli boyutunun halk kütüphanesi müşterilerinin memnuniyeti üzerinde doğrudan olumlu etkisi vardır.
 - Kütüphane kaynakları ve kullanıcı hizmetleri boyutunun halk kütüphanesi müşterilerinin memnuniyeti üzerinde doğrudan olumlu etkisi vardır.
 - Kütüphane olanakları ve donanımı boyutunun halk kütüphanesi müşterilerinin memnuniyeti üzerinde doğrudan olumlu etkisi vardır.
- Kütüphane hizmet kalitesinin boyutları, halk kütüphanesi müşterilerinin sadakati üzerinde istatistiksel olarak anlamlı, olumlu, doğrudan bir etkiye sahip olmaktadır.
 - Kütüphane personeli boyutunun halk kütüphanesi müşterilerinin sadakati üzerinde doğrudan olumlu etkisi vardır.

- Kütüphane kaynakları ve kullanıcı hizmetleri boyutunun halk kütüphanesi müşterisinin sadakati üzerinde doğrudan olumlu etkisi vardır.
- Kütüphane tesisleri ve ekipmanı boyutunun halk kütüphanesi müşterilerinin sadakati üzerinde doğrudan olumlu etkisi vardır.
- Müşteri memnuniyeti, halk kütüphanesi müşterilerinin sadakati üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir olumlu etkiye sahiptir.

Halk kütüphanesi kullanıcılarının aldıkları kütüphane hizmetlerinden memnuniyetlerini ölçen ve kullanıcıların kütüphaneye karşı sadakatlerini tespit etmeyi amaçlayan bir çalışmaya (Oh, 2020, s. 351) Tablo 1.4'te yer verilmiştir. Buna göre, halk kütüphanesi kullanıcılarından gerekli bilgileri daha kısa sürede toplamak amacıyla açık ve kapalı uçlu sorular kullanılmıştır.

Tablo1.4: Müşteri memnuniyeti ve kütüphaneye sadakat yapılarının maddeleri

Boyutlar	Öğeler
Müşteri Memnuniyeti	Kullanım deneyimime dayanarak bu kütüphaneden genel olarak memnunum. Beklentilerime kıyasla bu kütüphaneden memnunum İdeal kütüphaneyle karşılaştırıldığında bu kütüphaneden memnunum.
Kütüphaneye Bağlılık	Gelecekte bu kütüphaneyi kullanmaya veya ziyaret etmeye devam edeceğim. Bu kütüphaneyi arkadaşlarıma/başkalarına tavsiye edeceğim Bu kütüphanenin sadık bir kullanıcısı olduğumu düşünüyorum.

Kaynak: (Oh, 2020, s. 351)

Oh (2020), Tablo 1.5 aracılığıyla yaptığı çalışma ile memnuniyet ve sadakatin her bir maddesinin ortalamalarının yüksek olduğunu saptamıştır. Sonuçlar kütüphane kullanıcılarının büyük çoğunluğunun genel olarak kütüphane hizmetlerinden memnun

olduklarını, kütüphaneyi tekrar ziyaret etmek istediklerini ve başkalarına da tavsiye edeceklerini göstermektedir. Sonuçlara göre her boyutun maddelerinin ortalamaları arasında küçük boşluklar mevcuttur. Bu da kütüphane kullanıcılarının çoğunun genel olarak kütüphanelerin hizmet kalitesinin üç boyutunu kötü olarak algılamadığını göstermiştir (Oh, 2020, s. 352). Kütüphane hizmetlerine ilişkin bazı araştırmalar (Martensen ve Gronholdt 2003; Oh 2005, 2013), hizmet kalitesi boyutlarının kütüphane müşterilerinin sadakati veya yeniden kullanma niyeti üzerinde olumlu etkileri olduğunu öne sürmektedir (Oh, 2020, s. 348).

Kullanıcı görüşlerine dayalı bu anketlerin çok uzun olduğunu düşünen Oh (2013), sonraki çalışmasında daha kısa bir yöntem izlemiştir. Oh (2013), hem kütüphane araştırmacıları hem de halk kütüphanesi uygulayıcıları tarafından yapılan 20 Delphi tipi analitik hiyerarşi süreci üzerinden yapılan analizlere dayanarak, “Halk kütüphaneleri için LCSİ hafif” olarak adlandırılan, 15 hizmet kalitesi ögesi içeren basitleştirilmiş bir versiyon geliştirdi ve 800’den fazla kullanıcı anketinden elde edilen verileri kullanarak yapısal eşitlik modellemesi ile test edilmesi üzerine Oh (2020), “LCSİ Lite” sürümünün teorik mantığını, her ikisi de kendisi tarafından yönetilen 2015 ve 2019 uygulamalı anketlerine uygulayarak önermiştir (Oh, 2022, s. 4). LCSİ tam ve basitleştirilmiş lite sürümünün hizmet kalitesi ögeleri Tablo 1.5’te yer almaktadır.

Tablo1.5: LCSİ tam ve basitleştirilmiş hafif sürümünün hizmet kalitesi ögeleri

Boyutlar	Öğeler		
	2007 tam versiyon (2009’da rapor edildi)	2015 basitleştirilmiş versiyon	2019 basitleştirilmiş versiyon
Kütüphane personeli	▪ Uzmanlık/bilgi ▪ Problem çözme yeteneği ▪ Operasyon işleme yeteneği ▪ Güvenilirlik ve güven ▪ Nazik/nazik tutum ▪ Güncelle önem verme ▪ Yardım etme isteği ▪ Bireysel dikkat	▪ Uzmanlık/bilgi ▪ Cevaplanabilirlik	▪ Uzmanlık/bilgi ▪ Cevaplanabilirlik

Kütüphane Kaynakları ve Kullanıcı Hizmetleri	▪ Monografi ▪ Süreli yayınlar ▪ Dijital materyaller ▪ Yeni malzemeler ▪ Bilgisayar tesisi/ekipmanı ▪ Dolaşım hizmetleri ▪ Materyal arama destekleri ▪ Kullanışlı kitap düzenleme ▪ Açık saat/kapalı gün ▪ Fotokopi hizmeti ▪ Anasayfa/web sitesi erişimi ▪ Ana sayfadan erişim ▪ Dijital oda/bilgi ortak alanları ▪ Ç kütüphane programları ▪ Yardımcı kütüphane programları ▪ Yerel malzemeler	▪ Kütüphane koleksiyonu ▪ Kütüphane faaliyetleri ▪ Dijital Hizmet ▪ Kütüphane programları ▪ Olanaklar ▪ Kolaylık	▪ Yardımseverlik ▪ Kütüphane koleksiyonu ▪ Kütüphane faaliyetleri ▪ Dijital hizmetler ▪ Kütüphane programları ▪ Olanaklar ▪ Kolaylık
Tesisler ve Ekipmanlar	▪ Kütüphane alanı/okuma odası/ ▪ Kafeterya/dinlenme Alanı ▪ Tuvalet ▪ Klima ▪ Kütüphane işareti ▪ Otopark ▪ Engellilere yönelik olanaklar ▪ Kütüphane		

Kaynak: (Oh, 2022, s. 5)

Oh'un (2022) temel amacı, kendisinin ve arkadaşlarının önceki çalışmalarına dayanarak halk kütüphaneleri için basitleştirilmiş bir kütüphane müşteri memnuniyeti anketi (LSCI Lite) geliştirmek ve doğrulamaktır. (Oh, 2022, s. 5). Oh'un 2022'de gerçekleştirdiği basitleştirilmiş anketler kullanan çalışması, halk kütüphaneleri için yeni bir tür basitleştirilmiş CSI olan Kütüphane Müşteri Memnuniyeti Endeksi Lite (LCSI Lite) geliştirme ve uygulama olasılığını ampirik olarak araştırmıştır (Oh, 2022, s. 10). Elde edilen sonuçlar (Oh, 2022) basitleştirilmiş ölçeklerin; halk kütüphaneleri müşterilerinin memnuniyet endeksini hesaplamak için basit, kullanımı kolay, müşterilerin halk kütüphanesi hizmet kalitesi memnuniyeti ve sadakatine ilişkin algılarını araştırmak ve analiz etmek için başarıyla kullanabilecek bir araç olduğunu ortaya koymuştur. Ölçek 13 maddeden oluşan (üçü kütüphane personeli, dördü kütüphane kaynakları ve hizmetleri, ikisi tesis ve ekipman, ikisi müşteri memnuniyeti ve ikisi kütüphane personeli) ve Oh'un (2013) daha önceki çalışmasının revize edilmiş versiyonudur. Bu ölçek gelecekteki tüm araştırmalarda uygulanabilir bir uyuma sahiptir. Aynı zamanda, model halk kütüphanelerinin işlemlerini ve hizmetlerini ölçmek ve değerlendirmek amacıyla kütüphanelerde uygulanabilecek yeterli teorik temellere ve makul fizibiliteye sahiptir. Gelecekteki araştırmalar, müşterilerin kütüphane hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve sadakatine ilişkin algısını ölçmek için bu basitleştirilmiş modeli kullanabilir. LCSI Lite'ın bu basitleştirilmiş versiyonu, bir kütüphane müşteri memnuniyeti endeksi için basitleştirilmiş modele dahil edilmesi gereken öğeleri tartışmak için iyi bir başlangıç noktası olabilir (Oh, 2022, s. 10).

Kütüphanenin durumunu değerlendirmek için makul teorik modellere ve temellere dayanan hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve sadakati için iyi geliştirilmiş araçlara sahip olunması gerekmektedir (Oh, 2020, s. 357). Thompson, Kyrillidou ve Cook'un (2009, s. 11) değerlendirmesine göre ölçeğin basitleştirilmiş versiyonu hem kütüphane yönetimi açısından hem de müşteriler açısından "daha yüksek tamamlama oranları, daha kısa anket tamamlama süresi ilişkisi" sebebiyle daha iyi olacaktır. Anketin

basitleştirilmiş versiyonunun geliştirilip test edilmesi de buna dayanır (Oh, 2020, s. 357).

1.6.3. Kullanıcı Geri Bildirimleri Üzerinden Yapılan Nitel Çalışmalar

Hizmet kalitesinin ölçümü hakkında pek çok nitel araştırma gerçekleştirilmiş olsa da kalite ölçümüne yönelik nicel araçlar da mevcuttur. Sosyal medya platformlarının içerdiği kullanıcı geri bildirimleri buna örnek sayılabilir.

İnternet kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte, müşterilere aldıkları hizmeti değerlendirme ve diğer müşterilerle paylaşabilme olanağı sunan sosyal medya platformlarına ilgi giderek artmaktadır (Sunar, 2021, s. 46). Brown ve Reingen (1987, s. 350) müşterilerin karar verme sürecindeki etkenlerden birinin de bir konuyla ilgili gayri resmi, kişiden kişiye iletişim olarak adlandırılan ağızdan ağıza iletişim (WOM) olduğunu vurgulamıştır. Çoğunlukla çevrimiçi incelemeler, çevrimiçi öneriler veya çevrimiçi görüşler olarak da adlandırılan elektronik ağızdan ağıza iletişim (eWOM), yeni teknoloji araçlarının ortaya çıkmasıyla birlikte önem kazanmıştır (Cantallops ve Salvi, 2014, s. 41). Litvin ve arkadaşlarına göre (2008, s. 461) eWOM internet tabanlı teknolojiler aracılığıyla müşterilerin hizmetlere ilişkin üreticilerle ve kendi aralarındaki iletişimidir. Müşteriler çevrimiçi değerlendirme sistemleri sayesinde coğrafi sınır tanımaksızın, gerçek zamanlı ve benzeri görülmemiş bir biçimde fikir alışverişinde bulunabilirler (Duan ve diğerleri, 2008, s. 358). Müşteriler hizmeti almadan önce çevrimiçi değerlendirmeler aracılığıyla tercihini doğru yönde kullanmak istemekte böylece risk olasılığını düşürmeyi hedeflemektedirler (Sunar, 2021, s. 47).

Çevrimiçi değerlendirmeleri içeren Google Haritalar; kütüphaneler de dahil olmak üzere işletmelerin sundukları hizmetlere ilişkin değerlendirmeleri içeren bir web platformudur (Borrego, Navarra, 2020, s. 84). Ticari işletmelerde, akademik ve hizmet kurumlarında; kütüphane kullanıcılarını daha iyi anlamak, kullanıcı memnuniyetini sağlamak ve sadakatlerini en üst seviyeye taşımak amacıyla çevrimiçi kullanıcı değerlendirmelerini içeren Google Haritalar platformu aracılığıyla hizmet kalitesinin ölçülmesi çalışmaları gerçekleştirilebilir (Khan ve Loan, 2022, s. 601).

Ulusal ve uluslararası literatür incelendiğinde, kütüphaneler üzerine yapılan ilk çalışmada (Borrego, Navarra, 2020) Barselona’da (İspanya) bulunan 40 belediye kütüphanesinin Google Haritalar üzerindeki kullanıcı değerlendirmeleri analiz edilmiştir. Kullanıcı incelemeleri, çocuk alanları, koleksiyonlar, konum, tesisler, genel değerlendirmeler, çalışma saatleri, personel ve teknoloji olmak üzere belirlenmiş sekiz üst kod üzerinden sınıflandırılmıştır. Bulgulara göre kullanıcılar, Barselona’daki kütüphanelerden özellikle “genel değerlendirmeler”, “çocuk alanları”, “koleksiyonlar” ve “konum” olarak tanımlanan yönlerden memnundur. Bunun yanında en çok eleştiri alan konu “teknoloji” olurken en çok değerlendirme alan konu ise “tesisler” olmuştur. Çalışma sonuçları kütüphane kullanıcılarının düşüncelerini aktarmak için Google Haritaları kullandığını gösterse de çoğu kütüphanenin uygulamadan haberdar olmadığı görülmüştür. Olumsuz geri bildirimler kütüphaneler için iyileştirme sağlayabileceğinden kütüphane yöneticilerinin geri bildirimlere yanıt vermeleri gerekliliği ortaya çıkmıştır. Önerilere göre halk kütüphaneleri kullanıcı geri bildirimlerine yanıt vererek mevcut kullanıcı tabanını koruyabilirler.

Alanda gerçekleştirilen bir diğer çalışma ise Aasif Mohammad Khan ve Fayaz Ahmad Loan’a aittir (2022). Google Haritaların yeni bir etkileşimli geri bildirim aracı olarak kullanılabileceğini ortaya koyan çalışmada Delhi’de (Hindistan) hizmet veren halk kütüphaneleri hakkında kullanıcılarının geri bildirimleri analiz edilmiştir. En üretken değerlendirmecilerin yerel olmayan rehberler olduğu çalışmada kullanıcı değerlendirmeleri olumlu, olumsuz ve nötr olarak sınıflandırılmıştır. Bulgulara göre Delhi kütüphanelerinin %80’inin Google Haritalar adresi bulunmaktadır. Kütüphane kullanıcılarının yaklaşık %86,3’ü ise kütüphane hizmetlerinden memnundur. Hakkında en çok yorum ve beğeni alan üst kod “tesis”dir. “Çocuk alanları” üst kodu %100 olumlu değerlendirme alan tek üst kod olmuştur. “Personel” üst kodu yüksek oranda olumsuz değerlendirme alan üst kod olmuştur. Çalışma aynı zamanda bazı incelemelerde kütüphane personelinin kullanıcı sorularına yanıt vermediğini ortaya koymuştur. Geri bildirim sisteminin olmaması, kullanıcıları memnun etmez ve sadakatlerini ve memnuniyetlerini önemli ölçüde etkiler. Bu sebeple çalışma, yapıcı eleştiri ve geri bildirimin hizmetin iyileştirilmesi ve kütüphane hizmet seviyelerinin iyileştirilmesi için fırsatlar sağlayacağından dolayı kütüphane personelinin

kullanıcılarla bağlantı kurmak için Google Haritalar platformunu kullanmalarını önermektedir.

Ulusal literatür incelendiğinde ise alanda yapılan ilk çalışmanın Polat ve Akkaya (2023) tarafından gerçekleştirildiği görülmektedir. Çalışma kapsamında Google Haritalar platformu aracılığıyla, Türkiye’deki 81 il halk kütüphanesi adına yapılmış kullanıcı değerlendirmeleri MAXQDA programı üzerinden analiz edilmiştir. Çalışma sonuçlarına göre Google Haritalar platformu üzerinde Türkiye’deki 81 il halk kütüphanesine ait değerlendirmeler mevcuttur. İl halk kütüphanelerine yapılan şikayetlerin yoğunluğu göz önüne alındığında öne çıkan konu başlığı şikayetlerin %38,28’ini oluşturan “hizmetler” olmuştur. Ardından bu sırayı bina (%34,32), personel (%16,30) ve koleksiyon (%8,25) konu başlıkları takip etmiştir. Bu verilere karşın değerlendiricilerin en sık memnun kaldıklarını bildirdikleri konu başlıkları yine hizmetler, bina ve personeldir. Çalışma bulgularına göre konum ve çevre konu başlıkları hakkında en az değerlendirme yapılan başlıklardır. Bu sonuç Google Haritalar platformunun kullanım amacına uygunsuz gibi görünse de aslında kütüphaneler için önemli bir veri kaynağı olduğunu göstermektedir. Kullanıcıların yeni kütüphane talepleri ve kütüphanelerde çalışan personelin daha profesyonel olması gerektiği değerlendirmesi ise “kütüphanelerde alanda eğitim görmüş kişilerin istihdam edilmesi” görüşünün önemini doğrular niteliktedir.

1.7. Araştırmanın Önemi, Amacı ve Soruları

Bilimsel ve teknolojik gelişmelerin sağladığı imkânlar sayesinde bilgi kaynaklarının türü artmakta ve bilgiye erişim yollarının çeşitliliği de giderek ivme kazanmaktadır. Halk kütüphanelerinin bu değişimin gerisinde kalmaması; kullanıcı ihtiyaçlarını doğru tespit ederek buna dayalı hizmetler gerçekleştirmelerine bağlıdır. Sundukları hizmetin kalitesini ölçmeleri, kütüphanelerin kullanıcılara sağladığı hizmetin kullanıcı geri bildirimleri üzerinden incelenmesiyle mümkün olmaktadır. Elde edilen ölçüm sonuçlarına göre kütüphanelerin sunduğu hizmetteki eksiklikler tespit edilecek, buna bağlı olarak da hizmetlerde iyileştirmeler gerçekleştirilecektir. Sonucunda da hizmet kalitesi ve kullanıcı memnuniyeti artış gösterecektir (Topçu ve Yılmaz, 2012, s. 54).

Türkiye’de kütüphaneler üzerine yapılan hizmet kalitesi çalışmalarında (Örn. Aslan, 2020; Karahan, 2012; Wais, 2023) gerek üniversite kütüphaneleri gerekse de halk kütüphaneleri için LibQAUL’in kullanıldığı görülmektedir. Öte yandan, Türkiye’de yapılmış geçmişteki çalışmalarda, LibQUAL Türkçe formunun açılımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleriyle geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmadan kullanılmış olması dikkat çekmektedir. Ayrıca, detayları literatür değerlendirmesinde ele alındığı gibi LibQUAL’in halk kütüphanelerinde kullanılmasına sıcak bakılmadığı ve bu nedenle halk kütüphanelerinde kullanılmak üzere araçlar geliştirildiği görülmektedir. Buna karşın, Türkiye’deki halk kütüphaneleri üzerine yapılan çalışmalarda LCSİ Hafif gibi bir aracın kullanılmadığı da görülmektedir. Bu çerçevede Türkiye’deki halk kütüphanelerinde hizmet kalitesini ve kullanıcı memnuniyetini ölçmek ve elde edilen verilere göre iyileştirmeler yapmak için geçerliği ve güvenilirliği test edilmiş nicel bir çalışma aracı bulunmamaktadır. Bu nedenle çalışmada nitel verilerin analiz edilmesine odaklanılmıştır.

Bu araştırma, İstanbul’da faaliyet gösteren halk kütüphanelerine ilişkin kullanıcıların Google Haritalar platformunda paylaştıkları geri bildirimlerin kapsamlı bir analizini yapmayı amaçlamaktadır. Bu bağlamda, araştırmanın temel hedefi, İstanbul’daki halk kütüphanelerinin hizmet kalitesini ve kullanıcı memnuniyetini artırmaya yönelik potansiyel iyileştirme alanlarını belirlemektir. Araştırma, kullanıcı geri bildirimlerinin sistematik bir şekilde incelenmesi yoluyla, kütüphane hizmetlerinin etkinliğini ve verimliliğini artıracak stratejik öneriler geliştirmeyi hedeflemektedir. Bu amaç ve hedefler doğrultusunda araştırmada yanıt aranacak araştırma soruları (AS) şunlardır:

AS 1: İstanbul’daki hangi halk kütüphanelerinin Google haritalar hesabı bulunmaktadır? Yıllara göre bu kütüphaneler hakkında yapılan derecelendirme değişimi ne kadardır?

AS 2: Yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerine göre hangi konularda olumlu, olumsuz ve nötr geri bildirimde bulunulmuştur? Kullanıcı türüne (rehber ve standart kullanıcı) göre durum nedir?

AS 3: Hangi halk kütüphaneleri, kaç kullanıcı değerlendirmesine cevap yazmıştır? Cevap içerikleri nelerdir?

2. YÖNTEM

2.1. Çalışma Kapsamı

Bu çalışmanın kapsamını İstanbul ilinde aktif olarak hizmet veren halk kütüphaneleri oluşturmaktadır. Bu halk kütüphaneleri arasından Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın katkılarıyla hizmet veren veya bakanlıkla birlikte farklı bir paydaşı bulunan kütüphaneler araştırmaya dâhil edilmiştir. Bu dâhil etme ve aşağıda yer alan dışlama kriterleri çerçevesinde toplam 65 halk kütüphanesi çalışma kapsamına alınmıştır.

Doğrudan belediyeye bağlı olarak hizmet veren ve özel kütüphaneler çalışmaya dahil edilmemiştir. Kadıköy Aziz Berker İlçe Halk Kütüphanesi kalıcı olarak kapatıldığından araştırmanın dışında tutulmuştur. Buna ek olarak, müstakil binaları, Google Haritalar hesabı ve değerlendirme veya derecelendirme bulunmayan aşağıdaki kütüphaneler araştırma kapsamının dışında tutulmuştur.

- Axis AVM Kütüphanesi
- Çekmeköy Cezeri Halk Kütüphanesi
- Çekmeköy Farabi Halk Kütüphanesi
- Çekmeköy Fuat Sezgin Halk Kütüphanesi
- Esenler Esmâ Biltaci Bebek ve Çocuk Kütüphanesi
- Fatih Sümbül Efendi Çocuk Kütüphanesi
- Marmara Adalet Kütüphanesi
- Nata İstanbul Kütüphanesi
- Nata Silivri Kütüphanesi
- Seyrantepe Çocuk Kütüphanesi
- Silivri Barış Manço Çocuk Kütüphanesi
- Silivri Ömer Seyfettin Halk Kütüphanesi
- Şile İlçe Halk Kütüphanesi
- Ümraniye İlçe Halk Kütüphanesi

2.2. Veri Toplama

Araştırma verilerini toplamak için veri çeşitliliği ve keskinliği (örneğin, gün-ay-yıl bazında tarih sunması) sağlayan Google API'sinden faydalanılmıştır. Verileri toplamak amacıyla öncelikle çalışma kapsamındaki halk kütüphanelerinin Google Haritalar'daki URL verileri derlenmiştir. Daha sonra bu URL'ler için Google API'sine tüm verileri talep eden sorgular iletilmiş ve araştırma verisi topluca indirilmiştir. 01.01.2024 tarihli veri indirme işleminin sonucunda 65 halk kütüphanesi için toplam 6.603 kullanıcı geri bildirimi elde edilmiştir. Veri analizi aşasında indirilen veri kümesinde yer alan 159 değerlendirmenin anlamsız veya ilgili halk kütüphanesi hakkında olmadığı saptanmış ve araştırmadan dışlanmış. Bu dışlama sonucunda toplam 6.444 kullanıcı geri bildirimi çalışmaya dahil edilmiştir.

Araştırmayı gerçekleştirmek için iki veri kümesi oluşturulmuştur. Bunlardan birincisi Google API'si üzerinden indirilen ve 159 değerlendirmenin dışlandığı tam veri kümesidir. İlgili veri kümesi halk kütüphaneleri için kullanıcılar tarafından yapılan derecelendirmeleri saptamak ve demografik verileri analiz etmek için kullanılmıştır. Bu veri kümesinde toplam 6.444 kullanıcı geri bildirimi yer almıştır.

İkinci veri kümesi ise tam veri kümesinden sadece 2023 yılında halk kütüphaneleri hakkında kullanıcı değerlendirmelerini barındıran verilerin süzülmesiyle elde edilmiştir. İkinci veri kümesi kullanıcıların halk kütüphaneleri hakkında değerlendirmeleriyle yaptıkları geri bildirimleri analiz etmek amacıyla oluşturulmuştur. Bu çerçevede çalışmada sadece 2023 yılında yapılan değerlendirmeler analize dâhil edilmiştir. Analize 2023 yılı değerlendirmelerinin alınmasının iki temel sebebi bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, en güncel kullanıcı geri bildirimlerinin analiz edilerek halk kütüphanelerinin mevcut hizmet kalitelerini ortaya koymak ve potansiyel iyileştirmeleri saptamaktır. İkinci sebep ise geçmiş yıllarda yapılan değerlendirmelerin güncelliğini ve geçerliliğini yitirmiş olma riskidir. İstanbul'da hizmet veren ve Google Haritalar hesabı olan toplan 65 halk kütüphanesi arasından 57'si hakkında 2023 yılı içinde kullanıcı geri bildirimi yapılmıştır. Bu çerçevede, kullanıcı değerlendirmeleri için çalışma kapsamını 57 halk kütüphanesi oluşturmuştur. Veri analizi aşamasında ikinci veri setinde de 2023 yılına ait kullanıcı

değerlendirmeleri arasında 50 değerlendirmenin anlamsız veya ilgili halk kütüphanesi hakkında olmadığı tespit edilmiş ve araştırmadan dışlanmıştır. Bunun sonucunda, toplam 1322 değerlendirme içerisine kullanıcı geri bildirimi ikinci veri kümesini oluşturmuştur.

2.3. Veri Analizi

Bu çalışmada nitel araştırma yönteminden faydalanılmıştır. Nitel araştırma gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi veri toplama tekniklerinin kullanıldığı bir araştırma yöntemidir (Aydın, 2018, s. 61). Veri analizi için içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizi nesnel, doğrulanabilir ve ölçülebilir bilgileri elde etmek amacıyla doküman ve evrak türü farklı materyalleri belirli kurallara göre (kodlama, kategori vs.) analiz etmeyi hedefleyen bir tekniktir (Metin ve Ünal, 2022, s. 273).

Halk kütüphanelerinde hizmet kalitesini artırmak amacıyla kullanıcı memnuniyetini ölçmek için yapılan nicel bir çalışmanın bulgularına göre (Oh, 2020, s. 349), hizmet kalitesinin (1) kütüphane personeli, (2) kütüphane kaynakları ve kullanıcı hizmetleri, (3) kütüphane olanakları ve ekipmanı olarak üç boyutta toplandığını saptanmıştır. Kullanıcıların Google Haritalar üzerinden halk kütüphaneleri hakkında yaptıkları değerlendirmeleri nitel araştırma yönteminden faydalanarak açık kodlama ile analiz eden bir çalışmada (Borrego, Navarra, 2020) ise kullanıcı değerlendirmelerinin sekiz üst kod sınıfına ayrıldığı saptanmıştır. Bu üst kodlar; çocuk alanları, koleksiyon, konum, tesis, genel değerlendirmeler, çalışma saatleri, personel ve teknolojidir. Bu çalışma ile keşfedilen kod sınıflarını temel alarak içerik analizi yapan bir başka çalışmada (Khan ve Loan, 2022) mevcut sekiz koda ek olarak ortam kodu eklenerek toplam dokuz üst kod sınıfı kullanılmıştır. Türkiye’de kullanıcıların il halk kütüphaneleri için Google Haritalar üzerinden yaptığı değerlendirmeleri içerik analizi ile keşfeden başka bir çalışmada (Polat ve Akkaya, 2023) ise personel, konum, hizmetler, çevre, bina ve koleksiyon olmak üzere toplam altı adet üst kod sınıfı kullanılmıştır. Geçmişte yapılmış bu çalışmalardan hareketle, sunulan bu araştırmada kullanıcı değerlendirmelerini detaylı olarak analiz etmek amacıyla mümkün olan tüm üst kod sınıfları kullanılmıştır. Bu çerçevede, araştırmada genel, açık saatler, personel,

tesis/olanaklar, koleksiyon, konum, ortam, teknoloji, çocuk bölümü ve kültürel programlar olmak 10 üst kod sınıfından faydalanılmıştır.

Veri analizinin ilk aşamasında yazar ve danışman bir araya gelerek 10 üst kod sınıfının içeriği ve potansiyel alt kodlar hakkında ortak görüş oluşturmuştur. İkinci aşamasında ise 50 kullanıcı değerlendirmesini birlikte analiz ederek üst ve alt kodların ataması yapılmıştır. Üçüncü aşamada ise analizi yazar tarafından yapılan 50 kullanıcı değerlendirmesinin üst ve alt kodları danışman tarafında da yapılmıştır. Fikir ayrılıkları tartışılarak ortak kodlara karar verilmiştir. Dördüncü aşamada ise yazar ve danışman detaylı olarak yapılan alt kodlamalardaki kod sayısını azaltmak için ilgili detaylı alt kod kümesini temsil ederek birleştirebilecek kodlar belirlemiştir.

Çalışma kapsamında kullanılan 10 üst kod sınıfı bir Excell belgesinin sütunlarına işlenmiştir. İlgili üst kod sınıfının altına ise içerik analizi elde edilen alt sınıf kodları işlenmiştir. Kullanıcı değerlendirmelerine alt sınıf kodları atanırken olumlu değerlendirme yapıldığı saptanan kodun başına +, olumsuz için – ve nötr için * işareti atanmıştır. İlgili üst kod sınıflarının içeriği ve örnekler değerlendirmeler aşağıdaki gibidir:

Genel: Genel değerlendirmelere ilişkin geri bildirimler (memnuniyet, şikâyet vb.). Genel üst koduna ilişkin kullanıcı değerlendirmelerine örnekler aşağıda yer almaktadır:

- “Güzel bir kütüphane”
- “Hayatımda gördüğüm en kötü kütüphane. Görevliler kendini bi halt sanıyor. Herkes kaba sakın gitmeyin. Bomboş kütüphanede telefona 2 dk bakınca kaba bir üslupla çıkın fln diyorlar. İğrenç bir yer”
- “İçeride fotoğraf çekimi yasak. Ücretsiz bir müze..”

Açık saatler: Kütüphanenin hizmet sunduğu saatlere (17, 18, 7/24 vd.) ilişkin değerlendirmeler ilgili üst kod altında “-24” alt kodu kütüphanenin 7/24 açık olmamasından memnuniyet duymayan olumsuz kullanıcı değerlendirmelerini, “+24” alt kodu kütüphanenin 7/24 açık olmasından memnuniyet duyan olumlu kullanıcı değerlendirmelerini, “-17” alt kodu kütüphanenin saat 17.00’de kapanmasından

memnuniyet duymayan olumsuz kullanıcı değerlendirmelerini, “-18” alt kodu kütüphanenin saat 18.00’de kapanmasından memnuniyet duymayan olumsuz kullanıcı değerlendirmelerini ve “-23” alt kodu kütüphane haftanın her günü 7/24 hizmet sunduğu halde saat 23.00’ten sonra kütüphane girişine müsaade etmemesi hakkındaki olumsuz kullanıcı değerlendirmelerini içermektedir. Üst koda ilişkin kullanıcı değerlendirmelerine örnekler:

- “*İğrenç gelmeyin 7/24 açık yazıyor ama saat 10da açılıyor öğrencileri dışarda bekletiyor saatlerce*”
- “*Gerçekten çok güzel olmuş içerisinde her şey var. Her şey düşünülmüş. Şuan tam olarak bitmemiş bittiği zaman daha da güzel olacak. 7/24 açık olması da çok avantajlı.*”
- “*Kütüphane kapanış saati (17:00) çok erken. Öğrenciler saat 16:00 gibi ancak okuldan çıkabiliyor zaten. Lütfen daha ileri saatlere alın en azından 21:00 veya 22:00 gibi*”
- “*Hafta sonu 6 değil de 8de kapansa gayet iyi olurdu.*”
- “*Saat 23’ten sonra içeriye girememek 7/24 slogana aykırı.*”

Personel: Kütüphane çalışanlarına (idareci, kütüphaneci, güvenlik görevlisi, hizmetli vd.) ilişkin değerlendirmeler (nezaket, iletişim, profesyonellik). İlgili üst kodda “-gürültü” alt kodu kütüphane personelinin kaynaklanan gürültüden rahatsızlık duyan olumsuz kullanıcı değerlendirmelerini içermektedir. Personel üst koduna ilişkin kullanıcı değerlendirmelerine örnekler:

- “*Ders çalışmak için uygun bi yer değil. Güvenlik ve çalışanlar dahil gürültü yapıyor. Sorumsuz ve saygisiz insanlar çoluk çocuk ders çalışma alanlarına girip rahatsızlık veriyor. Panayır yeri gibi özellikle hafta sonu. Zaman zaman sirk alanı gibi. Son gelişimdi.*”
- “*Gayet düzgün, görevliler nazik ve ilgiliydi. Faydalı bir gün geçirdik.*”

Tesis/olanaklar: Kütüphanenin sunduğu fiziksel hizmetlere ilişkin değerlendirmeler (masa, sandalye, ikram, bahçe, çalışma odası, wc, otopark, mescit, kafe, otomat, binanın tarihsel özelliği vb.). İlgili üst kodda “-çalışmaması” alt kodu kullanıcıların yer bulma problemine ilişkin olumsuz değerlendirmelerini içerirken “-masa” ve “-sandalye” alt kodları ise kullanıcıların kütüphanede bulunan çalışma masalarının ve

sandalyelerin konforuna ilişkin yaptığı değerlendirmeleri içermektedir. “-çalışmaizni” alt kodu özel kütüphanelerin tüm kullanıcıların kullanımına açık olmamasından dolayı bildirilmiş olumsuz kullanıcı değerlendirmelerini içermektedir. “-bireyseloda, -çalışmaodası” alt kodları ise kütüphanelerde kişisel ya da grup çalışma odalarına ilişkin yapılan kullanıcı değerlendirmelerini kapsamaktadır. “-küçük” alt kodu kütüphanenin kullanım alanının yetersizliğine dair bildirilen olumsuz kullanıcı değerlendirmelerini içermektedir. “Müze” alt kodu kütüphanelerin bünyesinde bulunan müzelere dair gerçekleştirilen kullanıcı değerlendirmelerini kapsamaktadır. “-tabela” alt kodu kütüphanelerde yönlendirme tabelalarının mevcut olmamasından dolayı bildirilen olumsuz kullanıcı değerlendirmelerini içermektedir. Tesis/olanaklar üst koduna ilişkin kullanıcı değerlendirmelerine örnekler:

- *“Edebiyat kütüphanesi olmasının sebebi ile ders çalışmaya müsaade etmiyorlar içeriden kitap alıp okuyabiliyorsunuz ama hepsi edebi eserler edebiyat kütüphanesi olması sebebiyle, alan çok şık çok güzel fakat sadece edebiyat okuyan insanlara açılmış olması sıkıntılı”*
- *“Gençlerin vazgeçilmez ders çalışma merkezi. Yer bulmak çok zor. Erken gelen yer kapar.”*
- *“İçeride klima var. Kafeteryası var. Bekleme alanı güzel. Saat 7de çorba veriliyor günde 2 tane kahve hakkınız var çay da alabiliyorsunuz ortamı ferah ve sessiz. Arada sürprizler oluyor”*
- *“220bin metrekare alana kurulmuş, 2milyondan fazla kitap barındıran kütüphane ama bir otoparkı yok maalesef ve yakınlarda park edecek bir yer yok. Sadece personele ayırdıkları otoparkı halka da açarlar umarım”*
- *“Aydınlatma çok kötü, sandalyelerin tekerlekli olması odaklanmayı ciddi derecede etkiliyor.”*

Koleksiyon: Kütüphane dermesine ilişkin değerlendirmeler (güncellik, tasnif, raf düzeni, çeşitlilik vb.). İlgili üst kodda yer alan “-tabela” alt kodu kütüphane raflarında yönlendirici herhangi bir tabela bulunmamasından dolayı bildirilmiş olumsuz kullanıcı değerlendirmelerini içermektedir. Koleksiyon üst koduna ilişkin kullanıcı değerlendirmelerine örnekler:

- *“Aylar oluyor hala hiçbir salonda kitaplar olması gerektiği gibi dizili değil, raflara rastgele yerleştirilmiş. Kaynak bakımından bol olsa da”*

aradığınız kitap varsa uğraşılır gibi değil. Onun dışında ders çalışmak için iyi bir yer.”

- “Çok güzel bir mekan yalnız eksiklerin hızlıca giderilmesi gerekir. Özellikle çocuklara yönelik etkinliklerin olduğu bölümler ve kitapların tasnifi konusunda hızlı çözümler ele alınmalıdır.”.
- “Lütfen çocuklarınızı bu kütüphaneye götürün. Harika bir yer. Kitaplar yeni ve güncel. Sürekli güzel kitap da geliyor. Çalışan personel çok yardımcı”

Konum: Kütüphanenin hizmet sağladığı yere ilişkin değerlendirmeler (ulaşım, lokasyon vb.). Konum üst koduna ilişkin kullanıcı değerlendirmelerine örnekler:

- “Ulaşımı çok kolay tramvay,otobüs ve minibüsle ulaşım var,çok büyük ve her kesime hitap eden binlerce kiyap var otopark sorunu yok özel güvenlikler dolaşıyor kütüphanenin iç kısmı sessiz ve çok temiz ayrıca orta kısmında büyük bir dinlenme parkı var her kesimden öğrencilere kesinlikle tavsiye ederim”,
- “Kütüphane içerik ve etkinliklerle birçok kesime özellikle çocuklara dair farkındalık sunuyor lakin burada abdestsiz olmayın özellikle kışın dışarıda abdest alma imkanı olmasından dolayı diğer bir husus buraya ulaşım ağının zor olması”

Ortam: Kütüphanenin mekânsal açıdan hizmete uygunluğuna ilişkin değerlendirmeler (hijyen, iklimlendirme, sessizlik, düzen vb.). İlgili üst kodda “iklimlendirme” alt koduyla sınıflandırılmış olumlu ve olumsuz değerlendirmeler kullanıcıların kütüphane hakkında bildirdiği sıcaklık ve soğukluk kavramlarına ilişkin görüşlerini kapsamaktadır. “-gürültü” alt kodu ise çevresel faktörlerden kaynaklanan ses kirliliğine dair belirtilmiş olumsuz kullanıcı değerlendirmelerini içermektedir. Ortam üst koduna ilişkin kullanıcı değerlendirmelerine örnekler:

- “Kütüphane kısmı kullanımı zor, çok fazla ses var ve inşaat in tamiki bitmemiş”,
- “Eski tarih-i dokusuyla görülmesi gereken bir yer tavsiye ederim gayet temiz ve düzenli bir yer tavsiye ederim”
- “Dışarıda hava yanıyor ama içeride klima olduğu için çok rahat”

- “*Ders çalışma yeri tozlu ve rutubetliydi*”.

Teknoloji: Kütüphanenin okuyucuya sunduğu teknolojik donanım, alet ve araçlara ilişkin değerlendirmeler (bilgisayar, internet vb.). Teknoloji üst koduna ilişkin kullanıcı değerlendirmelerine örnekler:

- “*‘İnternet problemini bir türlü çözemediler bu kadar büyük olması dışında hiç bi vasfı yok’*”,
- “*‘Güzel ve kullanışlı bir kütüphanesi var her türden kitap mevcut büyük bir ders çalışma alanı ve son teknoloji bilgisayarları barındıran çalışma alanı ile öğrenciler ve okurlar için fevkalâde bir kütüphanedir.’*”
- “*‘Bilgisayarimizi prize takıyoruz elektrik yok! Elektrigi olmayan kütüphane!!!’*”

Çocuk bölümü: Kütüphanenin çocuk bölümüne dair sunduğu tüm hizmetlere ilişkin değerlendirmeler (oyun alanı, koleksiyon, randevu sistemi vb.). Çocuk bölümü üst koduna ilişkin kullanıcı değerlendirmelerine örnekler:

- “*‘Çocuk kütüphanesi olması çok güzel. Kütüphanesi için gittik ve çocuğum çok mutlu oldu. Kitapları rahat seçebileceği boyuna uygun kitaplıkları ve tam çocuklara uygun masalar var. Her şey en ince ayrıntısına kadar düşünülmüş harika bir ortam.’*”,
- “*‘Hiç umduğum gibi olmadı. Çocuk etkinlikleri için gittik oyun oynasın kızım diye fakat oyun yeri okadar kötü ki park bile değil saçma sapan ahşap tahtalar var hiç bir işlevi yok. Eğer sarıyer taraflarından gidekseniz denemeyin bile. Bakımsız bir yer beğenmedim.’*”

Kültürel programlar: Kütüphanenin organizasyonunu sağladığı etkinliklere ilişkin değerlendirmeler (konferans, çocuk etkinlikleri, etkinlik süreleri vb.). Kültürel programlar üst koduna ilişkin kullanıcı değerlendirmelerine örnekler:

- “*‘Cocuk atolyeleri hic de fena degil. ozellikle de sanat ve drama atolyeleri cok eglenceliydi. Çocuk kutuphanesindeki kitaplar cok cesitli ve hemen her cocuga hitap edecek kitaplar var. 23 Nisandaki bahçe eglencelerine de katilmistik ama maalesef o gun cok kalabalikti. Tramvay duraginin hemen yaninda ve ulasilabilir olmasi da cok guzel.’*”

- “Muhteşem bir yer ama sıfır otopark imkanı. Etkinliklere illaki rezervasyon yapmanız gerekiyor. Yazın çocuklara etkinlik arayan aileler gidip eli boş donebilir. Sosyal medyadan takip edip öyle gitmenizi öneririm :)”



3. BULGULAR

3.1. Demografik Bulgular

Kullanıcılar toplam 65 kütüphane hakkında 2931 değerlendirme ve 6444 derecelendirme yapmıştır. En sık değerlendirme ve derecelendirme alan üç kütüphane sırasıyla Rami Kütüphanesi ($f = 1393$), Fatih Merkez Kütüphanesi ($f = 749$) ve Beyazıt Devlet Kütüphanesi'dir ($f = 469$). En düşük sıklıkta değerlendirme ve derecelendirme alan kütüphane Gaziosmanpaşa Çocuk Kütüphanesi'dir ($f = 1$). Halk kütüphanelerine göre kullanıcı değerlendirme ve derecelendirme sayısına Tablo 3.1'de yer verilmiştir.

Tablo 3.1: Halk kütüphanelerine göre kullanıcı değerlendirme ve derecelendirme

Halk kütüphanesi	Değerlendirme (n)	Derecelendirme (n)
Rami Kütüphanesi	742	1393
Fatih Merkez Kütüphanesi	315	749
Beyazıt Devlet Kütüphanesi	234	469
Esenler Dr. Kadir Topbaş İlçe Halk Kütüphanesi	87	386
Fatih Topkapı Kütüphanesi	110	295
Şemsi Paşa İlçe Halk Kütüphanesi	103	237
Orhan Kemal İl Halk Kütüphanesi	105	226
Farika Kitaplı Kahve	91	209
Ahmet Hamdi Tanpınar Edebiyat Müze Kütüphanesi	106	188
Kalenderhane Kütüphanesi	66	183
Bahçelievler Belediyesi Akif Emre Kültür Merkezi	41	147
Fatih Cerrahpaşa Kütüphanesi	53	124
Karagömrük Kütüphanesi	40	112
Fatih Kariye Refik Halid Karay Kütüphanesi	44	101
Fatih Kadırga Kütüphanesi	31	90
Hamidiye Kültür Merkezi	30	79
Gaziosmanpaşa İlçe Halk Kütüphanesi	55	87
Eyüpsultan Ahmet Kekeç Kütüphanesi	37	76
Kartal İlçe Halk Kütüphanesi	33	76
Maltepe İlçe Halk Kütüphanesi	26	73
Bakırköy Rıfat Ilgaz İlçe Halk Kütüphanesi	45	72

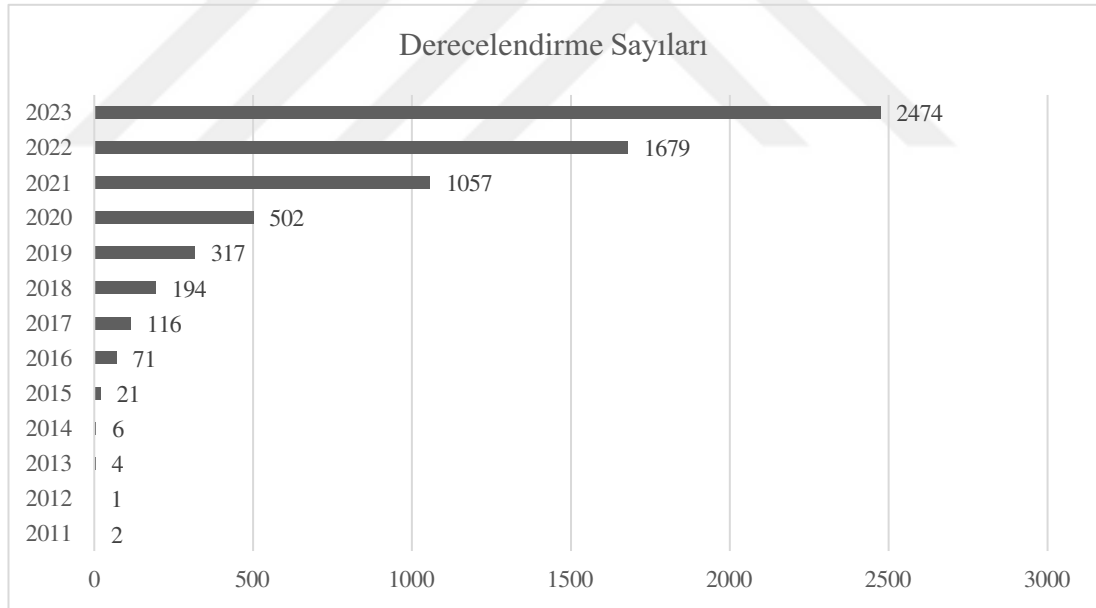
Adnan Büyükdeniz Dijital Kütüphanesi	38	68
Avcılar İlçe Halk Kütüphanesi	34	59
Fatih Vani Dergâhı Halk Kütüphanesi	23	56
Küçükçekmece İlçe Halk Kütüphanesi	25	50
Mehmet Akif Ersoy Halk Kütüphanesi	22	53
Üsküdar Selimiye Çocuk Kütüphanesi	28	53
Fatih Vatan Kütüphanesi	18	48
Esenler Halk Kütüphanesi	21	45
Ömer Faruk Toprak Halk Kütüphanesi	29	47
Sefaköy İlçe Halk Kütüphanesi	18	44
Güngören İlçe Halk Kütüphanesi	15	42
Rings Avm Kütüphanesi	18	42
Sultanbeyli İlçe Halk Kütüphanesi	19	40
Vitali Hakko Kreatif Endüstriler Kütüphanesi	17	37
Mihrimah Sultan Çocuk Kütüphanesi	20	35
Millet Kırathanesi	6	28
Zeytinburnu Halk Kütüphanesi	17	34
Çağlayan Halk Kütüphanesi	9	24
Prof. Dr. Fuat Sezgin ve Dr. Ursula Sezgin Bilimler Tarihi Kütüphanesi	12	24
Mahmutbey Halk Kütüphanesi	10	21
İstanbul Havalimanı Kütüphanesi	16	20
Bakırköy Doğan Hızlan Halk Kütüphanesi	18	19
Adnan Menderes Kültür Merkezi	4	14
Fatih Kasım Günani Kütüphanesi	10	15
Silivri İlçe Halk Kütüphanesi	6	14
Çinili Çocuk Kütüphanesi	8	14
Pendik İlçe Halk Kütüphanesi	8	14
17 Nisan Halk Kütüphanesi	6	10
Çatalca İlçe Halk Kütüphanesi	5	12
Beykoz Kemalettin Tuğcu İlçe Halk Kütüphanesi	5	11
Oğuzhan İlçe Halk Kütüphanesi	6	10
Büyükçekmece Mimar Sinan Halk Kütüphanesi	7	9
Evliya Çelebi Kütüphanesi	5	8
Akyaka Park Avm Kütüphanesi	5	7
Büyükdada İlçe Halk Kütüphanesi	5	7
Heybeliada Halk Kütüphanesi	2	6
Osmangazi Millet Kütüphanesi	6	6
Tuzla Çocuk Kütüphanesi	5	6

Büyükkada Edebiyat Müze Kütüphanesi	2	4
Kâtip Çelebi Kütüphanesi	3	4
Serap Sedat Çocuk Kütüphanesi	1	4
Tuzla İlçe Halk Kütüphanesi	2	4
Şehit Fatih Mehmethan Kütüphanesi	3	3
Gaziosmanpaşa Çocuk Kütüphanesi	0	1
Genel Toplam	2931	6444

3.1.1. Yıllara Göre Kullanıcı Derecelendirmeleri

Çalışma kapsamında analize dahil edilen 6.444 derecelendirmenin yıllara göre dağılımı Şekil 3.1’de verilmiştir. İstanbul’daki halk kütüphanelerine yapılan en eski tarihli derecelendirmenin 2011 yılında gerçekleştirildiği saptanmıştır. 2012 yılından itibaren derecelendirme sayılarında her geçen yıl artış gerçekleştiği tespit edilmiştir.

Şekil 3.1: Yıllara göre kullanıcı derecelendirme dağılımı



3.1.2. Kütüphanelere Göre Kullanıcı Derecelendirmeleri

Çalışma kapsamında analize dahil edilen 6.444 derecelendirmenin kütüphanelere dağılımı Şekil 3.2’de verilmiştir. En yüksek sıklıkta derecelendirme alan kütüphane Rami Kütüphanesi ($f = 1393$) olurken; en düşük sıklıkta derecelendirme alan kütüphane ise Gaziosmanpaşa Çocuk Kütüphanesi ($f = 1$) olmuştur.

Şekil 3.2: Kütüphanelere göre kullanıcı derecelendirme dağılımı



3.2. 2023 Yılı Kullanıcı Değerlendirmeleri

Kullanıcılar toplam 57 kütüphane hakkında 1322 değerlendirme yapmıştır. En sık değerlendirme yapılan kütüphane Ramı Kütüphanesidir. Ramı Kütüphanesi tüm değerlendirmelerin yarısından fazlasını (%56,13) almıştır. Ramı Kütüphanesini 110 değerlendirmeyeyle (%8,32) Fatih Merkez Kütüphanesi takip etmiştir. Halk kütüphanelerinin 2023 yılı için ortalama değerlendirme sıklığı altı olurken, en düşük

sıklıkta (1) değerlendirme alan toplam kütüphane sayısı altıdır. Halk kütüphanelerine göre yapılan değerlendirme sıklıklarına Tablo 3.2’de yer verilmiştir.

Tablo 3.2: Kütüphanelere göre kullanıcı değerlendirme sıklığı

Halk kütüphanesi	Değerlendirme sıklığı	Değerlendirme %	Birlikli Değerlendirme %
Rami Kütüphanesi	742	56,13	56,13
Fatih Merkez Kütüphanesi	110	8,32	64,45
Bakırköy Rıfat Ilgaz İlçe Halk Kütüphanesi	34	2,57	67,02
Ahmet Hamdi Tanpınar Edebiyat Müze Kütüphanesi	32	2,42	69,44
Beyazıt Devlet Kütüphanesi	32	2,42	71,86
Fatih Topkapı Kütüphanesi	29	2,19	74,05
Esenler Dr. Kadir Topbaş İlçe Halk Kütüphanesi	25	1,89	75,95
Fatih Cerrahpaşa Kütüphanesi	25	1,89	77,84
Bakırköy Doğan Hızlan Halk Kütüphanesi	18	1,36	79,20
Farika Kitaplı Kahve	18	1,36	80,56
Fatih Vatan Kütüphanesi	18	1,36	81,92
Şemsi Paşa İlçe Halk Kütüphanesi	16	1,21	83,13
Hamidiye Kültür Merkezi	15	1,13	84,27
Kalenderhane Kütüphanesi	14	1,06	85,33
Eyüpsultan Ahmet Kekeç Kütüphanesi	12	0,91	86,23
Karagömrük Kütüphanesi	11	0,83	87,07
Kartal İlçe Halk Kütüphanesi	11	0,83	87,90
Orhan Kemal İl Halk Kütüphanesi	10	0,76	88,65
Fatih Kariye Refik Halid Karay Kütüphanesi	9	0,68	89,33
Avcılar İlçe Halk Kütüphanesi	8	0,61	89,94
Prof. Dr. Fuat Sezgin ve Dr. Ursula Sezgin Bilimler Tarihi Kütüphanesi	8	0,61	90,54
Sultanbeyli İlçe Halk Kütüphanesi	8	0,61	91,15
Fatih Kasım Günani Kütüphanesi	7	0,53	91,68

Bahçelievler Belediyesi Akif Emre Kültür Merkezi	7	0,53	92,21
Adnan Büyükdeniz Dijital Kütüphanesi	6	0,45	92,66
İstanbul Havalimanı Kütüphanesi	6	0,45	93,12
Osmangazi Millet Kütüphanesi	6	0,45	93,57
�sk�dar Selimiye �ocuk Kütüphanesi	6	0,45	94,02
Vitali Hakko Kreatif Endüstriler Kütüphanesi	6	0,45	94,48
Akyaka Park AVM Kütüphanesi	5	0,38	94,86
Evliya Çelebi Kütüphanesi	5	0,38	95,23
Fatih Kadırga Kütüphanesi	5	0,38	95,61
Rings AVM Kütüphanesi	5	0,38	95,99
Beykoz Kemalettin Tu�cu İlçe Halk Kütüphanesi	4	0,30	96,29
Mehmet Akif Ersoy Halk Kütüphanesi	4	0,30	96,60
�atalca İlçe Halk Kütüphanesi	3	0,23	96,82
Fatih Vani Derg�h� Kütüphanesi	3	0,23	97,05
Gaziosmanpaşa İlçe Halk Kütüphanesi	3	0,23	97,28
Kâtip Çelebi Kütüphanesi	3	0,23	97,50
K������mece İlçe Halk Kütüphanesi	3	0,23	97,73
Silivri İlçe Halk Kütüphanesi	3	0,23	97,96
Mihrimah Sultan �ocuk Kütüphanesi	3	0,23	98,18
Büyükada Edebiyat Müze Kütüphanesi	2	0,15	98,34
Çinili �ocuk Kütüphanesi	2	0,15	98,49
�a�layan Halk Kütüphanesi	2	0,15	98,64
Esenler Halk Kütüphanesi	2	0,15	98,79
Güngören İlçe Halk Kütüphanesi	2	0,15	98,94
Ömer Faruk Toprak Halk Kütüphanesi	2	0,15	99,09
�ehit Fatih Mehmetan Kütüphanesi	2	0,15	99,24
Tuzla İlçe Halk Kütüphanesi	2	0,15	99,39
Zeytinburnu Halk Kütüphanesi	2	0,15	99,55
B�y����mece Mimar Sinan Halk Kütüphanesi	1	0,08	99,62
Maltepe İlçe Halk Kütüphanesi	1	0,08	99,70
Millet K�raathanesi	1	0,08	99,77
Pendik İlçe Halk Kütüphanesi	1	0,08	99,85
Sefaköy İlçe Halk Kütüphanesi	1	0,08	99,92

Tuzla Çocuk Kütüphanesi	1	0,08	100
Genel Toplam	1322	100	100

57 halk kütüphanesine yapılan toplam 1322 derecelendirme bir ile beş arasında değişirken, ortalama dört ortanca ise beştir. Derecelendirmeler rehber ve standart kullanıcı olarak analiz edildiğinde, ortalama derecelendirmede rehberin ($f = 386$) 4,35 standart kullanıcının ($f = 936$) ise 3,96 puan verdiği saptanmıştır. Her iki kullanıcı grubunun ortanca derecelendirme puanı ise beştir. Derecelendirme yapan kullanıcı sayısı düşük olmakla birlikte, Büyükada, Çatalca, Mehmet Akif Ersoy, Pendik İlçe Halk Kütüphanesiyle Tuzla Çocuk Kütüphanesi ortalama ve ortancada en yüksek (beş) derecelendirme alan kütüphanelerdir. Derecelendirme yapan kullanıcıların yarısından fazlasını ($f = 742$) alan Ramî Kütüphanesi ise ortalamada 4,27 (ortanca = 5) puan almıştır. Ortalama ve ortancada en düşük derecelendirme puanı (bir) alan kütüphanelerin Esenler Halk Kütüphanesi ve Millet Kırathanesi olduğu saptanmıştır. Kütüphanelere göre derecelendirmelere ilişkin tanımlayıcı istatistik ise Tablo 3.3'te yer almaktadır.

Tablo 3.3: Kütüphanelere göre derecelendirme istatistiği

Halk kütüphanesi	<i>N</i>	En düşük	En yüksek	Ortalama	Ortanca
Büyükada Edebiyat Müze Kütüphanesi	2	5	5	5	5
Çatalca İlçe Halk Kütüphanesi	3	5	5	5	5
Mehmet Akif Ersoy Halk Kütüphanesi	4	5	5	5	5
Pendik İlçe Halk Kütüphanesi	1	5	5	5	5
Tuzla Çocuk Kütüphanesi	1	5	5	5	5
Şemsipaşa İlçe Halk Kütüphanesi	16	4	5	4,88	5
Vitali Hakko Kreatif Endüstriler Kütüphanesi	6	4	5	4,83	5
Ahmet Hamdi Tanpınar Edebiyat Müze Kütüphanesi	32	2	5	4,75	5
Fatih Kasım Günani Kütüphanesi	7	3	5	4,71	5
Farika Kitaplı Kahve	18	1	5	4,67	5

İstanbul Havalimanı Kütüphanesi	6	4	5	4,67	5
Kâtip Çelebi Kütüphanesi	3	4	5	4,67	5
Mihrimah Sultan Çocuk Kütüphanesi	3	4	5	4,67	5
Fatih Kadırga Kütüphanesi	5	3	5	4,6	5
Tuzla İlçe Halk Kütüphanesi	2	4	5	4,5	4,5
Kalenderhane Kütüphanesi	14	3	5	4,43	5
Üsküdar Selimiye Çocuk Kütüphanesi	6	1	5	4,33	5
Esenler Dr. Kadir Topbaş İlçe Halk Kütüphanesi	25	1	5	4,28	5
Rami Kütüphanesi	742	1	5	4,27	5
Fatih Kariye Refik Halid Karay Kütüphanesi	9	1	5	4,11	5
Eyüpsultan Ahmet Kekeç Kütüphanesi	12	3	5	4,08	4
Fatih Vatan Kütüphanesi	18	1	5	4,06	5
Fatih Cerrahpaşa Kütüphanesi	25	1	5	4	5
Bahçelievler Belediyesi Akif Emre Kültür Merkezi	7	1	5	4	5
Bakırköy Doğan Hızlan Halk Kütüphanesi	18	1	5	3,94	4,5
Orhan Kemal İl Halk Kütüphanesi	10	1	5	3,9	5
Beyazıt Devlet Kütüphanesi	32	1	5	3,81	4
Silivri İlçe Halk Kütüphanesi	3	2	5	3,67	4
Fatih Merkez Kütüphanesi	110	1	5	3,64	4
Prof. Dr. Fuat Sezgin ve Dr. Ursula Sezgin Bilimler Tarihi Kütüphanesi	8	1	5	3,63	5
Sultanbeyli İlçe Halk Kütüphanesi Müdürlüğü	8	1	5	3,63	4
Beykoz Kemalettin Tuğcu İlçe Halk Kütüphanesi	4	1	5	3,5	4
Çinili Çocuk Kütüphanesi	2	2	5	3,5	3,5
Osmangazi Millet Kütüphanesi	6	1	5	3,5	3,5
Şehit Fatih Mehmedhan Kütüphanesi	2	3	4	3,5	3,5
Fatih Topkapı Kütüphanesi	29	1	5	3,41	4
Akyaka Park Avm Kütüphanesi	5	1	5	3,4	5
Rings Avm Kütüphanesi	5	2	5	3,4	3
Adnan Büyükdeniz Dijital Kütüphanesi	6	1	5	3,33	4
Hamidiye Kültür Merkezi	15	1	5	3,33	4
Karagömrük Kütüphanesi	11	1	5	3,27	4
Kartal İlçe Halk Kütüphanesi	11	1	5	3,18	4

Bakırköy Rıfat Ilgaz İlçe Halk Kütüphanesi	34	1	5	3,09	3
Büyükçekmece Mimar Sinan Halk Kütüphanesi	1	3	3	3	3
Güngören İlçe Halk Kütüphanesi	2	1	5	3	3
Ömer Faruk Toprak Halk Kütüphanesi	2	1	5	3	3
Sefaköy Halk Kütüphanesi	1	3	3	3	3
Zeytinburnu Halk Kütüphanesi	2	1	5	3	3
Küçükçekmece İlçe Halk Kütüphanesi	3	1	5	2,67	2
Evliya Çelebi Kütüphanesi	5	1	5	2,6	2
Fatih Vani Dergâhı Kütüphanesi	3	1	5	2,33	1
Avcılar İlçe Halk Kütüphanesi	8	1	5	2,25	1,5
Çağlayan Halk Kütüphanesi	2	1	3	2	2
Maltepe İlçe Halk Kütüphanesi	1	2	2	2	2
Gaziosmanpaşa İlçe Halk Kütüphanesi	3	1	2	1,67	2
Esenler Halk Kütüphanesi	2	1	1	1	1
Millet Kırathanesi	1	1	1	1	1

3.3. Yerel Rehber ve Standart Kullanıcı Geri Bildirimleri

Halk kütüphanelerine yapılan rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerine göre; kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmede bulunduğu üst kod “genel” ($f = 920$) olmuştur (bkz. Tablo 3.4). Ardından en yüksek sıklıkta değerlendirme yapılan üst kodlar sırasıyla tesis/olanaklar ($f = 835$) ve ortam ($f = 364$) olmuştur. Kullanıcıların en yüksek sıklıkta memnuniyet belirttiği üst kod değerlendirmelerin %86,20’sini alan “genel” ($f = 793$) olmuştur. En yüksek sıklıkta olumlu değerlendirme alan üst kod sırasıyla değerlendirmelerin %81,82’sini alan “konum” ($f = 72$), %75,47’sini alan kültürel programlar ($f = 40$), %67,24’ünü alan çocuk bölümü ($f = 39$), %62,42’sini alan koleksiyon ($f = 93$) ve %57,42’sini alan ortam ($f = 209$) takip etmiştir.

Kullanıcıların en yüksek sıklıkta olumsuz değerlendirme bulunduğu üst kod ise değerlendirmelerin %71,84’ünü alan açık saatler ($f = 74$) olmuştur. En yüksek sıklıkta olumsuz değerlendirme alan üst kodlar sırasıyla değerlendirmelerin %67,78’ini alan teknoloji ($f = 61$) ve %55,94’ünü alan personeldir ($f = 113$). Üst kodlara göre olumlu, olumsuz ve nötr görüşlerin sıklıkları Tablo 3.4’ten izlenebilir.

Tablo 3.4: Yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin üst kod sıklığı

Üst kod	Olumlu		Olumsuz		Nötr		Toplam
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>
Genel	793	86,20	83	9,02	44	4,78	920
Açık saatler	27	26,21	74	71,84	2	1,94	103
Personel	89	44,06	113	55,94	-	-	202
Tesis/Olanaklar	483	57,84	348	41,68	4	0,48	835
Koleksiyon	93	62,42	55	36,91	1	0,67	149
Konum	72	81,82	14	15,91	2	2,27	88
Ortam	209	57,42	155	42,58	-	-	364
Teknoloji	27	30,00	61	67,78	2	2,22	90
Çocuk bölümü	39	66,10	20	33,90	-	-	59
Kültürel programlar	40	75,47	7	13,21	6	11,32	53

3.3.1. Açık saatler

Halk kütüphanelerine yapılan rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinde açık saatler üst koduna ilişkin veriler analiz edildiğinde, kullanıcıların toplam 103 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir. Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmeyi “genel” ifadelerle olumsuz ($f = 53$) görüş olarak bildirdiği saptanmıştır. Kullanıcıların genel ifadelerle olumlu ve olumsuz görüş bildirdiği değerlendirmelere şunlar örnek verilebilir:

- “Pazar günü ürt katı kapalıydı her yer tıklım tıklım yer bulamıyoruz”
- “Haftasonu gittim kapalıydı. Kitap sadece hafta içi mi okunuyor?
Avcılara fazla bile...”
- “Neredeyse Hergun gittiğim biryer cidden çok memnunum haftasonu açık olması vesayre çok güzel saat 13.00'dan 19.00'a kadar kalmışlığım var çok iyi birde manzarası var yani daha ne diyeyimm 5 yıldızı Hak ediyor”

Ardından en yüksek ikinci sıklıkta değerlendirme içeren üst kodların sırasıyla, kütüphanelerin 7/24 açık olmasından dolayı memnuniyet içeren olumlu değerlendirmelere ilişkin +24 alt kodu ($f = 23$) almıştır. En düşük ve eşit sıklıkta

değerlendirme içeren alt kodlar ise kullanıcıların kütüphanenin saat 22.00’de kapanmasından dolayı olumsuz görüş bildirdiği -22 alt kodu ($f = 1$), saat 21.00’de kapanmasından dolayı olumsuz görüş bildirdiği -21 alt kodu ($f = 1$), saat 18.00’de kapanmasından dolayı olumsuz görüş bildirdiği -18 alt kodu ($f = 1$), saat 22.00’de kapanmasından dolayı olumlu görüş bildirdikleri +22 alt kodudur ($f = 1$). Kullanıcı değerlendirmelerine ise aşağıdaki örnekler verilebilir:

- “Çok güzel bir kütüphane hem büyük hem geniş istediğiniz türde kitap bulabilirsiniz ayrıca 7/24 açık”
- “İğrenç gelmeyin 7/24 açık yazıyor ama saat 10da açılıyor öğrencileri dışarda bekletiyor saatlerce”
- “Çok güzel olmuş ama 17 de kapanması çok kötü umarım en kısa zamanda sürelerini uzatabilirlet”
- “Umarım kalıcı olarak 9a kadar açık değildir, en azından cumartesi günleri 00.00a kadar açık olabilir, bizim 9dan sonra da çalışabileceğimiz kütüphanelere ihtiyacımız var”

Kullanıcıların açık saatlere ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.5’te yer almaktadır.

Tablo 3.5: Açık saatlere ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık (f)
-	53
+24	23
-17	10
-23	6
+	3
-24	2
*	2
-22	1
-21	1
-18	1
+22	1

3.3.2. Personel

Rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinde personel üst koduna ilişkin veriler analiz edildiğinde, kullanıcıların personel üst koduna yönelik toplam 202 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.6). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod olumlu görüş olarak bildirilen +nezaket ($f = 72$) olarak saptanmıştır. En yüksek sıklıkta değerlendirme alan alt kod ise kullanıcıların olumsuz görüş olarak bildirdikleri -nezaket ($f = 63$). Kullanıcıların en düşük sıklıkta değerlendirmeyi genel ifadelerle olumlu ($f = 17$) görüş olarak bildirdiği saptanmıştır. Bu kullanıcı değerlendirmelerine aşağıdaki örnekler verilebilir:

- “*çocuk kütüphanesi bölümünde çalışan Burcu hanım çok kaba. Sert bir tonda konuşmakta ve devamlı oflamakta. Böyle güzel bir kütüphanede iletişim becerileri yüksek kişiler çalışmalı. Özellikle çocuklarla ilgilenecek kişiler daha guleryuzlu olmalı.*”
- “*İlk defa gittim Çok sessiz bir ortam var sevdim ayrıca oradaki çalışanlar Güler yüzlü ve ilgililerdi*”
- “*Kütüphane güzel fakat çalışanlar çok duyarsız. Kütüphanede çalıştıklarının farkında değiller.*”
- “*güvenlik abi bağırarak konuşuyor*”.

Kullanıcıların personele ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.6’da yer almaktadır.

Tablo 3.6: Personel üst koduna ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık (f)
+nezaket	72
-nezaket	63
-gürültü	27
-	23
+	17

3.3.3. Tesis/Olanaklar

Rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinde tesis/olanaklar üst koduna ilişkin veriler analiz edildiğinde, kullanıcıların toplam 835 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.7). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod olumsuz görüş olarak bildirilen -çalışma masası ($f = 114$) olarak saptanmıştır. Ardından en yüksek ve eşit sıklıkta değerlendirmeyi kullanıcıların olumlu görüş olarak bildirdikleri +bahçe ($f = 81$) ve +ikram ($f = 81$) alt kodları almıştır. Kullanıcıların en düşük ve eşit sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kodlar -bireysel oda ($f = 1$), -elektrik ($f = 1$), -mescit ($f = 1$), -müze ($f = 1$), -ödünç kitap ($f = 1$), -teknoloji ($f = 1$) ve +sabun ($f = 1$) olarak saptanmıştır. Kullanıcıların tesis/olanaklara ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.7’de yer almaktadır. Kullanıcı değerlendirmelerine aşağıdaki örnekler verilebilir:

- “Çok dolu prizler çalışmıyor??? Nasıl bi kütüphane”
- “ic ve dış alan olmak üzere her sey çok güzel cay hizmetide ayrı bir güzel”
- “Muhteşem bir hizmet. Fizik , edebiyat , kimya vs.. bütün bölümlerin ders çalışma odaları ve kütüphaneleri ayrı ayrı mevcut. Bahçesi çok büyük her türkü aktiviteye uygun. İçerisinde çocuk oyun odaları , masal odası mevcut. Hepsinden ücretsiz olarak faydalanabiliyorsunuz”
- “Oturacak yer bulamıyorum. Kapalı alanlar da hizmete açılmalı, kitap okuma bölümleri arttırılmalı. İdari bölümler de halka açılmalı. Gösteriş var fakat fayda az.”

Tablo 3.7: Tesis/olanaklara ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

- Alt kod	Sıklık (f)	+ Alt kod	Sıklık(f)
-çalışma masası	114	+bahçe	81
-kafeterya	40	+ikram	81
-otopark	31	+tarihi bina	72
-ikram	21	+ kafeterya	57
-priz	17	+	41
-	14	+çalışma masası	39
-wc	13	+mescit	21

-küçük	12	+müze	17
-peçete	11	+wc	15
-bahçe	9	+otopark	14
-otomat	9	+çalışma odası	11
-tabela	9	+masa	6
-çalışma izni	7	+sandalye	6
-masa	6	+priz	4
-sandalye	6	+otomat	4
-abdesthane	5	*	4
-çalışma odası	5	+aydınlatma	3
-dolap	3	+engelli bölümü	3
-su	2	+fotokopi	3
-asansör	2	+bireysel oda	2
-aydınlatma	2	+peçete	2
-fotokopi	2	+sabun	1
-kamera	2		
-bireysel oda	1		
-elektrik	1		
-mescit	1		
-müze	1		
-ödünç kitap	1		
-teknoloji	1		

3.3.4. Koleksiyon

Yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinde koleksiyon üst koduna ilişkin veriler analiz edildiğinde; kullanıcıların koleksiyon üst koduna yönelik toplam 149 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz Tablo 3.8). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmeyi genel ifadelerle olumlu ($f = 91$) görüş olarak bildirdiği saptanmıştır. Kullanıcı değerlendirmelerine ise aşağıdaki örnekler verilebilir:

- “Çok güzel bir kütüphane hem büyük hem geniş istediğiniz türde kitap bulabilirsiniz ayrıca 7/24 açık”

- “*Ferah ve oldukça fazla çalışma salonu bulunuyor. Kitaplığı da bir o kadar güncel ve yeni*”
- “*Muhteşem eserlere ev sahipliği yapan muazzam bir mekan*”.

Ardından en yüksek ikinci sıklıkta değerlendirme alan alt kod ise kullanıcıların olumsuz görüş bildirdiği geneldir ($f = 33$). En yüksek üçüncü sıklıkta değerlendirme alan alt kod -raf düzenidir ($f = 11$). Bu alt kodda yer alan kullanıcı değerlendirmelerine aşağıdaki örnekler verilebilir:

- “*Kitap sayısı ve çeşitliliği yetersiz*”
- “*“Şirin bir kütüphane ve işini seven personele sahip ama keşke daha fazla kitap olsa.....!”*
- “*bir de kitap olsa tam süper olacak*”
- “*Aylar oluyor hala hiç bir salonda kitaplar olması gerektiği gibi dizili değil, raflara rastgele yerleştirilmiş. Kaynak bakımından bol olsa da aradığınız kitap varsa uğraşılır gibi değil. Onun dışında ders çalışmak için iyi bir yer.*”
- “*Kütüphanenin ders çalışma alanları güzel fakat her masanın altında priz olması gerekirken burada priz yoktu, prizler sadece belli başlı yerlerdeydi. Kitaplıklardaki kitaplar kategorilere göre ayrılmamıştı. Aranılan kitap bulunmuyordu. Büyük bir eksiklik. Düzensizdi.*”

Kullanıcıların en düşük ve eşit sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kodlar -tabela ($f = 1$) ve genel nötr görüş olarak ifade edilen *’dır ($f = 1$). Kullanıcıların koleksiyona ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin sıklık verisi Tablo 3.8’de yer almaktadır.

Tablo 3.8: Koleksiyona ilişkin yerel ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık (f)
+	91
-	33
-raf düzeni	11

-tasnif	4
-güncellik	3
-yabancı kaynak	3
+güncellik	2
-tabela	1
*	1

3.3.5. Konum

Yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinde konum üstü koduna ilişkin veri analiz edildiğinde, kullanıcıların toplam 88 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.9). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta olumlu değerlendirmesi genel ($f = 72$) alt kodunda toplandığı saptanmıştır. En yüksek ikinci sıklıkta olumsuz değerlendirme de genel ($f = 14$) alt kodunda toplanmıştır. Kullanıcı değerlendirmelerine aşağıdaki örnekler verilebilir:

- *“Konum olarak süper bir yerde olmakla birlikte temizliğinin gittikçe güzelleşmesi mutluluk verici fakat hala 5 te kapanıyor olması üzücü”*
- *“Topkapı metro istasyonuna 5 dakika yürüme mesafesinde olduğundan ulaşımı kolay. Görevlileri çok nazik ve yardımcı. Ortam temiz ve sessiz olduğundan çalışması gayet rahat.”*
- *“Kütüphane ders çalışmak için güzel fakat kütüphaneye yürüyene kadar korkudan ölüyordum, sokaklar ve insanlar biraz garip. Bir daha gelmem”.*

Kullanıcıların konuma ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.9’da yer almaktadır.

Tablo 3.9: Konuma ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin kodları

Alt kod	Sıklık (f)
+	72
-	14
*	2

3.3.6. Ortam

Halk kütüphanelerine yapılan rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinde ortam üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların ortam üst koduna yönelik toplam 364 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.10). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta olumsuz değerlendirmeleri -gürültü ($f = 78$) alt kodunda toplanmıştır. Ardından en yüksek sıklıkta değerlendirme alan alt kod sırasını +sessiz ($f = 71$) takip etmiştir. Kullanıcıların en düşük sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod -ferahdır ($f = 2$). Kullanıcı görüşlerine örnekler:

- “Çok kalabalık. Çalışma odaları çok havasız. Çok kalabalık. Üniversite çağı için değil liseliler var hep. Çok kalabalık. Kitaplar yeni ve insan olmasa içi güzel geniş ama çok kalabalık”
- “Süper ferah sakın harika.”
- “Evet burası çoğu insanın dediği gibi çok güzel bir kütüphane ancak koridorlardaki oturma yerleri aşırı tozlu gereğinin yapılmasını arzedirim.”

Kullanıcıların ortama ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.10’da yer almaktadır.

Tablo 3.10: Ortama ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmeleri

Alt kod	Sıklık (f)
-gürültü	78
+sessiz	71
+	47
-iklimlendirme	33
+temizlik	33
+ferah	28
-temizlik	21
+iklimlendirme	14
+düzenli	12
-havalandırma	11

-	6
+havalandırma	4
-düzenli	4
-ferah	2

3.3.7. Teknoloji

Halk kütüphanelerine yapılan rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinde teknoloji üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların teknoloji üst koduna yönelik toplam 90 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.11). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod -internettir ($f = 42$). En yüksek sıklıkta değerlendirme alan alt kod sırasını +internet ($f = 12$) takip etmiştir. Kullanıcıların en düşük sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod ise nötr görüş olarak ifade edilen * ($f = 1$) alt kodudur. Kullanıcı görüşlerine örnekler:

- “İnterneti berbat! Hatta şu an internet bağlantısı olmadığı için eve dönüyorum. Şunu anlamaları lazım internet ders çalışabilmek için en önemli şeylerden biri.”
- “İyi, ama mola alanı küçük ve bilgisayar sayısı azdır”
- “Ders çalışmak için gerçekten güzel bir yer ve internet de iyi”.

Kullanıcıların teknolojiye ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.11’de yer almaktadır.

Tablo 3.11: Teknolojiye ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin kodları

Alt kod	Sıklık (f)
-internet	42
+internet	12
+pc	11
-	10
-pc	6
-elektrik	3
+	4
*	2

3.3.8. Çocuk Bölümü

Halk kütüphanelerine yapılan rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinde çocuk bölümü üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların çocuk bölümü üst koduna yönelik toplam 59 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.12). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmeyi genel ifadelerle olumlu ($f = 23$) görüş olarak bildirdiği saptanmıştır. Ardından en yüksek sıklıkta değerlendirme alan alt kod sırasını kullanıcıların olumlu görüş olarak bildirdikleri +oyun alanı ($f = 12$) takip etmiştir. Kullanıcılar en düşük ve eşit sıklıkta değerlendirmeyi +raf yüksekliği ($f = 1$), -güncel kaynak ($f = 1$), +masa ($f = 1$), +koleksiyon ($f = 1$) ve +koleksiyon çeşitliliği ($f = 1$) alt kodlarına yönelik gerçekleştirmiştir. Kullanıcı görüşlerine örnekler:

- “Çocuk kütüphanesi olması çok güzel. Kütüphanesi için gittik ve çocuğum çok mutlu oldu. Kitapları rahat seçebileceği boyuna uygun kitaplıkları ve tam çocuklara uygun masalar var. Her şey en ince ayrıntısına kadar düşünülmüş harika bir ortam”.
- “Bahçesi çocuklu insanlar için cookk güzel icerisi gayet iyi sadece çocuk bölümünde çok az kitap vardı gündem kitapları göremedim bir de eski çocuk dergileri düzensiz bir şekilde öylesine koyulmuş rafları doldurduk mu doldurduk havasında yine de tekrar gider.miyim evet giderim”.
- “Hiç umduğum gibi olmadı. Çocuk etkinlikleri için gittik oyun oynasın kızım diye fakat oyun yeri okadar kötü ki park bile değil saçma sapan ahşap tahtalar var hiç bir işlevi yok. Eğer sarıyer taraflarından gidecekseniz denemeyin bile. Bakımsız bir yer beğenmedim”.

Kullanıcıların çocuk bölümüne ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.12’de yer almaktadır.

Tablo 3.12: Çocuk bölümüne ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin kodları

Alt kod	Sıklık (f)
+	23
+oyun alanı	12
-oyun alanı	6
-randevu	4
-yetersiz koleksiyon	2
-küçük	2
-oyun süresi	2
-raf düzeni	2
+raf yüksekliği	1
-güncel kaynak	1
+masa	1
+koleksiyon	1
+koleksiyon çeşitliliği	1

3.3.9. Kültürel Programlar

Halk kütüphanelerine yapılan rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinde kültürel programlar üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların kültürel programlar üst koduna yönelik toplam 53 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.13). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmeyi genel ifadelerle olumlu ($f = 16$) görüş olarak bildirdiği saptanmıştır. Ardından en yüksek ikinci sıklıkta değerlendirme alan alt kod sırasını kullanıcıların olumlu görüş olarak bildirdikleri +farklı etkinlikler ($f = 14$) takip etmiştir. Kullanıcılar en düşük ve eşit sıklıkta değerlendirmeyi -etkinlik saatleri ($f = 1$), +konferans ($f = 1$) ve +randevu ($f = 1$) alt kodlarına yönelik gerçekleştirmiştir. Kullanıcı görüşlerine örnekler:

- “Kocaman bir alan, gitmekten keyif aldığım bir yer. İstida böyle alanlara ihtiyacımız var. Çocuklar için düzenlenen atölyeler eğlenceli ama randevu almak gerekiyor”,

- “*Valla çok hoş bir yer olmuş. Avlusunda vakit geçirmek çok keyifli. Avlusunda kafeler mevcut. Önceden rezervasyon yapmak kaydıyla, çocuklar için atölyeler ve yetişkinler için etkinlikler mevcut*”,
- “*Kütüphane çok güzel ailenizle birlikte nitelikli bir zaman geçirmek için biçilmiş kaftan. Çocuklar için güzel atölyeler var ama hafta içi ve okul saatlerine denk geliyor belki bu konuda bir düzenleme yapılabilir*”.

Kullanıcıların kültürel programa ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt koduna ilişkin veri Tablo 3.13’te yer almaktadır.

Tablo 3.13: Kültürel programlara ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin kodları

Alt kod	Sıklık (f)
+	16
+farklı etkinlikler	14
+çocuk etkinlikleri	8
*	6
-randevu	6
-etkinlik saatleri	1
+konferans	1
+randevu	1

3.4. Yerel Rehber Geri Bildirimleri

Halk kütüphanelerine yapılan yerel rehber değerlendirmelerine göre; kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmede bulunduğu üst kod tesis/olanaklar ($f = 309$) olmuştur. Ardından en yüksek sıklıkta değerlendirme yapılan üst kod sırasını genel ($f = 282$) ve ortam ($f = 103$) üst kodu almıştır. Yerel rehberlerin en yüksek sıklıkta memnuniyet belirttiği üst kod değerlendirmelerin %89,01’ini alan genel ($f = 251$) üst kodu olmuştur. En yüksek sıklıkta olumlu değerlendirme alan üst kod sırasını değerlendirmelerin %85’ini alan çocuk bölümü ($f = 17$), %79,41’ini alan konum ($f = 27$), %74,07’sini alan kültürel programlar ($f = 20$), %67,64’ünü alan tesis/olanaklar (f

= 209), %66,99'unu alan ortam ($f = 69$), %59,38'ini alan personel ($f = 19$) ve %54,55'ini alan açık saatler ($f = 12$) takip etmiştir. Yerel rehberlerin en yüksek sıklıkta olumsuz değerlendirme yapmış olduğu üst kod değerlendirmelerin %45,45'ini alan teknoloji ($f = 10$) olmuştur. En yüksek sıklıkta olumsuz değerlendirme alan üst kod sırasını değerlendirmelerin %40,91'ini alan açık saatler ($f = 9$) ve %40,63'ünü alan personel ($f = 13$) takip etmiştir. Yerel rehber geri bildirimlerinin üst kod sıklığı Tablo 3.14'te gösterilmiştir.

Tablo 3.14: Yerel rehber değerlendirmelerinin üst kod sıklığı

Ölçüt	Olumlu		Olumsuz		Nötr		Toplam
	f	%	f	%	f	%	f
Genel	251	89,01	16	5,67	15	5,32	282
Açık saatler	12	54,55	9	40,91	1	4,55	22
Personel	19	59,38	13	40,63	-	-	32
Tesis/Olanaklar	209	67,64	97	31,39	3	0,97	309
Koleksiyon	39	72,22	14	25,93	1	1,85	54
Konum	27	79,41	5	14,71	2	5,88	34
Ortam	69	66,99	34	33,01	-	-	103
Teknoloji	11	50,00	10	45,45	1	4,55	22
Çocuk bölümü	17	85,00	3	15,00	-	-	20
Kültürel programlar	20	74,07	3	11,11	4	14,81	27

3.4.1. Açık Saatler

Halk kütüphanelerine yapılan yerel rehber değerlendirmelerinde açık saatler üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların açık saatler üst koduna yönelik toplam 22 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.15). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod olumlu görüş olarak bildirilen +24 ($f = 10$) olarak saptanmıştır. Ardından en yüksek ikinci sıklıkta değerlendirme alan alt kod ise kullanıcıların genel ifadelerle olumsuz görüş ($f = 9$) olarak değerlendirdiği alt koddur. Kullanıcıların en düşük sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod nötr görüş olarak bildirdikleri * ($f = 1$) alt kodudur. Kullanıcıların

açık saatlere ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt koduna ilişkin veri Tablo 3.15’te yer almaktadır.

Tablo 3.15: Açık saatlere ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin kodları

Alt kod	Sıklık (<i>f</i>)
+24	10
-	9
+	2
*	1

3.4.2. Yerel Rehber Personel

Halk kütüphanelerine yapılan yerel rehber değerlendirmelerinde personel üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların personel üst koduna yönelik toplam 32 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.416). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod olumlu görüş olarak bildirilen +nezaket ($f = 12$) olarak saptanmıştır. En yüksek sıklıkta değerlendirme alan alt kod sırasını kullanıcıların olumsuz görüş olarak bildirdikleri -nezaket ($f = 8$) takip etmiştir. Kullanıcıların en düşük sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod olumsuz görüş olarak bildirilen -gürültüdür ($f = 2$). Kullanıcıların personele ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt koduna ilişkin veri Tablo 3.16’da yer almaktadır.

Tablo 3.16: Personele ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık (<i>f</i>)
+nezaket	12
-nezaket	8
+	7
-	3
-gürültü	2

3.4.3. Tesis/Olanaklar

Halk kütüphanelerine yapılan yerel rehber değerlendirmelerinde tesis/olanaklar üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların tesis/olanaklar üst koduna yönelik toplam 309 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.17). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod olumlu görüş olarak bildirilen +bahçe ($f = 41$) alt kodu olarak saptanmıştır. En yüksek ikinci sıklıkta değerlendirme alan alt kod kullanıcıların olumsuz görüş olarak bildirdikleri -çalışma masasıdır ($f = 34$). Kullanıcıların en düşük ve eşit sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kodlar ise; olumsuz görüş olarak bildirilen -abdesthane ($f = 1$), -çalışmaizni ($f = 1$), -kamera ($f = 1$), -küçük ($f = 1$) ve olumlu görüş olarak bildirilen +aydınlatma ($f = 1$), +bireysel oda ($f = 1$), +dolap ($f = 1$) ve +sabun ($f = 1$) alt kodlardır. Kullanıcıların tesis/olanaklara ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.17’de yer almaktadır.

Tablo 3.17: Tesis/olanaklara ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık(f)	Alt kod	Sıklık (f)
-çalışma masası	34	+bahçe	41
-cafe	12	+ikram	31
-otopark	12	+tarihi bina	27
-	6	+cafe	26
-bahçe	6	+	22
-ikram	6	+çalışma masası	18
-wc	4	+müze	9
-priz	3	+mescit	7
-otomat	3	+otopark	6
-tabela	3	+wc	6
-peçete	2	*	3
-sandalye	2	+çalışma odası	3
-abdesthane	1	+otomat	3
-çalışma izni	1	+fotokopi	2
-kamera	1	+masa	2
-küçük	1	+peçete	2

+aydınlatma	1
+bireysel oda	1
+dolap	1
+sabun	1

3.4.4. Koleksiyon

Halk kütüphanelerine yapılan yerel rehber değerlendirmelerinde koleksiyon üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların koleksiyon üst koduna yönelik toplam 54 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.18). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmeyi genel ifadelerle olumlu ($f = 37$) görüş olarak bildirdiği saptanmıştır. Ardından en yüksek ikinci sıklıkta değerlendirme alan alt kod kullanıcıların genel ifadelerle olumsuz ($f = 9$) görüş olarak bildirdiği alt koddur. Kullanıcıların en düşük ve eşit sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kodlar olumsuz görüş olarak bildirilen -tasnif ($f = 1$), -yabancı kaynak ($f = 1$) alt kodları ve nötr görüş olarak bildirilen * ($f = 1$) alt koddur. Kullanıcıların koleksiyona ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.18’de yer almaktadır.

Tablo 3.18: Koleksiyona ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık (f)
+	37
-	9
-rafdüzeni	3
+güncellik	2
-tasnif	1
-yabancı kaynak	1
*	1

3.4.5. Konum

Halk kütüphanelerine yapılan yerel rehber değerlendirmelerinde konum üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların konum üst koduna yönelik toplam 34 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.19). Kullanıcıların en

yüksek sıklıkta değerlendirmeyi genel ifadelerle olumlu ($f = 27$) görüş olarak bildirdiği saptanmıştır. Ardından en yüksek ikinci sıklıkta değerlendirmeyi genel ifadelerle olumsuz ($f = 5$) görüş olarak bildirdiği saptanmıştır. Kullanıcıların konuma ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.19'da yer almaktadır.

Tablo 3.19: Konuma ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık (f)
+	27
-	5
*	2

3.4.6. Ortam

Halk kütüphanelerine yapılan yerel rehber değerlendirmelerinde ortam üst kodlarına ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların koleksiyon üst koduna yönelik toplam 103 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.20). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod olumlu görüş olarak bildirilen +sessiz ($f = 22$) alt kodu olarak saptanmıştır. Ardından en yüksek sıklıkta değerlendirme alan alt kod sırasını kullanıcıların olumsuz görüş olarak bildirdikleri -gürültü ($f = 19$) alt kodu takip etmiştir. Kullanıcıların en düşük ve eşit sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kodlar olumsuz görüş olarak bildirilen -düzenli ($f = 1$), -ferah ($f = 1$) alt kodlarıdır. Kullanıcıların ortama ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.20'de yer almaktadır.

Tablo 3.20: Ortama ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık (f)
+sessiz	22
-gürültü	19
+	16
+ferah	13
+temizlik	10
-temizlik	6

-iklimlendirme	5
+düzenli	4
-	2
+havalandırma	2
+iklimlendirme	2
-düzenli	1
-ferah	1

3.4.7. Teknoloji

Halk kütüphanelerine yerel rehber değerlendirmelerinde teknoloji üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların teknoloji üst koduna yönelik toplam 22 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.21). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod olumlu görüş olarak bildirilen +bilgisayar ($f = 7$) alt kodu olarak saptanmıştır. Ardından en yüksek sıklıkta değerlendirme alan alt kod sırasını kullanıcıların olumsuz görüş olarak bildirdikleri -internet ($f = 6$) alt kodu takip etmiştir. En düşük ve eşit sıklıkta değerlendirme alan alt kodlar olumsuz görüş olarak bildirilen -bilgisayar ($f = 1$), -elektrik ($f = 1$) alt kodları ve nötr görüş olarak bildirilen * ($f = 1$) alt koddur. Kullanıcıların teknolojiye ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.21’de yer almaktadır.

Tablo 3.21: Teknolojiye ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık (f)
+bilgisayar	7
-internet	6
+	2
-	2
+internet	2
-bilgisayar	1
-elektrik	1
*	1

3.4.8. Çocuk Bölümü

Halk kütüphanelerine yerel rehber değerlendirmelerinde çocuk bölümü üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların çocuk üst koduna yönelik toplam 20 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.22). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmeyi genel ifadelerle olumlu ($f = 7$) görüş olarak bildirdiği saptanmıştır. Ardından en yüksek ikinci sıklıkta değerlendirme alan alt kod kullanıcıların olumlu görüş olarak bildirdikleri +oyun alanıdır ($f = 6$). Kullanıcıların çocuk bölümüne ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.22’de yer almaktadır.

Tablo 3.22: Çocuk bölümüne ilişkin yerel değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık (f)
+	7
+oyun alanı	6
-oyun alanı	1
-yetersiz koleksiyon	1
-oyunsüresi	1
+raf yüksekliği	1
+masa	1
+koleksiyon	1
+koleksiyon çeşitliliği	1

3.4.9. Kültürel Programlar

Halk kütüphanelerine yapılan yerel rehber değerlendirmelerinde kültürel programlar üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların kültürel programlar üst koduna yönelik toplam 27 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.23). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmeyi genel ifadelerle olumlu ($f = 7$) görüş olarak ve +farklı etkinlikler ($f = 7$) alt koduyla olumlu görüş olarak eşit sıklıkta bildirdiği saptanmıştır. Ardından en yüksek sıklıkta değerlendirme alan alt kod sırasını kullanıcıların olumlu görüş olarak bildirdikleri +çocuk etkinlikleri ($f = 5$) alt kodu takip etmiştir. En düşük sıklıkta değerlendirme alan alt kod olumlu görüş olarak

bildirilen +konferans ($f = 1$) alt kodudur. Kullanıcıların kültürel programlara ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.23'te yer almaktadır.

Tablo 3.23: Kültürel programlara ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık (f)
+	7
+farklı etkinlikler	7
*	4
+çocuk etkinlikleri	5
-randevu	3
+konferans	1

3.5. Standart Kullanıcı Geri Bildirimleri

Halk kütüphanelerine yapılan standart kullanıcı değerlendirmelerine göre; kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmede bulunduğu üst kod genel ($f = 638$) üst kodu olmuştur. Ardından en yüksek sıklıkta değerlendirme yapılan üst kod sırasını tesis/olanaklar ($f = 525$) ve ortam ($f = 261$) üst kodu takip etmiştir. Standart kullanıcıların en yüksek sıklıkta memnuniyet belirttiği üst kod değerlendirmelerin %84,95'ini alan genel ($f = 542$) üst kodu olmuştur. En yüksek sıklıkta olumlu değerlendirme alan üst kod sırasını değerlendirmelerin %83,33'ünü alan konum ($f = 45$), %76,92'sini alan kültürel programlar ($f = 20$), %58,97'sini alan çocuk bölümü ($f = 23$), %56,38'ini alan koleksiyon ($f = 53$), %53,64'ünü alan ortam ($f = 140$) ve %52,19'unu alan tesis/olanaklar ($f = 274$) üst kodu takip etmiştir. Standart kullanıcıların en yüksek sıklıkta olumsuz değerlendirme yapmış olduğu üst kod değerlendirmelerin %80,25'ini alan açık saatler ($f = 65$) üst kodu olmuştur. En yüksek sıklıkta olumsuz değerlendirme alan üst kod sırasını değerlendirmelerin %75'ini alan teknoloji ($f = 51$) ve %58,82'sini alan personel ($f = 100$) üst kodu takip etmiştir. Standart kullanıcı geri bildirimlerinin üst kod sıklığı Tablo 3.24'te yer almaktadır.

Tablo 3.24: Standart kullanıcı değerlendirmelerinin üst kod sıklığı

Ölçüt	Olumlu		Olumsuz		Nötr		Toplam
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>
Genel	542	84,95	67	10,50	29	4,55	638
Açık saatler	15	18,52	65	80,25	1	1,23	81
Personel	70	41,18	100	58,82	-	-	170
Tesis/Olanaklar	274	52,19	250	47,62	1	0,19	525
Koleksiyon	53	56,38	41	43,62	-	-	94
Konum	45	83,33	9	16,67	-	-	54
Ortam	140	53,64	121	46,36	-	-	261
Teknoloji	16	23,53	51	75,00	1	1,47	68
Çocuk bölümü	23	58,97	16	41,03	-	-	39
Kültürel programlar	20	76,92	4	15,38	2	7,69	26

3.5.1. Açık Saatler

Halk kütüphanelerine yapılan standart kullanıcı değerlendirmelerinde açık saatler üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların açık saatler üst koduna yönelik toplam 81 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.25). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmeyi genel ifadelerle olumsuz ($f = 44$) görüş olarak bildirdiği saptanmıştır. Ardından en yüksek sıklıkta değerlendirme alan alt kod sırasını kullanıcıların olumlu görüş olarak bildirdikleri +24 ($f = 13$) alt kodu takip etmiştir. Kullanıcıların en düşük ve eşit sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kodlar -22 ($f = 1$), -21 ($f = 1$), -18 ($f = 1$), +22 ($f = 1$) alt kodları, genel ifadelerle olumlu görüş olarak bildirilen + ($f = 1$) ve nötr görüş olarak bildirilen * ($f = 1$) alt kodlarıdır. Kullanıcıların açık saatlere ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.25'te yer almaktadır.

Tablo 3.25: Açık saatlere ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık (<i>f</i>)
-	44
+24	13

-17	10
-23	6
-24	2
-22	1
+22	1
-21	1
-18	1
+	1
*	1

3.5.2. Personel

Halk kütüphanelerine yapılan standart kullanıcı değerlendirmelerinde personel üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların personel üst koduna yönelik toplam 170 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.26). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod olumlu görüş olarak bildirilen +nezaket ($f = 60$) alt kodu olarak saptanmıştır. En yüksek ikinci sıklıkta değerlendirme alan alt kod kullanıcıların olumsuz görüş olarak bildirdikleri - nezaket ($f = 55$) alt kodudur. Kullanıcıların en düşük sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod ise genel ifadelerle olumlu görüş olarak bildirilen + ($f = 10$) alt kodudur. Kullanıcıların personele ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.26’da yer almaktadır.

Tablo 3.26: Personele ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık (f)
+nezaket	60
-nezaket	55
-gürültü	25
-	20
+	10

3.5.3. Tesis/Olanaklar

Halk kütüphanelerine yapılan standart kullanıcı değerlendirmelerinde tesis/olanaklar üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların tesis/olanaklar üst koduna yönelik toplam 525 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.27). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod olumsuz görüş olarak bildirilen -çalışma masası ($f = 80$) alt kodu olarak saptanmıştır. En yüksek sıklıkta değerlendirme alan alt kod sırasını kullanıcıların olumlu görüş olarak bildirdikleri +ikram ($f = 50$) ve +tarihi bina ($f = 45$) alt kodları takip etmiştir. Kullanıcıların en düşük ve eşit sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kodlar olumsuz görüş olarak bildirilen -bireysel oda ($f = 1$), -elektrik ($f = 1$), -kamera ($f = 1$), -mescit ($f = 1$), -müze ($f = 1$), -ödünç kitap ($f = 1$), -teknoloji ($f = 1$) ve olumlu görüş olarak bildirilen +bireysel oda ($f = 1$), +fotokopi ($f = 1$), +otomat ($f = 1$) alt kodlarıyla beraber nötr görüş olarak bildirilen * ($f = 1$) alt kodudur. Kullanıcıların tesis/olanaklara ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.27’de yer almaktadır.

Tablo 3.27: Tesis/olanaklara ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık (f)	Alt kod	Sıklık (f)
-çalışma masası	80	+ikram	50
-kafeterya	27	+tarihi bina	45
-otopark	19	+bahçe	40
-ikram	15	+kafeterya	31
-priz	14	+çalışma masası	20
-küçük	11	+	19
-peçete	9	+mescit	14
-wc	9	+wc	9
-	8	+çalışma odası	8
-çalışma izni	6	+müze	8
-masa	6	+otopark	8
-otomat	6	+sandalye	6
-tabela	6	+priz	4

-çalışma odası	5	+masa	4
-abdesthane	4	+engelli bölümü	3
-sandalye	4	+aydınlatma	2
-dolap	3	+bireysel oda	1
-bahçe	3	+fotokopi	1
-su	2	+otomat	1
-asansör	2	*	1
-aydınlatma	2		
-fotokopi	2		
-bireysel oda	1		
-elektrik	1		
-kamera	1		
-mescit	1		
-müze	1		
-ödünç kitap	1		
-teknoloji	1		

3.5.4. Koleksiyon

Halk kütüphanelerine yapılan standart kullanıcı değerlendirmelerinde koleksiyon üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların koleksiyon üst koduna yönelik toplam 94 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.28). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmeyi genel ifadelerle olumlu ($f = 53$) görüş olarak bildirdiği saptanmıştır. Ardından en yüksek ikinci sıklıkta değerlendirme alan alt kod kullanıcıların genel ifadelerle olumsuz ($f = 24$) görüş olarak bildirdiği alt koddur. Kullanıcıların en düşük sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod olumsuz görüş olarak bildirilen -tabela ($f = 1$) alt kodudur. Kullanıcıların koleksiyona ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.28’de yer almaktadır.

Tablo 3.28: Koleksiyona ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık (f)
+	53
-	24
-raf düzeni	8
-tasnif	3
-güncellik	3
-yabancı kaynak	2
-tabela	1

3.5.5. Konum

Halk kütüphanelerine yapılan standart kullanıcı değerlendirmelerinde konum üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların konum üst koduna yönelik toplam 54 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir. Kullanıcıların yüksek sıklıkta değerlendirmeyi genel ifadelerle olumlu ($f = 45$) görüş olarak bildirdiği saptanmıştır. Ardından düşük sıklıkta değerlendirmeyi genel ifadelerle olumsuz ($f = 9$) görüş olarak bildirdiği saptanmıştır.

3.5.6. Ortam

Halk kütüphanelerine yapılan standart kullanıcı değerlendirmelerinde ortam üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların ortam üst koduna yönelik toplam 261 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.29). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod olumsuz görüş olarak bildirilen -gürültü ($f = 59$) alt kodu olarak saptanmıştır. En yüksek sıklıkta değerlendirme alan alt kod sırasını kullanıcıların olumlu görüş olarak bildirdikleri +sessiz ($f = 49$) alt kodu takip etmiştir. Kullanıcıların en düşük sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod olumsuz görüş olarak bildirilen -ferah ($f = 1$) alt kodudur. Kullanıcıların ortama ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.29'da yer almaktadır.

Tablo 3.29: Ortama ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık (<i>f</i>)
-gürültü	59
+sessiz	49
+	31
-iklimlendirme	28
+temizlik	23
+ferah	15
-temizlik	15
+iklimlendirme	12
-havalandırma	11
+düzenli	8
-	4
-düzenli	3
+havalandırma	2
-ferah	1

3.5.7. Teknoloji

Halk kütüphanelerine standart kullanıcı değerlendirmelerinde teknoloji üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların teknoloji üst koduna yönelik toplam 68 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.30). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod olumsuz görüş olarak bildirilen - internet ($f = 36$) alt kodu olarak saptanmıştır. En yüksek sıklıkta değerlendirme alan alt kod sırasını kullanıcıların olumsuz görüş olarak bildirdikleri +internet ($f = 10$) alt kodu takip etmiştir. Kullanıcıların en düşük sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod nötr görüş olarak bildirdikleri * ($f = 1$) alt kodudur. Kullanıcıların teknolojiye ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.30'da yer almaktadır.

Tablo 3.30: Teknolojiye ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık (<i>f</i>)
-internet	36
+internet	10
-	8
-pc	5
+pc	4
-elektrik	2
+	2
*	1

3.5.8. Çocuk Bölümü

Halk kütüphanelerine standart kullanıcı değerlendirmelerinde çocuk bölümü üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların çocuk üst koduna yönelik toplam 39 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.31). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmeyi genel ifadelerle olumlu ($f = 17$) görüş olarak bildirdiği saptanmıştır. Ardından en yüksek sıklıkta değerlendirme alan alt kod sırasını kullanıcıların olumlu görüş olarak bildirdikleri +oyun alanı ($f = 6$) takip etmiştir. Kullanıcıların en düşük sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod olumsuz görüş olarak bildirilen -yetersiz koleksiyon ($f = 1$), -güncel kaynak ($f = 1$) ve -oyun süresi ($f = 1$) alt kodudur. Kullanıcıların çocuk bölümüne ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.31’de yer almaktadır

Tablo 3.31: Çocuk bölümüne ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık (<i>f</i>)
+	17
+oyun alanı	6
-oyun alanı	5
-randevu	4
-raf düzeni	2
-küçük	2

-yetersiz koleksiyon	1
-güncel kaynak	1
-oyun süresi	1

3.5.9. Kültürel Programlar

Halk kütüphanelerine yapılan standart kullanıcı değerlendirmelerinde kültürel programlar üst koduna ilişkin bulgular incelendiğinde; kullanıcıların kültürel programlar üst koduna yönelik toplam 26 değerlendirmede bulunduğu tespit edilmiştir (bkz. Tablo 3.32). Kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmeyi genel ifadelerle olumlu ($f = 9$) görüş olarak bildirdiği saptanmıştır. Ardından yüksek ikinci sıklıkta değerlendirme alan alt kod sırasını kullanıcıların olumlu görüş olarak bildirdikleri +farklı etkinlikler ($f = 7$) takip etmiştir. Kullanıcıların en düşük sıklıkta değerlendirmede bulunduğu alt kod olumsuz görüş olarak bildirdikleri -etkinlik saatleri ($f = 1$) ve olumlu görüş olarak bildirdikleri +randevu ($f = 1$) alt kodudur. Kullanıcıların kültürel programlara ilişkin yaptıkları değerlendirmelerin alt kodlarına ilişkin veri Tablo 3.32’de yer almaktadır.

Tablo 3.32: Kültürel programlara ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin alt kod sıklığı

Alt kod	Sıklık (f)
+	9
+farklı etkinlikler	7
+çocuk etkinlikleri	3
-randevu	3
*	2
+randevu	1
-etkinlik saatleri	1

3.6. Kütüphane – Kullanıcı Etkileşimi

Araştırma kapsamında elde edilen İstanbul’da hizmet veren halk kütüphanelerine ilişkin kullanıcı değerlendirmelerinde, kütüphanelerin kullanıcı ile etkileşime girdiği

32 yanıt tespit edilmiştir. 2023 yılındaki kullanıcı değerlendirmelerinin ise kütüphaneler tarafından yalnızca %0,1'ine cevap verilmiştir. Veri analizine dahil edilen 57 kütüphaneden yalnızca ikisi kullanıcılara cevap yazmış, 55 kütüphane kullanıcı değerlendirmelerine yönelik herhangi girişimde bulunmamıştır. Kütüphaneler tarafından verilen cevaplar analiz edildiğinde kullanıcı soru ve değerlendirmelerine en yüksek sıklıkta cevap veren kütüphane Küçükçekmece İlçe Halk Kütüphanesi ($f = 12$) olarak saptanmıştır. Bunu Eyüpsultan Ahmet Kekeç Kütüphanesi ($f = 7$) takip etmiştir. Kütüphanelerin kullanıcı soru-değerlendirmelerine verdiği yanıtlara ilişkin veri Tablo 3.33'te yer almaktadır. Kütüphaneler tarafından kullanıcıların soru ve değerlendirmelerine yönelik yazılan cevaplarda formal ve informal dil kullanılmıştır. Kullanıcıların derecelendirme ve değerlendirmelerine verilen cevaplara ilişkin örnekler aşağıda yer almaktadır:

- “Külliyyen yalan zaten günde bir memur görev yapıyor kendi kendine mi sesli konuşuyor tek memur iftira atacaksanız başka türlü atın ayıptır.”
- “Esra hanım merhaba. Yaşadığınız sıkıntı yüzünden sizlerden özür dileriz. Gerek kitap eksikliği konusundaki şikayetiniz gerekse de çalışma arkadaşlarımız hakkındaki eleştiriniz dikkate alınacaktır. İyi günler dileriz”
- “Tamamdır, mesaj alındı”
- “8 Mayıs 2023 tarihinden itibaren açıldık. Pazartesiden Cumartesiye 10.00- 20.00 arası ziyaret edebilirsiniz”.

Tablo 3.33: Kütüphanelerin kullanıcı soru-değerlendirmelerine verdiği yanıtların kodları

Halk kütüphanesi	Çözüme Yönelik (+)	Çözüm İçermeyen (-)	Soru Yanıtlama
Ahmet Hamdi Edebiyat Müze Kütüphanesi	2	0	0
Çağlayan Halk Kütüphanesi	0	1	0
Çatalca İlçe Halk Kütüphanesi	1		
Esenler Dr. Kadir Topbaş İlçe Halk Kütüphanesi	0	0	1
Eyüpsultan Ahmet Kekeç Kütüphanesi	4	1	2

Küçükçekmece İlçe Halk Kütüphanesi	4	0	8
Ömer Faruk Toprak Halk Kütüphanesi	1	0	0
Sultanbeyli İlçe Halk Kütüphanesi	3	0	4



4. TARTIŞMA

4.1. Demografi

Araştırmada, İstanbul'daki halk kütüphanelerinin %81,25'inin Google Haritalar hesabına sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Dünya genelindeki işletmelerde olduğu gibi Halk kütüphanelerine yönelik değerlendirme ve derecelendirme sayıları her yıl hızla artmaktadır. Zira, 2023 yılı içinde Google Haritalar dünya genelindeki kullanıcılarından günde yaklaşık 20 milyon katkı almıştır ve bu katkıların başında çalışma saatleri, derecelendirmeler, fotoğraflar, değerlendirmeler ve videolar gelmiştir (Pritchett, 2024). Bu veriler, Google Haritaların tüm işletmelerde olduğu gibi halk kütüphaneleri için de kullanıcı etkileşimi ve geri bildirim almak amacıyla önemli bir platform olduğunu göstermektedir. Öte yandan İstanbul'daki halk kütüphanelerinin yaklaşık beşte birinin Google Haritalar hesabı bulunmamaktadır. Google Haritalar hesabı olmayan halk kütüphanelerinin hesap açarak, kullanıcı geri bildirimleri aracılığıyla hizmetlerini gözden geçirmelerinde ve kullanıcı memnuniyetini yükseltmek için iyileştirmeler yapmasında yarar vardır.

Araştırmanın kullanıcı değerlendirmesi bulguları, kullanıcı türü ayırımı yapılmaksızın İstanbul'daki halk kütüphanesi kullanıcılarının %65,39'unun kütüphane hizmetlerinden memnun olduğu ortaya koymaktadır. Kullanıcıların %32,48'i kütüphane hizmetleri hakkında olumsuz değerlendirme yaparken, %2,13'ü nötr değerlendirme yapmıştır. Yerel rehberlerin %74,48'i kütüphane hizmetlerine ilişkin olumlu geri bildirimde bulunmuştur. Yerel rehberlerin %22,54'ü kütüphane hizmetlerine yönelik olumsuz geri bildirimde bulunurken, %2,98'i nötr değerlendirmede bulunmuştur. Standart kullanıcıların %61,25'i kütüphane hizmetlerinden memnundur. Standart kullanıcıların %37,01'i kütüphane hizmetlerine yönelik olumsuz değerlendirmede bulunurken, %1,74'ü nötr değerlendirmede bulunmuştur.

Rehberlere ait en sık değerlendirme İngilizce dilinde yayınlanmıştır. Demografik veriler incelendiğinde kullanıcıların toplam 65 kütüphane hakkında 6.444 değerlendirme ve derecelendirme yaptığı saptanmıştır. En yüksek sıklıkta

değerlendirme ve derecelendirme alan kütüphane yakın zamanda açılmış olmasına rağmen Rami Kütüphanesi ($f = 1393$) olurken; en düşük sıklıkta değerlendirme ve derecelendirme alan kütüphane ise Gaziosmanpaşa Çocuk Kütüphanesi ($f = 1$) olmuştur.

2023 yılı kullanıcı geri bildirimleri incelediğinde kullanıcıların 57 kütüphane hakkında 1.322 değerlendirme yaptığı tespit edilmiştir. Kullanıcılar en yüksek sıklıkta değerlendirmeyi Rami Kütüphanesi hakkında gerçekleştirmiştir. Rami Kütüphanesi ($f = 742$) değerlendirmelerin %56,13'ünü alırken; en düşük eşit sıklıkta değerlendirme alan kütüphaneler Büyükçekmece Mimar Sinan Halk Kütüphanesi ($f = 1$), Maltepe İlçe Halk Kütüphanesi ($f = 1$), Millet Kiraathanesi ($f = 1$), Pendik İlçe Halk Kütüphanesi ($f = 1$), Sefaköy İlçe Halk Kütüphanesi ($f = 1$) ve Tuzla Çocuk Kütüphanesi ($f = 1$) olmuştur.

4.2. Açık Saatler

Açık saatlere ilişkin rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin sıklığı 103 olup değerlendirmelerin %26,21'i olumlu, %71,84'ü olumsuz ve %1,94'ü nötrdür. En yüksek sıklıkta olumsuz görüş alan üst kod ise açık saatlerdir. Yüksek oranda kullanıcı kütüphane hizmet saatlerini yetersiz bulmakta ve hizmet saatlerinin esnetilmesini talep etmektedir. Yıldız'a (2010, s.165) göre gerek mali gerekse personel eksikliğinden kaynaklı olarak kütüphanenin açık olduğu saatler kullanıcı istediğini karşılamadığından, kütüphaneler kullanıcı taleplerine göre haftanın hangi günü ve hangi saat dilimlerinde daha uzun süre hizmet vereceklerinin kararını vermelidir. Açık saatlere ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin sıklığı 22 olup değerlendirmelerin %54,55'i olumlu, %40,91'i olumsuz ve %4,55'i nötrdür. Açık saatlere ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin sıklığı 81 olup değerlendirmelerin %18,52'si olumlu, %80,25'i olumsuz ve %1,23'ü nötrdür. Açık saatler üst koduna ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmeleri karşılaştırıldığında ise yerel rehberlerin kütüphane hizmet saatleri hakkındaki değerlendirmelerinin olumsuz görüşe oranla olumlu görüş oranı öne çıkmaktadır. Ancak standart kullanıcı değerlendirmelerinde kullanıcıların daha yüksek oranla kütüphane hizmet saatleri hakkında olumsuz görüş bildirdiği tespit edilmiştir. Literatürdeki konuyla ilgili diğer çalışmalara bakıldığında açık saatlere

ilişkin bulguların farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Borrego ve Navarra'nın (2020) gerçekleştirdiği çalışmanın bulgularına göre; açık saatlere ilişkin yüksek sıklıkta olumsuz görüş bildirilen iki konu açılış saatlerinin haftanın her günü farklılık göstermesi ve kütüphanelerin açık olduğu saatlerin çok kısa olmasıdır. Khan ve Loan'ın (2022) gerçekleştirdiği çalışmanın bulgularına göre ise; çalışma saatleri hakkında yüksek sıklıkla olumlu görüş olarak bildirilirken “*zamanlama iyi, yeterince iyi*” ve “*kütüphane tüm gün açık*” gibi değerlendirmelere rastlanmıştır. Polat'ın (2023) gerçekleştirdiği çalışmanın bulgularına göre ise kullanıcılar tarafından halk kütüphanesine yönelik şikayetlerde çalışma gün ve saatleri at temaları ön plana çıkmıştır.

4.3. Personel

Personele ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin sıklığı 202 olup, değerlendirmelerin %44,06'sı olumlu ve %55,94'ü olumsuzdur. Kullanıcıların en yüksek sıklıkta olumlu görüş bildirdiği alt kod nezaket iken en yüksek sıklıkta olumsuz görüş bildirilen alt kod da nezakettir. Personele ilişkin yerel rehber kullanıcı değerlendirmelerinin sıklığı 32 tane olup, değerlendirmelerin %59,38'i olumlu ve %40,63'ü olumsuzdur. Personele ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin sıklığı 170 olup, değerlendirmelerin %41,18'i olumlu ve %58,82'si olumsuzdur. Kullanıcı değerlendirmeleri incelendiğinde kütüphane personelinin kullanıcıyla iletişimi konusunda yüksek sıklıkta olumsuz geri bildirimlerin mevcut olduğu görülmüştür. Kütüphane personeli başarılı iletişim kurabilmek adına halkla ilişkiler konusunda bilinçli davranmalı ayrıca kütüphanecilerin ve kütüphane personelinin ulaşılabilir olduğunu kullanıcıya gösterebilmelidir (Yılmaz, 2011, s. 389). Kullanıcı değerlendirmelerine göre kütüphane salonlarında güvenlik görevlileri de hizmet sağlamaktadır. Güvenlik görevlileri ve diğer kütüphane personelinin kütüphane ortamında sessizliği sağlama konusunda hassasiyet göstermediği tespit edilmiştir. İşin titizlikle ve en az hata ile yerine getirilmesi profesyonelliğin gereğidir (Adıgüzel ve diğerleri, 2011). İş tanımları gereği güvenlik görevlilerinin kütüphane hizmetlerine destek olması ve okuyucu ile doğrudan temasta bulunması, profesyonelliğe aykırı bir durum olup kütüphanelerin hizmet kalitesini olumsuz etkilemektedir. Topçu ve Yılmaz'a (2012, s. 59) göre kütüphane kullanıcıları açısından tüm kütüphane

personelinin gerekli bilgi ve donanım konusunda yetkin olması hizmet kalitesini iyileştirmede önemli bir faktördür. Kütüphane personelinin yenilikçi kütüphane hizmetlerine uyum sağlayabilmesi için belirli aralıklarla hizmet içi eğitim alması gerekmektedir (Alaca, 2017, s. 221). Literatürdeki konuyla ilgili diğer çalışmalara bakıldığında personele ilişkin bulguların benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir. Polat ve Akkaya'nın (2023) gerçekleştirdiği çalışmanın bulgularına göre; “personelin daha profesyonel olması gerektiği” görüşü öne çıkan değerlendirmeler arasındadır. Khan ve Loan'ın (2022) gerçekleştirdiği çalışmanın bulgularına göre ise; gerçekleştirilen çalışma genelinde öncelikle olarak personel eleştirilmiş ve en yüksek sıklıkta olumsuz görüş bu konuda bildirilmiştir. Değerlendirmeler arasında “*personel son derece kaba ve kibirli*” ve “*personel gürültü yapıyor*” gibi olumsuz görüşler ön plana çıkmıştır. Ancak bunun yanında “çok mütevazı personel” gibi olumlu değerlendirmeler de bulgular arasında yer almaktadır. Çalışmada elde edilen bulgular gibi Polat ve Akkaya (2023) ile Khan ve Loan'ın (2022) gerçekleştirdiği çalışmaların bulgularında da personel hakkında olumlu değerlendirmelerin yanı sıra olumsuz değerlendirmelerin de öne çıkması dikkat çekicidir. Borrego ve Navarra'nın (2020) gerçekleştirdiği çalışmanın bulgularının da literatürdeki diğer çalışmalarla paralellik gösterdiği tespit edilmiştir. Polat'ın (2023) gerçekleştirdiği çalışmanın bulgularında ise kullanıcılar tarafından yöneltilen halk kütüphanesine yönelik şikayetlerde kütüphane personelinin tutum ve davranışı ön plana çıkmıştır.

4.4. Tesis/Olanaklar

Tesis/olanaklar üst koduna ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmeleri 835 tane olup, bu değerlendirmelerin %57,84'ü olumlu, %41,68'i olumsuz ve %0,48'i nötrdür. Tesis/olanaklar üst kodu hakkında en yüksek sıklıkta değerlendirme yapılan ikinci üst koddur. Tesis/olanaklar üst koduna ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin sıklığı 309 olup, değerlendirmelerin %67,64'ü olumlu, %31,39'u olumsuz ve %0,97'si nötrdür. Tesis/olanaklar üst koduna ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin sıklığı 525 olup, bu değerlendirmelerin %52,19'ü olumlu, %47,62'i olumsuz ve %0,19'u nötrdür. Tesis/olanaklar üst koduna ilişkin değerlendirmelerde kullanıcıların en yüksek sıklıkta memnuniyet belirttiği alt kod “bahçe” olmuştur. Literatürde konu ile ilgili yapılan çalışmalar mevcuttur. Çevik (2015, s. 4) kütüphane binasının dış çevre

faktörlerinin kullanıcı memnuniyeti üzerinde etkisi olduğunu vurgulamıştır. Bahçe üst kodundan sonra kullanıcıların en yüksek sıklıkta kütüphanelerin tarihi binalarda bulunmasından dolayı memnuniyet duydukları sonucuna ulaşılmıştır. Yıldız'a (2017, ss. 421-422) göre kütüphaneler kültürel yapının simgesel mekânı olduğundan dolayı kütüphane mimarisinin, kütüphanenin kuruluş amacını yansıtan bir karaktere sahip olması büyük önem taşımaktadır. Kütüphane mekanının işlevselliği kütüphane kullanımını artırmaktadır. Kullanıcıların tesis/olanaklar üst kodunda en yüksek sıklıkta olumsuz görüş bildirdiği alt kod ise kütüphanede yeterli oturma alanının olmamasını ifade eden "çalışma masası"dır. Kullanıcıların abdesthane, otopark, tuvalet, priz, sabun ve peçete gibi taleplerinin de bulunduğu görülmüştür. Kullanıcılar mescit alt kodu hakkında genellikle olumlu görüş bildirirken abdesthane eksikliği konusuna dikkat çekmişlerdir. Literatürdeki konuyla ilgili diğer çalışmalara bakıldığında tesis/olanaklara ilişkin bulguların benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir. Borrego ve Navarra'nın (2020) gerçekleştirdiği çalışmanın bulgularına göre; tesis üst kodu hakkında en çok yorum alan üst kod olmuştur ve kullanıcıların olumsuz değerlendirmeleri yüksek sıklıkta oturma alanının olmaması ve gürültü faktörü hakkındadır. Khan ve Loan'nın (2022) gerçekleştirdiği çalışmanın bulgularına göre ise; hakkında en çok değerlendirme yapılan üst kod tesis üst kodu olmuştur. Değerlendirmeler yüksek sıklıkta olumlu görüş olarak bildirilirken oturma düzeninin olmaması, az yer olması ve kalabalık olması görüşleri de olumsuz görüş olarak ifade edilmiştir. Polat'ın (2023) gerçekleştirdiği çalışmaların bulgularında göre ise kullanıcılar tarafından yöneltilen halk kütüphanesine yönelik şikayetlerde "çalışma alanı ve tefrişat" alt temasında öne çıkmıştır. Çalışma bulgularında "*okuyucu, çalışma alanı az*" şeklinde kullanıcı değerlendirmeleri mevcuttur.

4.5. Koleksiyon

Koleksiyona ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin sıklığı 149 olup, bu değerlendirmelerin %62,42'si olumlu, %36,91'i olumsuz ve %0,67'si nötrdür. Koleksiyona ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin sıklığı 54 olup, değerlendirmelerin %72,22'si olumlu, %25,93'ü olumsuz ve %1,85'i nötrdür. Koleksiyona ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin sıklığı 94 olup, değerlendirmelerin %56,38'i olumlu iken %43,62'si olumsuzdur. Kullanıcılar, yüksek

sıklıkta kütüphane dermelerinin raf düzenin memnun olmadığını belirtirken bir kısmı da kitap çeşitliliğinin ve yabancı kaynak sayısının artırılması yönünde tavsiyede bulunmuştur. Kullanıcıların kütüphane koleksiyonundaki kitap sayısının oldukça eksik olması yönünde değerlendirmeleri da mevcuttur. Halk kütüphanesi koleksiyonlarının kullanıcı ihtiyacını karşılayacak ölçüde geliştirmeleri gerekmektedir. Literatürdeki konuyla ilgili diğer çalışmalara bakıldığında koleksiyona ilişkin bulguların benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir. Borrego ve Navarra'nın (2020) gerçekleştirdiği çalışmanın bulgularına göre; kullanıcıların Barselona'daki kütüphanelerin koleksiyonundan memnun olduğunu ifade etmiştir. Khan ve Loan'ın (2022) elde ettiği bulgulara göre ise koleksiyona ilişkin %80,1 oranında olumlu kullanıcı değerlendirmesi mevcuttur. Polat ve Akkaya'nın (2023) elde ettiği bulgulara bakıldığında memnuniyet belirtilen konulardan birinin %13,59 oranıyla koleksiyon olduğu görülmüştür. Ancak Polat ve Akkaya (2023) bu memnuniyetin yanı sıra kullanıcıların hizmetlere yönelik koleksiyon konusunda %8,25 oranında olumsuz görüş bildirdiklerine dikkat çekmiştir.

4.6. Konum

Konum üst koduna ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin sıklığı 88 olup, değerlendirmelerin %81,82'si olumlu, %15,91'i olumsuz ve %2,27'si nötrdür. Konum üst koduna ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin sıklığı 34 olup, değerlendirmelerin %79,41'i olumlu, %14,71'i olumsuz ve %5,88'i nötrdür. Konum üst koduna ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin sıklığı 54 olup, değerlendirmelerin %83,33'ü olumlu iken %16,67'si olumsuzdur. Yerel rehber ve standart kullanıcı geri bildirimleri konum üst kodunda ele alındığında, kullanıcıların kütüphane konumları hakkında olumlu geri bildirimde bulunduğu saptanmıştır. Esnek çalışma saatlerine göre hizmet sağlayan kütüphanelerin konumu kullanıcı güvenliği açısından da önem taşımaktadır. Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği Bina İlke ve Standartları 11. maddesinde (Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği [HKY], 2012, 11) "Kütüphane binası, yerleşim bölgesinin merkezinde ya da en fazla üç km. uzaklıkta ve kolay ulaşılabilir bir yerde olmalıdır" ibaresi yer almaktadır. Konum üst koduna ilişkin kullanıcı değerlendirmelerinde kütüphanelerin merkezi konumda ve ulaşım ağlarına yakınlığına dair olumlu geri bildirimler öne çıksa da kütüphane lokasyonuna bağlı

oluşan trafiğe dair olumsuz kullanıcı geri bildirimler de mevcuttur. Literatürdeki konuyla ilgili diğer çalışmalara bakıldığında konuma ilişkin bulguların Polat ve Akkaya'nın (2023) çalışmasıyla farklılık gösterirken; Borrego ve Navarra (2020) ve Khan ve Loan'ın (2022) çalışmalarıyla paralellik gösterdiği tespit edilmiştir. Polat ve Akkaya (2023) konum ve çevre unsurlarının hakkında en az memnuniyet ifade edilen unsurlar olduğuna değinmiştir. Borrego ve Navarra (2020) ve Khan ve Loan (2022) ise gerçekleştirdiği çalışmaların bulgularında kullanıcıların konumdan memnun olduklarını ifade etmiştir.

4.7. Ortam

Ortam üst koduna ilişkin standart kullanıcı ve yerel rehber değerlendirmelerinin sıklığı 364 olup, değerlendirmelerin %57,42'si olumlu ve %42,58'i olumsuzdur. Ortam üst koduna ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin sıklığı 103 olup, değerlendirmelerin %66,99'u olumlu iken %33,01'i olumsuzdur. Ortam üst koduna ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin sıklığı ise 261 olup, değerlendirmelerin %53,64'ü olumlu ve %46,36'sı olumsuzdur. Kullanıcılar, yüksek sıklıkta gürültü, iklimlendirme ve temizlik konusunda olumsuz geri bildirimde bulunmuştur. Olumsuz geri bildirimlerin yanı sıra ortamın ferah, sessiz ve temiz olmasından dolayı olumlu geri bildirimlerle karşılaşmak da mümkündür. Kullanıcıların ve kütüphanede çalışan personelin sağlığını tehlikeye atmamak adına kütüphanelerde düzenli olarak temizlik yapılmalıdır (Hazırlar, 2004, s. 46).

4.8. Teknoloji

Teknoloji üst koduna ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin sıklığı 90 olup, değerlendirmelerin %30'u olumlu, %67,78'i olumsuz ve %2,22'si nötrdür. Teknoloji üst kodu en yüksek sıklıkta olumsuz görüş alan ikinci üst koddur. Teknoloji üst koduna ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin sıklığı 22 olup, değerlendirmelerin %50'si olumlu, %45,45'i olumsuz ve %4,55'i nötrdür. Teknoloji üst koduna ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin sıklığı 68 olup, değerlendirmelerin %23,53'ü olumlu, %75,00'i olumsuz ve %1,47'si ise nötrdür. Kullanıcılar tarafından gerçekleştirilen olumsuz geri bildirimlerin büyük kısmı

internet erişimi hakkındadır. İnternet hem bilgiye erişim aracı hem de bilgi kaynağı olarak zamanla vazgeçilmez bir konum elde etmiştir (Akkaya, 2021, s. 224). Kütüphanelerin içinde bulunduğumuz teknoloji çağında bilgiye erişimi sağlamak amacıyla gerekli teknolojik donanımı kütüphane ortamında okuyucuyla buluşturmaları büyük önem taşımaktadır. Hizmet kalitesini artırmak adına kullanıcı ihtiyaç ve taleplerine göre konu hakkında değişim ve gelişime açık olmaları gerekmektedir. Literatürdeki diğer çalışmalara bakıldığında, Borrego ve Navarra'nın (2020) gerçekleştirdiği çalışmanın bulgularına göre; teknoloji en çok eleştirilen konulardan biri oldu. Olumsuz değerlendirme örneklerinin elde ettiğimiz bulgularla benzerlik gösterdiği saptanmıştır. “Bilgisayarınızla gitmeyin çünkü eklenti yok ve internet çalışmıyor” gibi olumsuz kullanıcı değerlendirmelerine rastlanmıştır. Khan ve Loan'ın (2022) çalışmasından elde ettiği bulgulara göre ise kullanıcıların %68'i teknoloji konusunda olumlu görüş bildirmiştir.

4.9. Çocuk Bölümü

Çocuk bölümü üst koduna ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin sıklığı 59 olup, değerlendirmelerin %66,10'u olumlu ve %33,90'ı ise olumsuzdur. Çocuk bölümü üst koduna ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin sıklığı 20 olup, değerlendirmelerin %85'i olumlu, %15'i ise olumsuzdur. Çocuk bölümü üst koduna ilişkin standart kullanıcı değerlendirmelerinin sıklığı 39 olup, değerlendirmelerin %58,97'si olumlu ve %41,03'ü olumsuzdur. Kullanıcıların çocuk bölümü üst koduna yönelik olumsuz geri bildirimleri yüksek sıklıkla oyun alanı ve randevu sistemi hakkındadır. Kütüphanelerde çocuk bölümü olarak ayrılmış alanların yetersizliği sebebiyle küçük oyun alanları oluşturulmuş ve kalabalığı önlemek adına ise randevu sistemiyle okuyucu kabulü sağlanmıştır. Kullanıcı değerlendirmelerinden örnekle “...*çocuk oyun alanı da dolu olduğu için içeri almadılar*” ifadesini göz önüne alarak çocukların kütüphaneye erişiminin her zaman mümkün olmadığı görülmektedir. Çocuk Haklarına Dair Birleşmiş Milletler Sözleşmesi (1989), yaşı ne olursa olsun her çocuğun, ırk, cinsiyet, din-, ulusal ve kültürel geçmiş, dil, sosyal statü, kişisel beceri ve yetenek ayrımı yapılmaksızın, bütün gizilgüçlerinin (potansiyellerinin) gelişimi için bilgi ve materyallere eşit koşullar altında ücretsiz ve açık erişim hakkı olduğunu vurgulamaktadır. Bulgulara göre

mekânsal sorunlar çocuklar arasındaki fırsat eşitsizliğini en aza indirme ilkesini uygulamada dezavantaj olarak karşımıza çıkmaktadır. Literatürdeki diğer çalışmaların bulguları göz önüne alındığında; Khan ve Loan'ın (2022) gerçekleştirdiği çalışmaya göre kütüphane kullanıcılarının %100 oranında çocuk alanları hakkında olumlu görüş bildirdiği tespit edilmiştir. Borrigo ve Navarra'nın (2020) gerçekleştirdiği çalışmaya göre ise kullanıcıların %93 oranında olumlu görüş bildirdiği saptanmıştır. Çocuk alanları konusundaki çalışma sonuçları literatürdeki diğer çalışmaların sonuçlarıyla paralellik göstermektedir.

4.10. Kültürel Programlar

Kültürel programlar üst koduna ilişkin yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerinin sıklığı 53 olup, değerlendirmelerin %75,47'si olumlu, %13,21'i olumsuz ve %11,32'si nötrdür. Kültürel programlar üst koduna ilişkin yerel rehber değerlendirmelerinin sıklığı 27 olup, değerlendirmelerin %74,07'si olumlu, %11,11'i olumsuz ve %14,81'si nötrdür. Standart kullanıcı değerlendirmelerinin sıklığı ise 26 olup, değerlendirmelerin %76,92'si olumlu, %15,38'i olumsuz ve %7,69'u nötrdür. Kullanıcılar yüksek sıklıkta farklı türde etkinlik gerçekleştirilmesi hakkında olumlu geri bildirimde bulunurken kullanıcıların bir kısmı da randevu sistemi hakkında olumsuz geri bildirimde bulunmuştur. Aynı zamanda kullanıcılar sıklıkla çocuklara yönelik gerçekleştirilen etkinliklere ilişkin olumlu görüş bildirmiştir. Yıldız (2017, s. 423) kütüphanelerin, geleneksel kütüphane hizmetlerinin sağladığı kullanıcılar dışında kütüphaneyi vakit geçirmek amacıyla kullanan diğer kullanıcı gruplarının da ihtiyaçlarını karşıladığı, yeni bilgi ve beceriler kazandığı, kültürel faaliyetlerin de mevcut olduğu ve çeşitli kullanıcıları cezbetme potansiyeline sahip olmaları gerektiğini vurgulamıştır.

4.11. Kütüphane-Kullanıcı Etkileşimi

Elde edilen bulgular kütüphane kullanıcılarının aldıkları hizmete ilişkin değerlendirmelerini aktarmak için Google Haritalar uygulamasını kullandıklarını gösterse de kütüphane personelinin uygulamadan haberdar olmadığı veya değerlendirmelere geri dönüş yapma konusunda yetersiz kaldığı görülmektedir.

Araştırma sonuçları 2931 kullanıcı değerlendirmesinin kütüphaneler tarafından yalnızca 32 tanesinin cevaplandığı gerçeğini ortaya koymaktadır. Taraflar arasında yaşanan bu irtibatsızlık kurumun imajına zarar vereceğinden Esmark ve diğerleri (2018, s. 899), kurumların sosyal medya araçları üzerinden olumsuz değerlendirmelere özür dileyerek ya da tarafsız bir yanıt vererek durumu fırsata çevirip eleştirileri en aza indirebileceklerini ileri sürer. Oh (2005) ise halk kütüphanelerinde, kullanıcıların memnun olmayarak şikâyet yoluyla bildirdikleri hizmetlerin iyileştirilebilme potansiyeline şahit olduğunda kullanıcıların kütüphaneden ayrılmak yerine kütüphane kullanımına devam etme ihtimallerinin daha yüksek olduğunu ileri sürmüştür. Borrego ve Navarra (2020) gerçekleştirdikleri çalışmada, halk kütüphanelerinin kullanıcı değerlendirmelerinin yetkililerce izlenmesi ve öncelikle olumsuz değerlendirmeler başta olmak üzere geri bildirim sunmaları gerektiğini öne sürmüşlerdir. Suki (2011) olumsuz değerlendirmelerin sorunların çözülmesine ve kütüphane hizmet kalitesinin artırılmasına yardımcı olan geri bildirimler olduğunu, özellikle olumsuz geri bildirimde bulunan kullanıcıların kütüphanelerin ihtiyaçlarını karşılamada yardımcı olabileceğini vurgulamıştır. Özetle kütüphanelerin hizmetten memnun olmayarak olumsuz değerlendirmelerde bulunan ya da soru soran kullanıcılara, sorunların çözümüne yönelik geri bildirimde bulunmaları hem kurum imajına katkı sağlayacak hem de kütüphane kullanıcılarının kütüphaneye olan sadakatini artırıcı bir rol üstlenecektir.

5. SONUÇ

Bu araştırma, İstanbul'da hizmet veren halk kütüphanelerine ilişkin kullanıcıların Google Haritalar platformunda paylaştıkları geri bildirimlerin analiz edilmesini hedeflemektedir. Bu bağlamda, araştırma, İstanbul'daki halk kütüphanelerinin hizmet kalitesini ve kullanıcı memnuniyetini yükseltmeye yönelik potansiyel iyileştirme alanlarını belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda, çalışma, kullanıcı değerlendirmelerinin içerik analizi yoluyla kütüphanelerin hizmetlerini nasıl iyileştirebileceklerine dair öneriler sunmayı hedeflemektedir. Bu amaç ve hedeflerle, araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmış ve içerik analizinden yararlanılmıştır. Araştırma kapsamında genel, açık saatler, personel, tesis/olanaklar, koleksiyon, konum, ortam, teknoloji, çocuk bölümü ve kültürel programlar olmak üzere 10 üst kod kullanılmıştır. Araştırma verisi olarak 6.603 kullanıcı geri bildirimi 01.01.2024 tarihinde Google Haritalar üzerinden toplanmıştır. Çalışmaya dahil edilen halk kütüphanesi sayısı ise 65'tir. Veri analizi aşamasında tespit edilen 159 ilgisiz değerlendirme çalışmaya dahil edilmemiş ve çalışma 6.444 veri üzerinden gerçekleştirilmiştir. Bu 6.444 veriden yalnızca 2023 yılına ait ve 57 halk kütüphanesinden toplanan 1.322 kullanıcı değerlendirmesi içerik analizine dahil edilmiştir. Bu kullanıcı değerlendirmelerinden 386'sını yerel rehberler, 936'sını ise standart kullanıcılar yapmıştır.

Çalışma kapsamında belirlenen araştırma soruları sırasıyla ele alındığında, elde edilen cevapları şu şekilde sıralamak mümkündür:

AS 1: İstanbul'daki hangi halk kütüphanelerinin Google haritalar hesabı bulunmaktadır? Yıllara göre bu kütüphaneler hakkında yapılan derecelendirme değişimi ne kadardır? İstanbul'daki 65 adet halk kütüphanesinin Google Haritalar hesabı mevcuttur. Kütüphanelere yönelik gerçekleştirilen derecelendirme dağılımı göz önüne alındığında 2012 yılından itibaren kütüphanelere yapılan derecelendirmelerin her geçen yıl artış gösterdiği tespit edilmiştir. Bu sonuç halk kütüphaneleri kullanıcılarının Google Haritalar platformunu kullanma eğiliminin artış göstermesi nedeniyle kütüphanelerin bu platformu daha aktif kullanması gerektiğini göstermektedir.

AS 2: Yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmelerine göre hangi konularda olumlu, olumsuz ve nötr geri bildirimde bulunulmuştur? Kullanıcı türüne göre durum nedir? Yerel rehber ve standart kullanıcılar tarafından gerçekleştirilen değerlendirmeler incelendiğinde kullanıcıların genel, açık saatler, tesis/olanaklar, koleksiyon, konum, teknoloji ve kültürel programlar üst kodlarının tümünde olumlu, olumsuz ve nötr geri bildirimde bulundukları tespit edilmiştir. Ortam, personel ve çocuk bölümü üst kodlarına ilişkin olumlu ve olumsuz değerlendirmeler mevcut olup nötr değerlendirme mevcut değildir. Yerel rehber ve standart kullanıcı değerlendirmeleri ayrı ayrı ele alındığında ise yerel rehber kullanıcıların genel, açık saatler, tesis/olanaklar, koleksiyon, konum, teknoloji ve kültürel programlar üst kodlarının tümünde olumlu, olumsuz ve nötr geri bildirimde bulundukları tespit edilmiştir. Ortam, personel ve çocuk bölümü üst kodlarına ilişkin olumlu ve olumsuz değerlendirmeler mevcut olup nötr değerlendirme mevcut değildir. Standart kullanıcıların genel, açık saatler, tesis/olanaklar, teknoloji ve kültürel programlar üst kodlarının tümünde olumlu, olumsuz ve nötr geri bildirimde bulundukları saptanmıştır. Personel, koleksiyon, konum, ortam ve çocuk bölümü üst kodlarına ilişkin olumlu ve olumsuz değerlendirmeler mevcut olup nötr değerlendirme mevcut değildir.

AS 3: Hangi halk kütüphaneleri, kaç kullanıcı değerlendirmesine cevap yazmıştır? Cevap içerikleri nelerdir? Halk kütüphaneleri kullanıcılar tarafından yöneltilen 32 bildirimde yanıt vermiştir. 2023 yılına dair yanıtlar incelendiğinde ise kütüphanelerin yalnızca %0,1'inin kullanıcıyla etkileşim içerisinde olduğu saptanmıştır. Cevap içeriklerinde formal ve informal dil kullanılmıştır. Bu sonuç kullanıcılar tarafından aktif olarak kullanılan Google Haritalar platformunda kütüphanelerin kullanıcı sadakatini artırmak için kütüphanelere yöneltilen soru ve değerlendirmelere aktif olarak yanıt vermeleri gerekliliğini ortaya koymuştur.

Açık saatler üst koduna ilişkin bulgular ele alındığında; Kullanıcılar tarafından en yüksek sıklıkta olumsuz görüş bildirilen üst kod “açık saatler” olmuştur. Kullanıcıların özellikle hizmet aldıkları kütüphanelerin hafta sonu ve daha geç saatlere kadar açık olması yönünde değerlendirmeler yaptığı tespit edilmiştir. Bu kapsamda hizmet

günlerinin ya da saatlerinin kullanıcı talepleri doğrultusunda gözden geçirilmesinde yarar vardır.

Personel üst koduna ilişkin bulgular değerlendirildiğinde, kullanıcıların “nezaket” alt koduna yönelik yüksek sıklıkta olumlu ve olumsuz geri bildirim yaptığı görülmüştür. Ayrıca, kütüphane personelinin sebebiyet verdiği “gürültü” de kullanıcılar tarafından büyük bir olumsuzluk olarak ifade edilmiştir. Bu doğrultuda özellikle danışma hizmeti gibi profesyonellik gerektiren hizmetlerin kütüphane uzmanları tarafından verilmesi anlamlı olur. Kütüphanecinin olmadığı kütüphanelerde ise var olan eksiklerin giderilmesi için ilgili hizmeti sunacak personel başta olmak üzere tüm kütüphane personeline hizmet içi eğitim verilmesi anlamlı olabilir.

Tesis/olanaklar üst koduna ilişkin bulgular ele alındığında; kullanıcıların en yüksek sıklıkta olumsuz geri bildirimde bulunduğu alt kodun “çalışma masası” olduğu ortaya çıkmıştır. Bir başka ifadeyle, kullanıcılar çalışma masası sayısının yetersizliği hakkında geri bildirimde bulunmuştur. Buna ek olarak, günümüzde modern kütüphane binalarının yaygınlaştığı göz önünde bulundurulduğunda, kullanıcılara daha konforlu alanlar tesis edilmesi anlamlı olur. Kütüphanelerde bina kullanımı kolaylaştırılarak masa ve sandalye sayısı kullanıcı kapasitesini karşılamaya yönelik artırılmalıdır. Kütüphane kullanıcılarının kafeterya, ikram, otopark alt kodlarında da sıklıkla olumsuz geri bildirimde bulunduğu görülmüştür. Kütüphane yapıları dizayn edilirken kullanıcıların temel ihtiyaçları ve ulaşım durumları da göz önüne alınarak hareket edilmelidir. Bu üst kodda dikkate değer bir husus olarak kütüphane kullanıcılarının tarihi kütüphane binaları hakkında olumlu geri bildirimde bulunmuş olmalarıdır.

Koleksiyon üst koduna ilişkin bulgular ele alındığında; kullanıcıların “raf düzeni”, “yabancı kaynak” ve “güncel kaynak” eksikliği konusuna dikkat çektikleri tespit edilmiştir. Halk kütüphaneleri her yaş grubuna aynı anda hitap etmesiyle diğer kütüphane türlerinden farklılık arz eder. Diğer bir farklılık ise açık raf sistemine göre hizmet vermeleridir. Haliyle kullanıcıların aradıkları kaynağı bulmaları için raf düzeninin muntazam olması beklenir. Halk kütüphanesi kullanıcısı yer numarası bilgisiyle kitaba kendisi de erişmek isteyebilir. Bu bağlamda tasnif sisteminin doğru işletilebilmesi için belli periyotlarla raf düzeninin tesis edilmesi elzemdir.

Kullanıcılar, güncel yayınlarla birlikte yabancı kaynakların da hizmet aldığı kütüphane tarafından takip edilerek koleksiyona dahil edilmesi gerektiği düşüncesindedir. Bu kapsamda, her bir kütüphanenin okuyucu taleplerini ve kullanıcı yaş gruplarını dikkate alınarak kütüphane koleksiyonlarını geliştirmelerinde yarar vardır. Örneğin, kullanıcı talepleri, kütüphane yönetimi tarafından hazırlanacak bir yayın istek formu ile tespit edilebilir. Ayrıca kütüphaneler, kurumsal web sayfalarına ekleyecekleri bir yayın talep formu ile de derme geliştirme politikası oluşturabilir.

Konum üst koduna ilişkin bulgular ele alındığında; kullanıcıların yüksek oranda kütüphane konumları hakkında olumlu geri bildirimde bulunduğu saptanmıştır. Bununla birlikte, kütüphane konumuna ilişkin olumsuz geri bildirimlerle de karşılaşmıştır. Örneğin, kütüphanelerin merkezi yerlerde konumlandırılmasını bir dezavantaj olarak gören bazı kullanıcılar trafik ve gürültü nedeniyle olumsuz görüş bildirmiştir. Bu durum, İstanbul gibi metropollerde yer alan kütüphane binalarında gürültü faktörünün dikkate alınarak ses yalıtımı konusunun titizlikle ele alınması gerektiğini işaret etmektedir.

Ortam üst koduna ilişkin bulgular, kullanıcıların en yüksek sıklıkta değerlendirmede bulunduğu olumsuz deneyimin gürültü, olumlu deneyimin ise sessizlik olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bulgulardan da anlaşılacağı üzere kullanıcılar birbirine zıt iki deneyim hakkında yakın sıklıkta geri bildirimde bulunmuştur. Ortam üst koduna ilişkin diğer bulgular ele alındığında; kullanıcıların sıklıkla havalandırma, iklimlendirme ve temizlik konularına ilişkin olumsuz geri bildirimde bulunduğu tespit edilmiştir. Temizlik sorunun çözüme kavuşturulması için kütüphanelerde yeterli temizlik personelinin görev alması sağlanmalıdır.

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler, pek çok alanda olduğu gibi kütüphanecilikte de bazı değişimlerin yaşanmasına imkân vermiştir. Bu imkanlar sayesinde bilgi kaynakları ve bilgiye erişim konuları giderek ivme kazanmıştır. Halk kütüphanelerinin bu değişimin gerisinde kalmaması için kullanıcı ihtiyaçlarını doğru tespit ederek birtakım yenilikçi hizmet politikası geliştirmesi gerekmektedir. Günümüzde daha çok gelenekselci yaklaşımlarla hizmet sunan halk kütüphaneleri

çağın şartlarını yansıtan yeniliklere yer vermelidir. Örneğin, teknoloji üst koduna ilişkin bulgular ele alındığında; kullanıcıların sıklıkla internet erişimi ve bilgisayar eksikliği konularında olumsuz geri bildirimde bulunduğu tespit edilmiştir. Kütüphanelerin bağlı bulunduğu üst kurumlardan kullanıcı ihtiyacını karşılamaya yetecek sayıda bilgisayar ve teknolojik donanım konusunda yardım talep etmeleri gerekmektedir.

Çocuk bölümü üst koduna ilişkin bulgular ele alındığında; kullanıcıların sıklıkla randevu sistemi ve oyun alanlarına yönelik olumsuz geri bildirimde bulunduğu tespit edilmiştir. Randevu sisteminin kullanılmasının temel sebebi çocuk kütüphanelerinin ihtiyacı karşılamada yetersiz kalmasından kaynaklanmaktadır. Müstakil binalarda yer alan çocuk kütüphaneleri mevcudu düşük olmakla beraber çocuk kütüphaneleri ilçe halk kütüphanelerinin küçük bir bölümü olarak hizmet vermektedir. Bir yandan sessizliği sağlamak diğer yandan tüm yaş gurubuna aynı anda hizmet vermek durumunda olan halk kütüphanelerinin çoklu hizmeti eşzamanda vermesi bazı durumlarda birtakım güçlüklerin yaşanmasına sebebiyet verebilmektedir. Oysa çocuk kütüphaneciliğinin mekândan koleksiyona, yapılan etkinliklerden kullanılan malzemeye kadar daha özel bir hizmetle sunulması gerekmektedir. Araştırma bulguları ve mevcut durum değerlendirildiğinde, müstakil çocuk kütüphane sayısının artırılmasında yarar vardır.

Kültürel programlar üst koduna ilişkin bulgular ele alındığında; kullanıcıların sıklıkla olumlu geri bildirimde bulunduğu saptanmasının yanı sıra randevu sistemleri hakkında olumsuz geri bildirimlerin de mevcut olduğu tespit edilmiştir. Kütüphaneler kültürel etkinlikleri planladıkları sahaları daha geniş tercih edebilirler. Planlanan etkinliklere daha fazla kullanıcıyı dahil edebilmek için bahçesi ve konferans salonu daha geniş olan çevredeki kütüphanelerle iş birliği yapılabilir. Ayrıca etkinlik içerikleri kullanıcı yaş grupları da dikkate alınarak çeşitlendirilebilir.

Google Haritalar uygulamasının etkisi, diğer sosyal medya araçları kadar güçlüdür. Bu nedenle, kütüphaneler bu uygulamayı kullanıma almalıdır. Öncelikle, Google Haritalar adresi bulunmayan kütüphaneler bu eksikliği gidermelidir. Ayrıca,

kütüphanelerin Google Haritalar platformunda geri bildirimde bulunan kullanıcılarla etkileşimde bulunmaları ve kullanıcılara geri bildirim sağlamaları faydalı olacaktır.

Bu çalışmanın verileri Google Haritalar platformundan sağlandığı için İstanbul'da hizmet veren halk kütüphanelerinin tüm kullanıcılarını temsil etmeyebilir. Bu çalışmanın İstanbul evrenini temsil eden bir örneklemele geçerlilik ve güvenilirliği test edilmiş nicel bir veri toplama aracıyla tekrarlanmasında yarar vardır.

Bu çalışma, yalnızca İstanbul'da hizmet veren halk kütüphaneleri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bununla birlikte, makine öğrenimi kullanılarak sınıflama ve olumlu, olumsuz ve nötr duygu analizi yapan bir çalışma yürütülerek, kullanıcıların Google Haritalar platformunda paylaştıkları geri bildirimlerin analiz edilmesi, Türkiye genelinde halk kütüphanelerinin hizmet kalitesini ve kullanıcı memnuniyetini artırmaya yönelik potansiyel iyileştirme alanlarını belirlemede faydalı olabilir.

KAYNAKÇA

- Adıgüzel, O., Tanrıverdi, H., ve Özkan, D. S. (2011). Mesleki profesyonellik ve bir meslek mensupları olarak hemşireler örneği. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 9(2), 235-260. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/705504#54074> -705504.pdf
- Akbayrak, E. H. (2005). *Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'nde hizmet kalitesi ölçümü* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Akkaya, M. A. (2021). Bilgi kaynağı ve bilgiye erişim aracı olarak internet algısı: Kuşaklararası yaklaşım farklılığının karşılaştırılması. *Bilgi Yönetimi*, 4(2), 222-239. doi:10.33721/by.947918
- Alaca, E. (2017). Ankara'daki 6 halk kütüphanesinde yenilikçi hizmet anlayışı: Kütüphane personelinin yaklaşımı üzerine bir değerlendirme. *Türk Kütüphaneciliği*, 31(2), 211-222. doi: 10.24146/tkd.2017.9
- Anderson, E. W., Fornell, C. ve Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*. 58(3), 53-66.
- Arısoy, D. Ş. (2017). *Sağlık hizmetlerinde hizmet kalitesi ve hizmet kalitesinin servqual yöntemi ile ölçülmesine yönelik bir uygulama* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- 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, Çankırı.
- Assael, H. (1993). *Marketing: principles & strategy*. Orlando: The Dryden Press.
- Aydın, K. (2005). Hizmet işletmelerinde servqual yöntemi ile hizmet kalitesinin ölçümü ve Kocaeli'ndeki seyahat işletmelerinden Efe Tur uygulaması. *Journal of Social Policy Conferences* (50), 1101-1130. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iusskd/issue/891/9949>

- Assessing the value of library services (2024). Erişim adresi:
<https://www.emeraldgrouppublishing.com/archived/librarians/management/viewpoints/measure.htm>
- Aymankuy, Ş. Y. (2005). Konaklama işletmelerinde sendikaların hizmet kalitesine etkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14), 1-22. Erişim adresi:
https://dergipark.org.tr/tr/pub/baunsobed/issue/50338/651833#article_cite
- Bartık, O. (2023). *GSM sektörü hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisinin araştırılması* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ufuk Üniversitesi, Ankara.
- Borrego, A. ve Navarra, M. C. (2020). What users say about public libraries: an analysis of Google Maps reviews. *Online Information Review*, 45(1), 84-98. doi. 10.1108/OIR-09-2019-0291
- Brown, J. J. ve Reingen, P. H. (1987). Social ties and word-of-mouth referral behavior. *Journal of Consumer Research*, 14(12), 350-62. doi: 10.1086/209118
- Bulgan, U. (2002). *Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve bir üniversite kütüphanesi uygulaması* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Can, P. (2016). Hizmet kalitesinin Servqual ölçeği ile ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi üzerine bir araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 63-83. Erişim adresi:
https://dergipark.org.tr/tr/pub/joiss/issue/30778/323578#article_cite
- Cantallops, A. S. ve Salvi, P. (2014). New consumer behavior: A review of research on ewom and hotels. *International Journal of Hospitality Management*, (36), 41-51. doi: 10.1016/j.ijhm.2013.08.007
- Carman, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33-55.
- Cowell, D. (1984). *The marketing of services*. London: William Heinemann Ltd.
- Çevik, E. (2015). *Kütüphanelerde fiziksel ortam ve kullanıcı memnuniyeti: örnek bir uygulama Galatasaray Üniversitesi Suna Kırac Kütüphanesi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul.

- Dalgıç, A. (2013). *Hizmet sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler Antalya’da hizmet kalitesi ölçümüne yönelik bir uygulama* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Duan, W., Gu, B. ve Whinston, A. B. (2008). Do online reviews matter? An empirical investigation of panel data. *Decision support systems*, 45(4), 1007-1016. doi: 10.1016/j.dss.2008.04.001
- Eroğlu, E. (2005). Müşteri memnuniyeti ölçüm modeli. *İÜ İşletme Fakültesi İşletme Dergisi*, 34(1), 7-25.
- Eser, Z. (2007). *Hizmetlerde pazarlama iletişimi*. Ankara: Siyasal Kitabevi
- Esmark Jones, C. L., Stevens, J. L., Breazeale, M. ve Spaid, B.I. (2018). Tell it like it is: the effects of differing responses to negative online reviews. *Psychology and Marketing*, 5 (12), 891-901. doi: 10.1002/mar.21142
- Filiz, Z., Yılmaz, V. ve Yağız, C. (2010). Belediyelerde hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçümü: Eskişehir belediyelerinde bir uygulama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(3), 59-76. Erişim adresi: <https://easiv.anadolu.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/11421/254/975814.pdf?sequence=1>
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J. ve Bryant, B. E. (1994). The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60 (4), 7-18. doi:10.2307/1251898
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*. 18(4), 36-44. doi: 10.1108/EUM0000000004784
- Halk Kütüphaneleri Yönetmeliği (2012). Erişim adresi: <https://teftis.ktb.gov.tr/TR-14656/halk-kutuphaneleri-yonetmeligi.html>
- Hazırlar, M. A. (2004). *Halk kütüphanelerinde iç mimari* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Hernon, P., ve McClure, C. R. (1990). *Evaluation and library decision making*. Norwood, NJ: Ablex.
- Hotamışlı, M. ve Eleren, A. (2011). GSM operatörlerinde hizmet kalitesinin Servqual ölçeği ile ölçülmesi: Afyonkarahisar örneği. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(13),

221-238.

Erişim

adresi:

https://dergipark.org.tr/tr/pub/ijmeb/issue/54852/751145#article_cite

Kakırman Yıldız, A. (2010). Kütüphanelerde performans ölçümü: IFLA performans ölçütlerinin değerlendirilmesi. *Bilgi Dünyası*, 11(1), 155-169. doi: 10.15612/BD.2010.261

Kakırman Yıldız, A. (2017). Türk Kütüphaneciliğinde mekân, kullanıcı ve hizmet sorunlarının bir değerlendirmesi. *Marmara Türkiyat Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 417-30. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/381289>

Karahan, Ş. (2012). *Kütüphanelerde hizmet kalitesinin LibQUAL+ hizmet kalitesi ölçüm anketiyle ölçülmesi: Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.

Khan, A. M. ve Loan, F. A. (2022). Exploring the reviews of Google Maps to assess the user opinions about public libraries. *Library Management*, 43(8/9), 601-615. doi: [org/10.1108/LM-05-2022-0053](https://doi.org/10.1108/LM-05-2022-0053)

Kyrillidou, M. (2002). From input and output measures to quality and outcome measures, or, from the user in the life of the library to the library in the life of the user. *The Journal of Academic Librarianship*, 28(1/2), 42-46. doi: 10.1016/S0099-1333(01)00299-3

Kotler, P. ve Keller, K. L. (2012). *Marketing management*. New Jersey: Prentice Hall.

Kotler, P. (1991). *Marketing management: analysis, planning, implementation and control*. London: Prentice Hall International Limited.

LibQUAL (2020). Erişim adresi: https://www.libqual.org/documents/LibQual/notebooks/281_6.pdf

LibQUAL (2021). Erişim adresi: https://www.libqual.org/documents/LibQual/notebooks/287_6.pdf

LibQUAL (2022). Erişim adresi: <https://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf> adresinden erişildi.

LIBQUAL (2023). Erişim adresi: https://www.libqual.org/about/LQ_lite

- Litvin, S.W., Goldsmith, R.E. ve Pan, B. (2008). Electronic word-of-mouth in hospitality and tourism management., *Tourism Management*, 29(3), 458-468.doi: doi: 10.1016/j.tourman.2007.05.011
- Martensen, A., ve L. Gronholdt (2003). Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: An integrated measurement and management system. *The Journal of Academic Librarianship*, 29(3), 140-7. doi: 10.1016/S0099-1333(03)00020-X
- Megvalu, A. (2019). LibQUAL and LibQUAL Lite. *The Charleston Advisor*, 1 (20), 34-39. doi: 10.5260/chara.20.3.34
- Memiş, K. (2019). *Hizmet sektöründe müşteri memnuniyetinin hizmet kalitesi bağlamında ölçülmesi ve bir sağlık kuruluşunda anket araştırması* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul.
- Metin, O. ve Ünal, Ş. (2022). İçerik analizi tekniği: iletişim bilimlerinde ve sosyolojide doktora tezlerinde kullanımı. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(özel sayı 2), 273-294. doi: 10.18037/ausbd.1227356
- Miller, K. F. (2008). *Service quality in academic libraries: An analysis of LibQUAL+™ scores and institutional characteristics*. Florida: University of Central Florida.
- Mucuk, İ. (2007). *Pazarlama ilkeleri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Munusamy, J., Chelliah, S. ve Mun, H., (2010). Service quality delivery and its impact on customer satisfaction in the banking sector in Malaysia. *International Journal of Innovation Management and Technology*, 1(4), 398-404. Erişim adresi: <https://ijimt.org/papers/71-M461.pdf>
- Murat, G. ve Çelik, N. (2007). Analitik hiyerarşi süreci yöntemi ile otel işletmelerinde hizmet kalitesini değerlendirme: Bartın örneği. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 3(6), 1-20. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1145138>
- Nitecki, D.A. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 22 (3), 181-190. doi: 10.1016/S0099-1333(96)90056-7

- Oh, D.G. (2005). Influences of library service quality on user satisfaction and loyalty. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 22(4), 61–78. doi: 10.3743/KOSIM.2005.22.4.061
- Oh, D.G., Lim, Y.K. ve Yeo, J.S. (2009). Factor analysis of user's perceptions regarding the public libraries service quality. *Journal of Information Management*, 40(2), 47–70. doi: 10.1633/JIM.2009.40.2.047
- Oh, D.G., Yeo, J.S., Choi, S.Y., Young, K.L. ve Kwang-Seok, K. (2009). Development and measurement of the public library customer satisfaction index (LCSI) model. *Journal of Korean Library and Information Science Society*, 40(2), 267–286. doi: 10.16981/kliss.40.2.200906.267
- Oh, D. G. (2013). Developing LCSI (library customer satisfaction index) lite for public library. *Journal of the Korean Society for Library and Information Science*. 47(4), 335-361. doi: 10.4275/kslis.2013.47.4.335
- Oh, D. G. (2020). Beyond providing information: An analysis on the perceived service quality, satisfaction, and loyalty of public library customers. *LIBRI*, 70(4), 345-359. doi: 10.1515/libri-2020-0006
- Oh, D. G. (2022). How to measure service quality, customer satisfaction and loyalty of public library users: Application of library customer satisfaction index (LCSI) lite model. *Journal of Librarianship and Information Science*, 55 (33), 719–733. doi: 10.1177/09610006221101193
- Özgüven, N. (2008). Hizmet pazarlamasında müşteri memnuniyeti ve ulaştırma sektörü üzerinde bir uygulama. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8(2), 651-682. doi: 10.21121/eab.2015221927
- Öztürk, S.A. (2007). *Hizmet pazarlaması*. Eskişehir: Ekin Yayınevi.
- Öztürk, S.A. (2013). *Hizmet pazarlaması: kuram, uygulama ve örnekler*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. ve Berry, L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420.

- Parasuraman, A., Berry, L. L. ve Zeithaml, V. A. (1985). A Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., ve Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Pizam, A. ve Ellis, T. (1999). Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(7), 326-339. doi: 10.1108/09596119910293231
- Polat, Ö. ve Akkaya, M. A. (2023). Google haritalarda halk kütüphanelerine ilişkin değerlendirmelerin içerik analizi: Türkiye’deki il halk kütüphaneleri örneği. *Bilgi Dünyası*, 24(1), 45-72. doi: 10.15612/BD.2023.711
- Polat, Ö. (2023). Türkiye’de Kütüphane hizmetlerine yönelik çevrim içi şikâyetlerin incelenmesi: sikayetvar.com örneği. *Türk Kütüphaneciliği*, 37(3), 153-174. doi:10.24146/tk.1232839.
- Poll, R. ve Boekhorst, P. (2007). Measuring quality: Performance measurement in libraries. *München IFLA*, 248-249.
- Polyakova, O. ve Mirza, M. (2015). Perceived service quality models: Are they still relevant?. *The Marketing Review*, 15(1), 59-82.
- Pritchett, D. (2024). How machine learning keeps contributed content helpful. Erişim adresi: <https://blog.google/products/maps/how-machine-learning-keeps-contributed-content-helpful/>
- LibQUAL procedures manual: Association of research libraries. (2022) Erişim adresi: <http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf>
- Sahu, A.K. (2007). Measuring service quality in an academic library: an Indian case study. *Library Review*, 56(3). doi: 10.1108/00242530710736019
- Sevimli, S., (2006). *Hizmet sektöründe kalite ve hizmet kalitesi ölçümü üzerine bir uygulama* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

- Söyler, S. (2023). *Üniversite kütüphanelerinde algılanan hizmet kalitesi boyutlarının öğrenciler üzerindeki tatmin, değer ve sadakat oluşumları üzerine etkisi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Çankırı Karatekin Üniversitesi, Çankırı.
- Suki, N. M. (2011). Public library user's dissatisfaction attributions and complaining behaviour. *Malaysian Journal of Library and Information Science*, 16(2), 81-94.
- Sunar, H., (2021). Çevrimiçi değerlendirmelere yönelik inceleme: Uzungöl örneği. *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi* 6(7), 46-55. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/2031533>
- Şekerkaya, A. K. (1997). *Bankacılık hizmetlerinde algılanan toplam kalite ölçümü*. Ankara: Sermaye Piyasası Kurulu.
- Tabak, Y. (2009). *Bilgi ve belge merkezlerinde hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik bir uygulama: Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Taylan, D. (2022). *Termal otellerde müşteri memnuniyet ve hizmet kalitesi ilişkisi: Yalova ili örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Atılım Üniversitesi, Ankara.
- Türk Dil Kurumu. (2023). *Rehber*. Türk Dil Kurumu sözlükleri. Erişim adresi: <https://sozluk.gov.tr/>
- Thompson, B., Cook, C. ve Kyrillidou, M. (2009). Equating scores on “lite” and long library user survey forms the LibQUAL Lite randomized control trials. *Performance Measurement and Metrics*. 10(3), 212-219. Erişim adresi: <https://www.libqual.org/documents/admin/EquatingScoresLQLite.pdf>
- Thompson, B., M. Kyrillidou, ve C. Cook. (2009). Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden the “LibQUAL+® Lite” example. *Performance Measurement and Metrics*, 10(1), 6–16. doi: 10.1108/14678040910949657
- Topçu, Ö. Ş., ve Yılmaz, B. (2012). Ankara'daki halk kütüphanelerinin hizmet kalitesinin ölçülmesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 26(1), 53-77. Erişim adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/811857>

- Tooranloo, H. S., Ayatollah, A. S. ve Marvasti, M. T. (2018). Diagnosing the service quality improvement of university libraries in intuitionistic fuzzy environment. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 23(3), 69–91. Doi: 10.22452/mjlis.vol23no3.5
- Uzunçakmak, M. (2021). *Şehir hastanelerinde hizmet kalitesi ve hizmet kalitesinin servqual yöntemi ile ölçülmesine yönelik bir uygulama* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Ankara.
- Wais, A. D. (2023). *Halk kütüphanelerinde hizmet kalitesinin LibQUAL+® modeliyle değerlendirilmesi: Kocaeli İl Halk Kütüphanesi örneği* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Çankırı Karatekin Üniversitesi, Çankırı.
- Yılmaz, B. (2011). Ankara'daki halk kütüphanesi sistemi: niceliksel bir analiz. *Türk Kütüphaneciliği*, 25(1), 35-54.
- Yılmaz, E. (2011). Etkin kütüphane kullanımı önünde büyük bir engel olarak kütüphane kaygısı: genel bir değerlendirme. *Türk Kütüphaneciliği*, 25(3), 371-416. Erişim adresi: <http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/363/355>
- Yılmaz, M. (2020). *Hizmet kalite algısının müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisi: gsm sektöründe bir uygulama* (Yayımlanmamış doktora tezi). Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Yumuşak, N. U. (2006). *Hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler: uşak ticaret ve sanayi odası uygulaması* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Zeithaml, V. A. ve Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing*. New York: Mcgraw Hill.

