

# KÜTÜPHANELERDE KULLANICI MEMNUNİYETİ ANKETLERİ: KOÇ ÜNİVERSİTESİ SUNA KIRAÇ KÜTÜPHANESİ DENEYİMİ

Tuba AKBAYTÜRK ÇANAK\*

## Öz

Kütüphanelerde kullanıcı memnuniyeti tanımlanması ve ölçülmesi karmaşık bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Ölçümlemede kullanılan metotlardan en yaygını anket çalışmasıdır. Kullanıcı anketleri kütüphanenin performansını kullanıcısının gözünden değerlendirirken, güçlü ve zayıf yanlarının da belirlenmesini sağlar. Elde edilen veriler stratejik planlamaya yön verir.

Koç Üniversitesi Suna Kiraç Kütüphanesi ilki 2004 yılında gerçekleştirilen yıllık kullanıcı memnuniyeti anketi ile olanaklarını, hizmet ve kaynaklarını değerlendirmekte, kullanıcının gereksinimlerine anket sonuçları ışığında yön vermektedir.

Bu makalede, kısaca kullanıcı-kütüphane memnuniyeti ilişkisi ele alındıktan sonra Koç Üniversitesi Suna Kiraç Kütüphanesinin anket çalışması metodolojisi ve çıkan sonuçların performans geliştirmede ne şekilde kullanıldığı anlatılacaktır.

## Giriş

Kütüphanelerin hizmet kalitesi uzun yıllardan beri koleksiyonlarındaki kitap sayısı, abone olunan basılı dergi sayısı, bütçe ve harcamalar, çalışan sayısı ya da bina yüzölçümü gibi alışlagelmiş kriterlerle değerlendirilmekteydi. Bu geleneksel yaklaşım, bilgi çağıyla beraber hızla değişime uğrayan kütüphaneleri değerlemede bugün geçerliliğini kaybetmiştir (Danuta, 1996).

Bu kriterlerle kullanıcının gereksinimlerinin ne derece karşılandığını ölçmek de mümkün değildir (Franklin ve Nitecki, 1999).

---

\* Md. Yrd.; Koç Üniversitesi Suna Kiraç Kütüphanesi Rumeli Feneri Yolu 34450 Sarıyer İstanbul (takbayturk@ku.edu.tr).

Günümüz kütüphaneleri kendilerini hizmet sektöründe görev yapan bir kurum olarak görmeyi benimsemeli ve hizmetin sunulduğu kesime hitap edebilmenin, onların isteklerine cevap verebilmenin önemini mutlak surette kabul etmelidirler. Bu gereklilik, idari davranış biçimlerinde de kendisini, kısa ve uzun vadeli planlara müşterinin bakış açısının katılması şeklinde göstermelidir.

Yine bu gereklilik kapsamında, geleneksel yaklaşıma alternatif olarak pazarlama araştırması uygulamalarının, hizmet kalitesinin ölçülmesi için kütüphane ortamına uyarlanması son 25 yıldır önerilmektedir. Parasuraman, Berry ve Zeithaml bu konudaki öncü makalelerinde hizmet kalitesini, müşterinin hizmet beklentileri ile verilen hizmeti nasıl algıladığı arasındaki fark olarak tanımlamışlardır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, (1988). Bu fark ise SERVQUAL denen aracın kavramsal temelini oluşturur.

## SERVQUAL

SERVQUAL ilk olarak 1988 yılında pazarlama alanında kullanılmaya başlanmış 22 çift maddeden oluşan bir değerlendirme aracıdır. Maddelerin ilk setinde, müşteriden yedilik bir skalada hizmet sağlayıcısı için her bir maddeyi ne kadar önemli bulunduğunu, başka bir deyişle beklentisini; ikinci sette ise aldığı hizmet düzeyini nasıl algıladığını derecelendirmesi istenir. Daha sonra, her madde çifti için beklenti ve algı değer farkı hesaplanır. Hesaplanan farkların ortalaması kalite skorunu verir (Franklin ve Nitecki,1999).

SERVQUAL sıkça kullanılan bir veri toplama aracı olarak hizmet kalitesini ölçmekle sınırlı kalmaz, hizmet kalitesini müşterinin hizmet elamanlarına verdiği önemle orantılı olarak ölçer.

SERVQUAL'ın temelini oluşturan beklenen ve algılanan hizmet kalitesi kavramlarını bu aşamada daha yakından ele almak faydalı olabilir:



Şekil1: Hizmet Tatmini

“Algılanan Hizmet Kalitesi”ni sağlayabilmek için hizmet kalite beklentilerinin olabildiğince çok hizmet kalite boyutunda yakalanması ve hatta üzerine çıkılması gerekir. Beklentilerin hizmetle uyumu beraberinde tatmini de getirir (Seymour, 1992). Eğer beklentilerin gerisinde kalınıyorsa sebeplerinin incelenmesi gerekir. Hizmetteki bir düzelme ya da gelişme, beklenti ile sergilenen hizmet arasındaki farkta oluşan azalma olarak karşımıza çıkar (Calvert, t.y.).

SERVQUAL’da hizmet kalitesi için tanımlanmış beş boyut vardır. Bu boyutlar güvenilirlik (*reliability*), teminat (*assurance*), elle tutulabilenler (*tangibles*), empati (*emphaty*) ve duyarlılık (*responsiveness*)’tır. Bu boyutların ne şekilde tanımlandığına bakıldığında “güvenilirlik” vaat edilen işin zamanında ve beklenildiği düzeyde yapılması; “teminat” personelin bilgisi ve kullanıcıda güven uyandırması; “elle tutulabilenler” mekanlar, ekipman ve personelin görünümü; “empati” kişiye özel ilgi ve muamele; “duyarlılık” ise kullanıcıya yardım etme isteği olarak açıklanabilir (Nitecki ve Hernon, 2000).

SERVQUAL kütüphane ve pazarlama araştırmacıları arasında tartışmalara sebep olmuştur. Yapılan eleştiriler işletmeler için düşünülen değerlendirme kriterlerinin akademik ortamlara uymayacağı ve tüm kütüphanelerin aynı hizmet önceliklerine sahip olamayacağı yönünde olmuştur (Franklin ve Nitecki, 1999).

### **SERVQUAL’dan LibQUAL+’a**

ARL (Amerikan Araştırma Kütüphaneleri Derneği)’nin 1999 yılı sonunda başlattığı beş projelik Yeni Değerlemeler Girişimi (*New Measures Initiatives*) kapsamında SERVQUAL’ın hizmet kalitesinin ölçümünde kullanımının incelenmesine başlanır. Aynı yıl Texas A&M Üniversitesi başkanlığında 10 kurum pilot projeye katılır. 2000 yılında 12 ARL kütüphanesinden 5,000 kadar kullanıcı web tabanlı pilot veri toplama formunu doldurur. Yıl sonunda artık pilot proje LibQUAL adını almıştır ve Amerikan Eğitim Bakanlığı fonlarınca desteklenmiştir. 2001’den bu yana LibQUAL’a ilgi giderek büyümektedir. 2003 yılında 308 kurumdan 125,000 kullanıcının katıldığı LibQUAL+’ın resmi web sayfasında verilmiştir (LibQUAL+ , 2005).

Yıllık 2,250 ABD Doları ücrete tabii katılım 2003 yılından beri Kuzey Amerika dışından ülkelere açıktır. Katılımcı kütüphaneye teknik ve idari açılardan son derece az iş yükü getirmesi LibQUAL’ın en önemli özelliğidir. Anket yönetimi ve veri analizi LibQUAL’a aittir. İngilizce’den başka dillere çevirisi ise bunu talep eden kurumla

ortak çalışılarak yapılabilir. Farklı kütüphane türlerine uyarlanmış anketler mevcuttur. Türkiye'den katılım henüz yoktur.

LibQUAL+ kütüphane hizmet kalitesini üç boyutta ölçer. Bu boyutlar hizmetin tesiri (*affect of service*), bilgi kontrolü (*information control*) ve mekan olarak kütüphane (*library as place*)'dir. "Hizmetin tesiri" kullanıcının kütüphane çalışanlarından ne şekilde muamele gördüğü; "bilgi kontrolü" basılı ve elektronik kaynakların ne derecede eğitimi, öğrenmeyi ve araştırmayı desteklediğı ve gerek duyulduğunda ne kolaylıkta erişilebildiğı; "mekân olarak kütüphane" ise kullanıcının bireysel ihtiyaçlarını ne derecede karşıladığı şeklinde tanımlanabilir (Lincoln, 2002).

### **Koç Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi (SKK) ve Hizmet Kalitesi Ölçümleme Çalışmaları**

#### *Kullanıcı odaklı hizmet politikası*

SKK yüklendiğı misyonu gereğı Koç Üniversitesi bünyesinde yer alan farklı kullanıcı gruplarının farklı araştırma ve eğitim ihtiyaçlarına yönelik hizmet ve kaynaklar sunmaktadır. Gerek kaynaklarını seçip ve geliştirirken, gerekse hizmetlerinin içeriğini ve veriliş biçimlerini şekillendirirken, SKK her zaman kullanıcı odaklı olmaya özen göstermektedir. Kullanıcı ile iletişim kanallarının sürekli açık tutulmasına ve çeşitlendirilmesine ayrı bir önem vermektedir.

Bu kanallara birkaç örnek vermek gerekirse bina girişinde bulunan Öneriler Kutusu ve web sayfasından erişilen elektronik Öneriler Formu ilk akla gelen ve en geleneksel olanlarıdır.

Yine benzer amaçlarla yıllık elektronik veri tabanı ve basılı dergi yenilemeleri için tüm öğretim kadrosunun bir anket aracılığı ile fikirleri alınmaya çalışılmıştır. Anket katılımcılara hem elektronik, hem de basılı ortamda ulaştırılarak katılımın artırılması hedeflenmiştir.

SKK'nın kullanıcı odaklı olma yolundaki bir girişimi de veri tabanı deneme erişimi sonrasında kullanıcıların kolayca görüşlerini SKK'ya bildirmelerine yarayan elektronik formdur. Bu form aracılığıyla ya da e-posta üzerinden ulaştırılan geribildirimler yılsonunda yeni veri tabanı kararlarını şekillendirmede kullanılır.

SKK ayrıca hizmet verdiğı fakültelerin öğrenci ve öğretim üyelerinden seçilmiş kişilerden oluşan Kütüphane Danışma Kurulu aracılığı ile kullanıcılarını daha

iyi tanımaya çalışmakta ve onları da bir şekilde karar mekanizmasına ortak etmektedir. Aynı kapsamda, Öğrenci Senatosu ile de sürekli iletişim halinde bulunan SKK onlardan gelen isteklere kulak verir ve uygulamaya geçirmeye çalışır.

#### *Hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik anket çalışması*

2004 yılı bahar döneminde sadece öğrencilere yönelik bir kütüphane kullanıcı memnuniyet anketi yapılması ve takip eden yıllarda tekrar edilmesi karara bağlanmıştır. Bu anket ile:

- Kullanıcı ile kütüphane arasında varolan iletişim kanallarına bir başkasının daha katılması;
- Geliştirilmesi gereken hizmetlerin tespiti;
- Yıllık olarak hazırlanan pazarlama planlarında belirlenmiş hedeflerin yakalanıp yakalanmadığının kontrolü;
- Kütüphanenin Stratejik Planı için veri toplama aracı oluşturulması hedeflenmiştir.

2004 yılı Pazarlama Planında seçilen ana tema, Kütüphanenin son dönemde abone olduğu çok sayıdaki elektronik kaynağın kullanıcılara tanıtılması, verilen eğitimler ve tanıtım çabaları ile kullanımının artırılması şeklinde belirlenmiştir. Kullanıcı eğitimlerinin geliştirilmesi ve standardizasyonu ise 2005 yılı Pazarlama Planının ana teması seçilmiştir.

Anketin hazırlanması aşamasında dört kütüphaneciden oluşan bir çalışma grubu oluşturulmuş ve yukarıda bahsi geçen Kütüphane Danışma Kurulunda da görevli olan Pazarlama Bölümünden bir öğretim görevlisinden danışmanlık alınmıştır. En önemlisi bu süreçte, ARL'in düzenlediği 'Kütüphane Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi (*Measuring Library Service Quality*)' adlı çevrimiçi derse devam edilmiştir.

Çalışma Grubu tarafından yapılan literatür taramasında farklı kütüphanelerdeki SERVQUAL uyarlamaları ve uygulamaları incelenmiş, toplanan verilerin analizinde kullanılan farklı yöntemler kıyaslanmıştır.

Hizmetlerin çeşitliliği nedeniyle sağlıklı bir gruplama sağlayabilmek için genel ve e-kaynaklar olmak üzere anket iki ayrı grupta hazırlanmıştır. Genel ankette sorular "mekân olarak kütüphane" ve "hizmetin tesiri" boyutlarından seçilirken, e-

kaynaklar anketinde ise “bilgi kontrolü” boyutu elektronik kaynaklar odaklı olarak irdelenmiştir. İki ayrı anket olarak hazırlanmasının getireceği düşünülen bir ikinci avantajı da soruların tek sayfaya sığacak boyutu ile anketlerin daha çok kullanıcı tarafından doldurulacağı görüşüdür. Demografik sorularda ise sadece öğrencilerin bölümleri ve kütüphaneyi kullanma sıklıkları sorulmuştur.

Çalışma Grubu, anketin nasıl doldurulacağına dair giriş yazısı üzerinde de kısa ama öğrenciler tarafından kolay anlaşılır olması için büyük dikkat harcamışlardır.

Anket Kütüphane’de çalışan öğrenciler ile denetlenerek ve anlaşılabilirliği kontrol edildikten sonra optik form olarak düzenlenmiş ve çoğaltılmıştır.

## KOÇ ÜNİVERSİTESİ SUNA KIRAÇ KÜTÜPHANESİ SKK ÖĞRENCİ ANKETİ - E-KAYNAKLAR

---

**İDEAL KÜTÜPHANE:**  
Bir kütüphane kullanıcısı olarak, kaliteli hizmet sunan ideal bir kütüphaneyi zihninizde canlandırın. Bu ideal kütüphaneyi aşağıda verilen her bir madde için 1’den 7’ye derecelendirin. Bu derecelendirme 1 “kesinlikle önemsiz”, 7 “kesinlikle önemli” anlamındadır. Seçtiğiniz sayıyı işaretleyiniz. Eğer bir madde ile ilgili görüşünüz yoksa lütfen işaretleme yapmayınız.

**KOÇ ÜNİVERSİTESİ SUNA KIRAÇ KÜTÜPHANESİ:**  
İkinci kolonda aynı maddeleri KÜ Suna Kiraç Kütüphanesi tarafından hizmetler açısından değerlendirin. KÜ Suna Kiraç Kütüphanesi’ni aşağıda verilen her bir madde için 1’den 7’ye derecelendirin. Bu derecelendirmede 1 “kesinlikle katılmıyorum” 7 “kesinlikle katılıyorum” anlamındadır. Seçtiğiniz sayıyı işaretleyiniz. Eğer bir madde ile ilgili görüşünüz yoksa lütfen işaretleme yapmayınız.

Bu ankette doğru yada yanlış cevap yoktur. Mükemmel kütüphane hizmeti için bireysel görüşünüzü doğru şekilde yansıtan sayıyı işaretlemeniz bizim için önemlidir.

---

1. Aşağıdakilerden hangisi sizi tanımlıyor?

MA Psikoloji       MS Mühendislik Fen Bilimleri       MBA  
 CAS       SOS       CASE       Mühendislik

2. Bu akademik dönemde kütüphane kaynaklarına elektronik ortamda hangi sıklıkla ulaştınız?

Her gün       Haftada bir kez       Diğer  
 Haftada birkaç kez       Haftada birkezden az       Hiç

|  | İdeal Kütüphane       |                       |                       |                       |                       |                       |                                  | SKK                     |                       |                       |                                |                                  |                       |                        |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------|------------------------|
|  | Kesinlikle Önemsiz    | Önemli                | Biraz Önemli          | Ne önemli ne önemsiz  | Biraz Önemli          | Önemli                | Kesinlikle Önemli                | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum          | Biraz Katılmıyorum    | Ne katılmıyorum ne katılıyorum | Biraz Katılıyorum                | Katılıyorum           | Kesinlikle Katılıyorum |
| 3. Elektronik kütüphane kataloğu:                            | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     | 6                     | 7                                | 1                       | 2                     | 3                     | 4                              | 5                                | 6                     | 7                      |
| - Kolay Kullanılır   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>          | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| - Tüm kütüphane materyalleri hakkında güvenilir bilgi sağlar | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>          | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |

Şekil 2: e-Kaynaklar Anket Form Örneği

### Uygulama grubunun belirlenmesi

Her türlü anket çalışmasının başarısı anketin uygulanacağı grubun dikkatli seçilmesi ile çok yakından ilgilidir. Gerek sonuçların sağlıklı çıkması, gerekse uygulama aşamasında belli kolaylıklar sağlanması için Çalışma Grubu bu konuya hassasiyetle

eğilmiştir. Öncelikle öğrencilere yönelik olarak tasarlanan bu ankette uygulama grubu belirlenirken okulda henüz ilk yıllarını tamamlamak üzere olan hazırlık sınıfı öğrencilerinin ve mezun olmak üzere olan son sınıf öğrencilerinin grubun dışında bırakılması kararına varılmıştır.

İstatistiki anlamda anket sonuçlarının tüm lisans öğrencilerine yansıtılabilmesi için uygulama grubunun farklı branş öğrencilerinden rastgele seçilmiş karma bir grup olmasına özen gösterilmiştir. Kayıt İşleri Ofisi ile yapılan ortak çalışmada 1., 2., ve 3. sınıflardaki tüm öğrencilerin almak zorunda oldukları İletişim, Tarih ve Uygarlıklar Tarihi derslerine istenilen tür karma öğrenci gruplarının kayıtlı olduğu tespit edilmiştir. Yüksek lisans düzeyinde ise, anketin iş idaresi 1. sınıf ve mühendislik 1. sınıflara uygulanması uygun bulunmuştur.

Her dönem sonunda her sınıfta Kayıt İşleri Ofisi tarafından yürütülen Ders Memnuniyet Anketi ile beraber Kütüphanenin anketinin de yukarıda sayılan sınıflarda belirlenen sayıda öğrenciye uygulanmasına ve doldurulmuş anketlerin yine Kayıt İşleri Ofisi tarafından toplanmasına karar verilmiştir. Her iki tür anketten 300'er adet olmak üzere toplam 600 adet bastırılmıştır.

#### *2004 yılına ait hedef kitle ve dönüş oranları*

Dönüş oranlarının detayı Tablo 1'de görülebilir:

|                             | <b>Genel</b> | <b>E-kaynaklar</b> |
|-----------------------------|--------------|--------------------|
| <b>Boş</b>                  | 73           | 92                 |
| <b>Kayıp</b>                | 9            |                    |
| <b>İş İdaresi Y. Lisans</b> | 21           | 21                 |
| <b>Müh. Y. Lisans</b>       | 9            |                    |
| <b>Lisans 1. sınıf</b>      | 24           | 45                 |
| <b>Lisans 2. sınıf</b>      | 75           | 56                 |
| <b>Lisans 3. sınıf</b>      | 89           | 86                 |
| <b>Toplam Doldurulan</b>    | 218          | 208                |
| <b>% Doldurulma</b>         | <b>%73</b>   | <b>%69</b>         |

Tablo 1: 2004 yılı kullanıcı anketi dönüş oranları

Genel ve e-kaynaklar başlıklı her iki anket için ana kütle tabanlı beklenen ve gerçekleşen anket sayıları ve yüzdeleri Tablo 2’de verilmektedir.

|                  | Ana kütle<br>örnekleme<br>(n=1620) | Beklenen<br>anket<br>(n= 300) | Gerçekleşen anket örnekleme |             |                      |            |
|------------------|------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------|----------------------|------------|
|                  |                                    |                               | Genel (n= 218)              |             | e-Kaynaklar (n= 208) |            |
| 1. Sınıf         | 568                                | 50                            | 24                          | <b>%48</b>  | 45                   | <b>%90</b> |
| 2. Sınıf         | 558                                | 100                           | 75                          | <b>%75</b>  | 56                   | <b>%56</b> |
| 3. Sınıf         | 414                                | 125                           | 89                          | <b>%71</b>  | 86                   | <b>%69</b> |
| Yüksek<br>Lisans | 80                                 | 25                            | 30                          | <b>%120</b> | 21                   | <b>%84</b> |

Tablo 2: 2004 yılı kullanıcı anketi

### Anket analizi

Kayıt İşleri Ofisinden Excel dosyası olarak ulaştırılan anket sonuçları, istatistik programı Statistical Package for Social Sciences (SPSS)’a aktarılmış ve öncelikle her soru için ideal kütüphane ve SKK için ayrı ayrı aritmetik ortalamalar hesaplatılmıştır. Çoktan seçmeli sorularda ise işaretleme yapılan anket sayıları verilmiştir. Bu analizlerde lisans ve yüksek lisans öğrencileri tarafından doldurulan anketler ayrı ayrı ele alınmış, kütüphaneyi kullanmadığını belirtenlerin anketleri ise, değerlendirme dışı bırakılmıştır.

Hesaplanan aritmetik ortalamalardan bulgulara varmak için ise GAP ANALYSIS (Fark Analizi) tekniği kullanılmıştır. Fark Analizi mevcut ile istenen performans düzeyleri arasındaki farkın tespitine ve düzeltilmesine yönelik formal bir hesaplama yöntemi olup, bir kurumda yürütülen işlemlerin eksik yönlerini belirlemek için analiz edilmesi anlamına da gelir. Fark başka bir deyişle olduğumuz ve olmak istediğimiz noktalar arasındaki boşluk gibi de tanımlanabilir. Fark analizi bu boşluğu dolgulama yöntemidir.

Yukarıda kısaca değinilen bu analiz sonucunda aritmetik ortalama değer farkları yuvarlandığında çıkan değerler 1’den büyük, küçük ya da eşit olmalarına bakılarak değerlendirilen alanlara göre gruplanmıştır. Bu değer ne kadar küçükse Kütüphane kullanıcılarının beklentilerine o kadar yaklaşmış demektir. Her zaman için algılamaların ve beklentilerin kişiden kişiye değişkenlik gösterdiği ve son derece göreceli olduğu öngörülerek, **1’den büyük değerlere** sahip alanların **en çok**



**geliştirilmesi gereken noktalar** olarak öncelikli olarak tekrar irdelenmesi öngörülmüştür.

2004 yılında yapılan anketten çıkartılan bulguların en önde gelenleri şöyle sıralanabilir:

1. Pazarlama Planı kapsamında yürütülen çalışmalar sonucu öğrenciler arasında e-kaynak farkındalığının oldukça yüksek oranlara ulaştığı;
2. Kütüphanede web tabanlı hizmetlerin kullanımına yönelik konfigürasyona sahip bilgisayarların özellikle lisans öğrencilerinin Kütüphane kaynaklarını kullanırken ödevlerini de yapabilme beklentilerini karşılamakta yetersiz kaldığı;
3. Fotokopi hizmetinin de beklentilerin gerisinde kalan hizmetlerden biri olduğu;
4. Kütüphane web sitesinin tasarımının kullanım kolaylığı açısından tekrar ele alınması gerektiği;
5. Elektronik kütüphane katalogu kullanımı konusuna eğitim programlarında daha fazla yer verilmesi.

#### *Anket sonrası çalışmalar*

2004-2005 döneminde yukarıda sayılan ve sayılmayan diğer bulgular ışığında gerek iş planlaması, gerekse 2005 bütçe çalışması yapılmıştır. Örneğin, 2005 yılı ilk çeyreğinde tüm kullanıcı bilgisayarları Pentium 4 makinelerle değiştirilmiştir. Yine kullanıcılara verilen eğitimlerin içerikleri kütüphane kataloguna daha fazla yer verecek şekilde düzenlenmiştir.

Yapılan tüm bu çalışmaların etkisinin ölçülebilmesi için 2005 yılının aynı döneminde anketlerde değişiklik yapılmadan daha az sayıda katılımcı ile aynı öğrenci gruplarına uygulanmasına karar verilmiştir. Ankete 1., 2. ve 3. sınıf öğrencileri ile birlikte yine işletme, mühendislik, ve psikoloji yüksek lisans programlarına kayıtlı öğrenciler de katılmıştır.

#### *2005 yılına ait dönüş oranları ve 2004 yılına nazaran sonuçlarda gözlenen farklar*

2004 yılında SKK'nın kullanıcının beklentilerinin gerisinde kaldığı, 2005 yılında tekrarlanan ankete göre ise pek çok alanda kayda değer düzelmeler olduğu görülmüştür. Örnek vermek gerekirse, yüksek lisans öğrencilerinin beklenti-algı farkları 1'in üzerine, genel ankette sadece 6 şıkta, e-kaynak anketinde sadece 5

şıkta çıkmıştır. Şık sayılarının geçen yıl genel ankette 10 e-kaynak anketinde ise 18 olarak gerçekleştiği anımsanınca, öğrencilerin beklentilerinin yakalanmasında geçen bir yıl içinde yapılan çalışmaların meyvelerini vermeye başladığına dair çok önemli bir gösterge yakalanmış olur. Dönüş oranlarının detayı Tablo 3'de görülebilir:

|                          | <i>Genel</i> | <i>E-kaynaklar</i> |
|--------------------------|--------------|--------------------|
| <b>Boş</b>               | 14           | 6                  |
| <b>Y. Lisans</b>         | 20           | 16                 |
| <b>Lisans 1. sınıf</b>   | 21           | 24                 |
| <b>Lisans 2. sınıf</b>   | 11           | 19                 |
| <b>Lisans 3. sınıf</b>   | 4            | 35                 |
| <b>Toplam Doldurulan</b> | 56           | 94                 |
| <b>% Doldurulma</b>      | %80          | %94                |

Tablo 3: 2005 yılı kullanıcı anketi dönüş oranları

2005 yılı Kütüphane Pazarlama Planı ile de uyumluluk gösteren en önemli bulgu öğrencilerin, özellikle yüksek lisans öğrencilerinin elektronik kaynakları kullanmada ve hangisini kullanacaklarını belirlemede daha fazla eğitime ihtiyaç duyduklarıdır. Geçen bir yıl içinde verilen eğitimlerle elektronik kütüphane katalogunun daha kolay kullanılabilir hale gelmesi ise sevindiricidir.

2005 yılı ilk çeyreğinde kütüphanedeki tüm kullanıcı bilgisayarları yenilenmiştir. Yeni bilgisayarların geliştiren anketin uygulatılmasına kadar geçen süre çok kısa olduğundan öğrencilerin algı düzeyinde beklenen etkinin oluşmaması çok muhtemeldir. Bu konuda sağlıklı geribildirimler ancak 2006 yılında elde edilebilecektir.

Diğer bulgular ise şöyle sıralanabilir:

1. Fotokopi hizmetinin bu yıl da beklentinin gerisinde kalması;
2. Self-check makinalarının kitap alımlarında zorunlu kullandırılmaya başlanması ve gerekli eğitimin verilmesi ile beklenti-algı farkında sevindirici bir iyileşme görülmesi;

3. Mekânlara yönelik sorulara alınan yanıtlara göre, grup çalışma odaları ile 24 saat Okuma Odasının öğrencilerin beklentilerinin biraz gerisinde kalması;
4. Özellikle yüksek lisans öğrencilerinin kütüphanecilerden ihtiyaç duydukları yardımı almada son derece olumlu değerlendirmeleri.

## **Sonuç**

Kütüphanelerin hizmet kalitesini kullanıcının gözünden değerlendirmeyi amaçlayan bu tür anketler, sağlıklı şekilde yürütülmesi ön koşulu ile, kütüphanelerin mevcut hizmetlerinin durum analizinin yapılması ve gerekli durumlarda yeniden tasarlanması konularında son derece yönlendirici olurlar. Anketin düzenli zaman aralıklarında ve önceki yıllar ile karşılaştırılarak, aynı öğrenci gruplarına uygulanması, kütüphanenin çıkan sonuçlar doğrultusunda geçen yıllar içerisinde yürüttüğü çalışmalarının ne derece etkili olduğunu ölçmesine imkan verir. Bununla beraber anket sorularının zamanla uygunluğunu yitirebilmesi gibi bir tehlike de gözden kaçırılmamalı ve her yıl sorular o yılın özel şartları dikkate alınarak gözden geçirilmelidir. SKK'da 2006 yılı için benzer bir çalışma yapmak üzere bir çalışma grubu Kütüphane bünyesinde oluşturulmuştur.

Anket çalışmalarının başarısı katılanların anketi ne kadar ciddiye aldıkları ve soruları ne kadar dikkatle cevapladıkları ile doğrudan ilişkilidir. Özellikle öğrencilerle çalışılması gerektiğinde anket katılımını cazip kılacak bir ödüllendirme sisteminin geliştirilmesi şarttır. SKK geçen iki yıl içinde farklı yöntemler denemiş ancak istenildiği kadar başarılı olmamıştır. Yeni oluşturulan çalışma grubu bu alanda da yenilik arayışındadır.

Başarılı bir anketin, bir diğer önemli ayağı hazırlık çalışmalarında kütüphane çalışanlarının yaygın görev almasıdır. Ancak bu şekilde kullanıcıların beklenti ve algılamalarına karşı daha duyarlı olmaları yolunda bir kazanım sağlanacaktır.

Bu tür bir anketin maliyetine bakmak gerekirse, kütüphane çalışanlarının farklı aşamalarda harcadıkları zamana ek olarak anketin basılı yapılmasının bir maliyeti olmaktadır. Anketin web ortamına taşınması, gerek optik form ücreti, gerekse analizi esnasında yetkin iş gücü gereksinimi anlamında maliyete olumlu bir şekilde yansıtacaktır.

Bu tür anketlerde unutulmaması gereken bir diğer kural ise, ankete yansıyan tüm büyük beklenti-algı farklarının aslında kullanıcının ne istediğinin öğrenilmesine izin veren ve hizmetlerin bu yönde geliştirilmesine şans tanıyan büyük bir fırsat olduğu ve çalışanlarda hayal kırıklığı oluşturmaması gerektiğidir.

### **Kaynakça**

Calvert, P. Integrated performance measures in New Zealand. *Proceedings of the 3rd Northumbria International Conference, 11-17.*

Danuta A. N. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship, 22, 181-190.*

Franklin, B. ve Nitecki, D. (1999). ARL new measures: User satisfaction white paper. <http://www.arl.org/libqual/geninfo/usersatisfaction.pdf> adresinden erişildi.

LibQUAL+ (2005). <http://www.libqual.org/> sitesinden erişildi.

Lincoln, Y.S. (2002). Insights into library services and users from qualitative research. *Library & Information Science Research, 24, 3-16*

Nitecki, D.A. ve Herson, P. (2000). Measuring service quality at Yale University's Libraries. *Journal of Academic Librarianship, 26, 259-273.*

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., ve Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64, 12-40.*

Seymour, D.T. (1992). *On Q: Causing quality in higher education.* New York: American Council on Education.