

**KÜTÜPHANECİLİKTE HİZMET KALİTESİ KONULU YERLİ YAYINLAR**

**Bülent Ağaođlu**

**Nisan 2014**

**(Kaynak: Ağaoğlu, Bülent: Türkiye Kütüphanecilik Kaynakçası (1. Etap). İstanbul: 2014)**

## İçindekiler

HALKA AÇIK KÜTÜPHANELERİMİZİN HİZMET ANLAYIŞI.....	3
TEZLER.....	6
MAKALELER.....	6

## HALKA AÇIK KÜTÜPHANELERİMİZİN HİZMET ANLAYIŞI

Yakın zamanda, Fatih'te Ali Emiri Efendi Kültür Merkezi binasında bulunan Ahmet Kabaklı Kütüphanesi'nde bazı günlük gazeteleri görünce bunun okuyucu çekmek için mantıklı bir uygulama olduğunu düşünmüştüm.

Bu yazının sonunda bulunan alıntılar konuyu bana tekrar hatırlattı.

Ülkemizde okuyucular için en iyi kütüphane hizmeti İSAM Kütüphanesi tarafından verilmektedir. (<http://oneripinari.blogspot.com.tr/2014/01/isam-kutuphanesinin-basarisi.html> )

İBB Atatürk Kitaplığı da iyi kütüphane hizmeti veren yerlerin arasındadır.

Aşağıdaki alıntılar sebebiyle Bahçeşehir Üniversitesi Barbaros Kütüphanesi de farklı hizmet anlayışına sahip yerlerin arasında sayılmalıdır. (Farklı uygulamalarını açıkladıkları bir makale de var: <http://libris.bahcesehir.edu.tr/dosyalar/A.Erisim/AE0137.pdf> ). En kısa zamanda ziyaret etmek isterim.

Ülkemizde tabii ki kütüphanelerimiz kullanıcılara hizmet vermektedir.

Burada özellikle vurgulamak istediğim, klasik kütüphanecilik teknikleri dışında kullanıcıya kolaylık getiren uygulamaları sistematik bir yaklaşımla ortaya koyan anlayıştır. Bu anlayış ne derece yaygındır? Bu anlayışa sahip örnek uygulamaları anlatan bir makale veya listeye rastlamadım.

- Bu anlayış doğrultusunda yapılanlar keşke bir kitapçıkta toplansa...
- Kütüphaneciler için "Kullanıcılara Yönelik Hizmet Rehberi" yayınlansa...
- Ülkemizde kütüphanelere okuyucu çekmek (kazandırmak) için yapılanlar listelense...

Google'da **örnek uygulamalar kütüphaneler** araması yaptım. Ayrıca hazırladığım 12.000 künye içeren "Türkiye Kütüphanecilik Kaynakçası"nda da (2014) arama yaptım. Maalesef bir sonuç alamadım...

(İngilizce sonuçlar için: library

"bestpractices"<https://www.google.com.tr/#q=+library+%22best+practices%22>(Sadece pdf'ler: [https://www.google.com.tr/search?hl=tr&as\\_q=library+best+practices&as\\_epq=&as\\_oq=&as\\_eq=&as\\_nlo=&as\\_nhi=&lr=&cr=&as\\_qdr=all&as\\_sitesearch=&as\\_occt=title&safe=images&as\\_filetype=pdf&as\\_rihts=](https://www.google.com.tr/search?hl=tr&as_q=library+best+practices&as_epq=&as_oq=&as_eq=&as_nlo=&as_nhi=&lr=&cr=&as_qdr=all&as_sitesearch=&as_occt=title&safe=images&as_filetype=pdf&as_rihts=)

<https://www.google.com.tr/#q=library+best+practices+presentation>

<https://www.google.com.tr/#q=library+best+practices+wiki>)

Google'da yaptığım şu aramalar da kapsamlı sonuçlar vermedi: "en iyi kütüphaneler" "en iyi kütüphane"

Kütüphanelere okuyucu çekmek için hizmet anlayışının yaygınlaştırılmasına çok ihtiyaç olsa gerek... Bu esasen kütüphanelere maddi imkanlarla bağlantılı olsa da, buna rağmen yapılacaklar herhalde az değildir. Bu da anlayışa, vizyona bağlı olmalı...

-----  
İLGİLİ ALINTILAR:

<http://kayham.erciyes.edu.tr/kayhamsempozyum.pdf>

“Selma ASLAN’ın Cevabı:

Ben TOBB Ekonomi Teknoloji Üniversitesi kütüphane müdürüyüm. Daha önce uzun yıllar British Council kütüphane hizmetlerini yönettim. 40 yılı aşkın bir deneyimim var. Pazarlama tabii ki işletmecilik açısından baktığınızda önemli ama benim yaşam deneyimim bana diyor ki en iyi reklam ve pazarlama aracı iyi bir hizmettir. Eğer insanların ihtiyacı olan kitaplara, bilgi kaynaklarına sahip iseniz ve iyi bir hizmet sunuyorsanız, insanların kütüphanelere geleceğini düşünüyorum. Devlet halk kütüphanelerini son birkaç yıldır, yerel yönetimlere devretmek istiyor. Acaba yerel yönetimler buna ne derece hazırlar. Yani kütüphanelerin durumu havada kalmış durumda. **Mesela Çankırı’da sanırım 2003 yılında, dönemin valisi, özel idare kaynaklarından il halk kütüphanesinin bütçesini destekleyerek, kütüphaneye son, güncel, en popüler kitapları getirtti. Ben o kütüphanenin önünde okul ödevi yapmak isteyen çocukları değil, halkın kuyruğa girdiğini gördüm.** Dolayısıyla kütüphaneniz iyi hizmet verir, iyi koleksiyonlara sahip olursa halkımız onu kullanır diye bir inancım var. Umarım yanılmıyordumdur.

İyi hizmet sunmadığımız için ziyaretçi sayıları çok düşük. Yani yıllarca bu ülkede kültür müsteşarlığı düzeyine gelmiş insanlar bizim ülkemizin halkının kültürü sözeldir, bizim insanımız okumaz deyip onun arkasına sığınıp kütüphane hizmetlerine önem vermediler. ” 193-194ss.

“Dr. Kenan ERZURUM’un Değerlendirmesi:

Eğer siz karşınızdaki istek sahibine istediğini verebiliyorsanız ve bunu istediği zaman sınır tanımaksızın, herhangi bir kapris yapmaksızın veriyorsanız, bana sanki okurlar gibi geliyor. Kütüphanemiz için gerek üniversite öğrencilerinin, gerek öğretim üyelerinin ilk bildiği şey şudur. Bu üniversitede ister Türkçe, isterse yabancı olsun bir kitap istenilirse mutlaka alınır. Birinci elden bulunamazsa ikinci elden yani sahaflardan alınır. Dolayısıyla bizim kütüphanemiz aynı zamanda halka da açık bir kütüphanedir. Ayda 4.000 okuyucumuz var ve bunların içinde o çok bildiğiniz otellerin aşçı başlarına, doktora yapmak isteyen çeşitli ülkelerden gelmiş öğrencilere ya da halktan gelen onlarca kişiye rastlayabilirsiniz.

**Bu insanların bir bölümü sadece gazete okumak için geliyor. Çünkü 15 tane gazetemiz var ve gelen insanlara içeriye girerken neden, nereye giriyorsun denmiyor.** Bazıları film seyretmek için geliyor. Geldiği zaman hangi filmi seyretmek istiyorsun deniyor, buyur otur deniyor, CD takılıp kulağına kulaklık veriliyor izlettiriliyor.

**Yani siz bu kadar kolay hizmet verebiliyorsanız, okuyucu da geliyor.** Örneğin bir öğrenci geliyor ve ben satranç kulübünden geliyorum, 5 tane kitap alacağım diyor. Hemen ona siz 5 tane kitap istiyorsanız, gidin 8 tane kitap varsa 8’ini de alın deniyor. Oraya gittiği zaman öğrenci, ya da hoca para vermiyor, para vereceksin denmiyor. Sadece bu notu vereceksin size kitapları verecekler, faturayı geri bize getireceksiniz deniyor. O zaman öğrenci sevine sevine gidiyor. Bu öğrenci başka arkadaşını da getiriyor. Tabii öğrencilere ilk tanıtımda bu üniversitede siz bir kitap isterseniz, o kitap mutlaka alınacaktır, bu konuda tereddüt etmeyin deniyor. Gelebilirsiniz, seçebilirsiniz deniyor.

Öğrenci de bakıyorsunuz hiç olmadık bir zamanda kapıyı çalıyor. Tek şartımız, kütüphanede olan kitabı almayın. Onun dışında güncelmiş, konusu tarihmiş, psikolojiymiş, romanmış, şiirmiştir ya da kendi yardımcı ders kitabıymiş hiç fark etmeksizin ne istiyorsa o alınır. Tabii ki okuma zamanı da önemli, sabah 08.30’dan, gece saat 24.00’e kadar bütün hizmetlerimiz ile açığız. Yani kitap ödünç verme, CD verme ve tarama imkânı oluyor. Oraya 3-5 tane kitabı koyup da siz burada ders çalışın denmiyor. Dolayısıyla bana göre öğrencide geliyor.

Ama bütün insanları memnun edebiliyor musunuz dersiniz edemiyoruz. Yarın istatistiklerde bunu göreceğiz Teşekkür ederim". 195–196ss.

### **Okuyucuları Kütüphaneye Çekmek...**

"hayalimizdeki kutuphane" \*

[https://www.google.com.tr/search?num=100&newwindow=1&rlz=1C1CHZL\\_trTR683TR683&ei=DAjsW86XCsSwkwXIs4m4Ag&q=%22hayalimizdeki+kutuphane%22&oq=%22hayalimizdeki+kutuphane%22&gs\\_l=psy-ab.3..0i13k1j0i13i30k1I2j0i22i10i30k1.23868.33250.0.33610.14.14.0.0.0.149.1348.2j10.12.0....0..1.1.64.psy-ab..2.1.118...0.cIzIXExm14Y](https://www.google.com.tr/search?num=100&newwindow=1&rlz=1C1CHZL_trTR683TR683&ei=DAjsW86XCsSwkwXIs4m4Ag&q=%22hayalimizdeki+kutuphane%22&oq=%22hayalimizdeki+kutuphane%22&gs_l=psy-ab.3..0i13k1j0i13i30k1I2j0i22i10i30k1.23868.33250.0.33610.14.14.0.0.0.149.1348.2j10.12.0....0..1.1.64.psy-ab..2.1.118...0.cIzIXExm14Y)

[http://eprints.rclis.org/7933/1/04\\_Candemir\\_Demircan.pdf](http://eprints.rclis.org/7933/1/04_Candemir_Demircan.pdf)

"Kutuphanecilik çok bilgi ve birikim isteyen meslektir. Halkı ve eğitim çağındaki çocukları kutuphaneye çekebilmek ise ayrıca kabiliyet ve kutuphane işletme bilgisine dayalıdır. Yoksa kutuphanelerde kitaplar raflarda durur eve vermemek için birbir belge ve kâğıt istenir. ABD'de kutuphanecilik aynı semtte oturanların plastik kartla yararlandığı kitap DVD müzik CD evinizdeki bilgisayarınızda sipariş verilebildiği ve siparişleriniz hazır olduğunda kutuphaneye aranır. Modernlik bambaska inanın" 9.3.2007. <http://haberyorumlari.hurriyet.com.tr/ListArsiv.aspx?HaberID=6083351>

<https://www.yenisafak.com/hayat/cizgi-roman-kutuphanesi-olusturuldu-2704558>

### **En İyi Kütüphane Anketi**

Türkiye'nin en iyi 10 kütüphanesi. <http://www.hurriyet.com.tr/cuma/6083351.asp>

### **Kullanıcı Yazıları:**

Kütüphanecilikte Kullanıcı Kaynakçası . [http://www.mikrobeta.com.tr/dosyalar/49\\_023.pdf](http://www.mikrobeta.com.tr/dosyalar/49_023.pdf)

### **Kütüphanecilikte Hizmet Konulu Bazı Yayınlar:**

<http://www.kygm.gov.tr/TR,46471/kutuphane-hizmetleri-genelgesi--yayimlandi.html>

Akman, İsmail: Halk Kütüphanelerinde Hizmet Sunumu – Ulus Kütüphanesi.

<https://ayseherbby.files.wordpress.com/2013/01/halk-kc3bctc3bcphanelerinde-hizmet-sunumu.doc>

Erzurum, Kenan: Bir Duygu Yaratmak: "Üniversite Kütüphanedir".

<http://libris.bahcesehir.edu.tr/dosyalar/A.Erisim/AE0137.pdf> \*\*

<http://www.tk.org.tr/index.php/TK/article/view/639>

Yılmaz, Erol: Kütüphanelerimiz Ve Halkla İlişkiler. <http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak02/u02-15.pdf>

## TEZLER

Akbayrak, Emre Hasan : (2005). Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi'nde hizmet kalitesi ölçümü. Yayımlanmamış Bilim Uzmanlığı tezi. Hacettepe Üniversitesi, Ankara. [http://www.bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar3.aspftp://ftp.lib.metu.edu.tr/pub/doc/Orta\\_Dogu\\_Teknik\\_Universitesi\\_Kutuphanesi'nde\\_Hizmet\\_Kalitesi\\_Olcumu-Emre\\_Hasan\\_Akbayrak.pdf](http://www.bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar3.aspftp://ftp.lib.metu.edu.tr/pub/doc/Orta_Dogu_Teknik_Universitesi_Kutuphanesi'nde_Hizmet_Kalitesi_Olcumu-Emre_Hasan_Akbayrak.pdf)

Bulgan, Uğur \*\* 2002 \*\* Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve bir üniversite kütüphanesi uygulaması. Measurement of service quality in librarianshipsectorandapplicationfor an academiclibrary \*\* Beykent Üniversitesi / Yüksek Lisans / Bilgi ve Belge Yönetimi = Information andRecordsManagement ; İşletme = Business Administration

Gürdal, Gültekin \*\* 2005 \*\* Servqual yöntemiyle Süleyman Demirel Üniversitesi Merkez Kütüphanesi hizmet kalitesi ölçümü. Measurement of service quality of Süleyman Demirel Library throughservqual \*\* Kocaeli Üniversitesi / Yüksek Lisans / İşletme = Business Administration

Karahan, Şerif : 2012/ Kütüphanelerde hizmet kalitesinin LibQUAL+? hizmet kalitesi ölçüm anketiyle ölçülmesi: Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi üzerine araştırma. Measuring service quality at librariesby means of LibQUAL+? servicequalitymeasurementsurvey: Research on the Central Library of Dumlupınar University / Dumlupınar Üniversitesi / Yüksek Lisans / İşletme = Business Administration

Kılıç, Nurcan \*\* 2007 \*\* An instrumentformeasuringthecriticalfactors of service quality in universitylibraries: An application of Fatih University. Üniversite kütüphanelerinde hizmet kalitesinin kritik faktörlerini belirleme amacına yönelik bir ölçeğin geliştirilmesi: Fatih Üniversitesi uygulaması \*\* Fatih Üniversitesi / Yüksek Lisans / Bilgi ve Belge Yönetimi = Information andRecordsManagement ; Endüstri ve Endüstri Mühendisliği = IndustrialandIndustrialEngineering

Soydal, İrem : Web bilgi sistemlerinde hizmet kalitesi. Yayımlanmamış Doktora tezi. Hacettepe Üniversitesi, Ankara. (2008). <http://www.bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar/dosyalar/131.pdf>

Tabak, Yazbahar \*\* 2009 \*\* Bilgi ve belge merkezlerinde hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik bir uygulama : Marmara Üniversitesi Merkez Kütüphanesi örneği. An applicationtoimprovethe service quality in documentationandinformationcenters :Theexample of Marmara University Central Library \*\* Marmara Üniversitesi / Yüksek Lisans / Bilgi ve Belge Yönetimi = Information andRecords Management; Dokümantasyon ve Enformasyon = Documentationand Information ; İşletme = Business Administration

## MAKALELER

Akbayrak, Emre Hasan : Kütüphanelerde bir hizmet kalitesi ölçümü modeli:LibQUAL+TM. **Türkiye'de Bilgi Hizmetleri ve Yeni Yaklaşımlar: 42. Kütüphane Haftası Bildirileri** (27 Mart – 2 Nisan) içinde (245–268). Haz. Ebru Kaya, Erol Yılmaz. Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 2006.

Aktaş, M. Sema – Ruhan Arıç : Bilgi hizmetleri ve hizmet kalitesi. **Standard Ekonomik ve Teknik Dergi**, 48 (562), Mart 2009, 58–59.ss.1. KÜTÜPHANE HİZMETLERİ. – 2. HİZMET SEKTÖRÜ, KALİTE. – 3. BİLGİ. [dagmdm/dagmdm]

Bulgan, Uğur; Gürdal, Gültekin : Hizmet kalitesi ölçülebilir mi? **ÜNAK '05: Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması**, 22–24 Eylül 2005, İstanbul: Bildiriler içinde (209–226). Editörler Aytaç Yıldızeli, Hatice Kübra Bahşişoğlu. İstanbul: Kadir Has Üniversitesi, 2006. <http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak05/u05-22.pdf>

Çetintaş, H. Buluthan: Bilgi hizmetlerinin başarısında hizmet kalitesinin önemi = The Importance of service quality in informationservices' success / konuşmacı: H. Buluthan Çetintaş. – **Bilgi Eksenli Kuram ve Uygulamalar Sorgulayıcı ve Çözümleyici Yaklaşımlar Sempozyumu** [2012: Nevşehir]. – Ankara: Ankara Üniversitesi, 2012. – 99–118.ss. 1. KÜTÜPHANE HİZMETLERİ, KALİTE. – 2. SELÇUK ÜNİVERSİTESİ. – 3. ÜNİVERSİTE KÜTÜPHANELERİ, TÜRKİYE. [dagmdm/dagmdm]

Çukadar, Sami : Bilgi merkezlerinde hizmet kalitesi. **Türkiye'de Bilgi Hizmetleri ve Yeni Yaklaşımlar: 42. Kütüphane Haftası Bildirileri** (27 Mart – 2 Nisan) içinde (269–282). Haz. Ebru Kaya, Erol Yılmaz. Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği, 2006.

Gençtürk, F. Esra – Fahri Karakaş. Kar Amaçsız Kuruluşlarda Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Müşteri Odaklılık: Bir Kütüphane Uygulaması. **Pazarlama Dünyası** 16(92) 3–4.2002, 52–56. ss. Bibliyografya

Karakaş, Sekine : Üniversite Kütüphanesinde Bir Pazarlama Aracı Olarak Hizmet Kalitesi Araştırması/ Sekine Karakaş. -- Ankara, 1999. **Türk Kütüphaneciliği**, XIII. cilt, 3. sayı, 207–222. sayfa. [isamktp./

Pirtini, Serdar : Üniversite kütüphanelerinde hizmet kalitesinin arttırılmasında müşteri odaklı pazarlama ilkeleri ve stratejilerinin incelenmesi. **40. Kütüphane Haftası Bildirileri, 29 Mart – 4 Nisan 2004** içinde (37–47). Yay. haz. Ümit Konya. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi, 2004.