

T.C
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

KÜTÜPHANELERDE FİZİKSEL ORTAM VE KULLANICI
MEMNUNİYETİ: ÖRNEK BİR UYGULAMA GALATASARAY
ÜNİVERSİTESİ SUNA KIRAÇ KÜTÜPHANESİ

İŞLETME ANABİLİM DALI YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Ekrem ÇEVİK

Tez Danışmanı
Doç.Dr. Ragıp Kutay Karaca

İSTANBUL - 2015

TEZ TANITIM FORMU

- YAZAR ADI SOYADI** : Ekrem ÇEVİK
- TEZİN DİLİ** : Türkçe
- TEZİN ADI** : Kütüphanelerde Fiziksel Ortam ve Kullanıcı Memnuniyeti:
Örnek Bir Uygulama Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç
Kütüphanesi
- ENSTİTÜ** : İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- ANABİLİM DALI** : İşletme
- TEZİN TÜRÜ** : Yüksek Lisans
- TEZİN TARİHİ** : 01.10.2015
- SAYFA SAYISI** : 128
- TEZ DANIŞMANLARI** : Doç.Dr. Ragıp Kutay Karaca
- DİZİN TERİMLERİ** : Fiziksel Ortam, Kütüphaneler, Kütüphane Binaları,
Kullanıcı Memnuniyeti, Müşteri
- TÜRKÇE ÖZET** :
- DAĞITIM LİSTESİ** : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsüne
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

T.C
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

KÜTÜPHANELERDE FİZİKSEL ORTAM VE KULLANICI
MEMNUNİYETİ: ÖRNEK BİR UYGULAMA GALATASARAY
ÜNİVERSİTESİ SUNA KIRAÇ KÜTÜPHANESİ

İŞLETME ANABİLİM DALI YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Ekrem ÇEVİK

Tez Danışmanı
Doç.Dr. Ragıp Kutay Karaca

İSTANBUL - 2015

BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının ederlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez/proje olarak sunulmadığını beyan ederim.

Ekrem ÇEVİK

01.10.2015

T.C

İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Ekrem ÇEVİK'in Kütüphanelerde Fiziksel Ortam ve Kullanıcı Memnuniyeti: Örnek Bir Uygulama Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi adlı tez çalışması, jürimiz tarafından İŞLETME anabilim dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan -----

Doç.Dr.Ragıp Kutay KARACA

(Danışman)

Üye-----

Yrd.Doç.Dr.Erdal ŞEN

Üye-----

Yrd.Doç.Dr.Serdar ALNIPAK

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım

...../...../2015

İmzası

Doç.Dr.Ragıp Kutay KARACA

Enstitü Müdürü

ÖZET

Günümüzde gerek ülkemiz gerek küresel anlamda yaşanan gelişmeler pazarlama anlamında rekabet anlayışını daha da önemli kılmaktadır. Klasik işletmelerde durum böyle iken yaşanan bu değişimden kar amacı gütmeyen ve hizmet üreten kütüphaneler de payını almaktadır. Bu durumun sonucu olarak ülkemizdeki kütüphaneler de dâhil olmak üzere tüm kütüphaneler, işletme yönetimi esaslarını benimsemek ve uygulamak durumunda kalmışlardır. Profesyonel işletme yönetimi anlayışında en önemli unsurlardan birisi de müşteri memnuniyetini sağlamaktır. Klasik işletme yönetimi anlayışında müşteri orak ifade edilen kavram hizmet sektöründe faaliyet gösteren kütüphanelerde kullanıcı olarak ifade edilmektedir. Bu çalışmada kütüphanelerin fiziksel ortamları ve kullanıcı memnuniyeti kavramları ifade edilmektedir. Birinci bölümde fiziksel ortam kavramı Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi fiziksel özellikleri ile birlikte detaylı olarak ele alınmaktadır. İkinci bölümde ise kütüphane hizmetleri müşteri/kullanıcı memnuniyeti bağlamında ele alınmaktadır. Üçüncü ve son bölümde ise Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi hakkında genel bilgiler verilmekte, Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarına yüz yüze uygulanan anket çalışması ile kullanıcıların kütüphanenin fiziksel ortamından memnuniyet düzeyleri ölçülmektedir. Son olarak Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının şikâyet ve önerilerine yer verildikten sonra sonuç ve değerlendirme kısmı ile çalışma bitirilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Kütüphane Binaları, Fiziksel Ortam, Kütüphaneler, Müşteri, Kullanıcı Memnuniyeti.

SUMMARY

The developments in our age either in our country or in the global World made the understanding of competition much more important in marketing. The libraries, which do not have a profit target and produces only services, has been effected by the developments like the standard institutions. As a result of that fact, all the libraries including those ones in our country has been in a position to accept and implement the criteria of business administration. One of the most important criteria in professional business management approach is the customer satisfaction. The term which is introduced as customer in standard business administration approach has been identified as user in libraries functioning in service sector. In this study, the physical conditions of the libraries and the user's satisfaction is analyzed. The physical environment term is analyzed in the first section by using the physical facilities of Galatasaray University Suna Kır a  Library in detail. The library services are analyzed in the context of customer/user satisfaction in the second section. In the third and last section of the study general information are given about the Galatasaray University Suna Kır a  Library, and the level of satisfaction for the physical environment of that library is measured by applying questionnaires with the users face to face. After stating the thoughts and suggestions of Galatasaray University Suna Kır a  Library users, the study is finalized by the conclusion and evaluation section.

Key Words: Library Buildings, Physical Environment, Libraries, Customer, User Satisfaction

İÇİNDEKİLER

	SAYFA
ÖZET.....	I
SUMMARY.....	II
İÇİNDEKİLER.....	III
KISALTMALAR LİSTESİ	VII
TABLOLAR LİSTESİ.....	VIII
GRAFİKLER LİSTESİ	IX
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	X
RESİMLER LİSTESİ.....	XI
EKLER LİSTESİ	XII
ÖN SÖZ.....	XIII
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM:KÜTÜPHANELERİN ÇEVRESEL ÖZELLİKLERİ	
1.1. FİZİKSEL DIŞ ÇEVRE.....	4
1.1.1. Boyutsal (Kampus veya Müstakil bina)	5
1.1.2 Topografik (Arazinin Durumu).....	6
1.1.3. Atmosferik (coğrafik iklim özellikleri, hava kirliliği durumu v.s.).....	7
1.1.4. Görsel (Bina Estetiği).....	9
1.1.5. İşitsel (Gürültü Etmenleri)	11
1.1.6. Bitki ve Hayvan (Doğal Örgü).....	12
1.1.7. Merkezi Konum (Araç Ulaşımı, Teknolojik Olanaklar vs.).....	13
1.2. FİZİKSEL İÇ ÇEVRE	14
1.2.1. Boyutsal ve Biçimsel Özellikler	15
1.2.1.1. Ergonomi	21
1.2.1.2. Antropometri:	23
1.2.1.2.1. Statik Antropometri:	24
1.2.1.2.2. Dinamik Antropometri:	25
1.2.2. Atmosferik Özellikler	31
1.2.2.1. Kapalı Mekânlarda Teknik Konforun Sağlanması	32
1.2.3. Görsel Özellikler	36
1.2.3.1. Işık	37
1.2.3.2. Doğal Aydınlatma.....	38
1.2.3.3. Yapay Aydınlatma	42
1.2.3.4 Aydınlatmanın kullanıcılar üzerindeki psikolojik etkileri	47
1.2.4. İşitsel Özellikler	49
1.2.4.1. Ses.....	49
1.2.4.2. Gürültü	49
1.2.5 Dokunma İle İlgili Özellikler.....	51

İKİNCİ BÖLÜM:KÜTÜPHANE HİZMETLERİNİN MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ AÇISINDANDEĞERLENDİRİLMESİ

2.1. MÜŞTERİ	53
2.1.1. İç Müşteri.....	54
2.1.2. Dış Müşteri	54
2.2. MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	54
2.2.1. Tanımı ve Kapsamı.....	54
2.2.2. Müşteri İlişkileri Yönetiminin Aşamaları	55
2.2.3. Müşteri İlişkileri Yönetiminin Sağladığı Faydalar	56
2.3. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ	57
2.3.1. Müşteri Memnuniyetinin Öğeleri	58
2.3.2. Müşteri Beklentileri	58
2.3.3. Kalite Algısı.....	59
2.3.4. Değer Algısı	59
2.3.5. Şikâyet.....	59
2.3.6. Müşteri Bağlılığı	59
2.4. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE SATIŞ İLİŞKİSİ	60
2.4.1. Müşteri Memnuniyetini Belirlemenin Önemi	60
2.4.2. Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti Yaratma	60
2.5. MÜŞTERİ VE KULLANICI TERİMLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI	61
2.5.1 Kütüphanelerde Müşteri Merkezli Anlayış	62
2.5.2. Beklenti Kavramının Üniversite Kütüphanesi Kullanıcısı Açısından Ele Alınması	63
2.5.3. Kullanıcı Penceresinden Kütüphanenin Değerlendirilmesi	63
2.6. YARARLANDIRMA HİZMETLERİNDE KULLANICI MEMNUNİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	64
2.6.1. Hizmet Kalitesi.....	64
2.6.2. Personelin Yaklaşımı	64
2.6.3. Teknik Donanım	65
2.6.4. Ergonomi.....	65
2.7. KÜTÜPHANE HİZMETLERİNİN TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ ANLAYIŞI ÇERÇEVESİNDE DEĞERLENDİRİLMESİ	65
2.8. FİZİKSEL ANLAMDA KÜTÜPHANE KULLANICILARININ KARŞILAŞABİLECEĞİ SORUNLAR	66
2.8.1. Fiziksel Anlamda Kullanıcı Memnuniyetini Sağlamak İçin Atılacak Adımlar	67
2.9. KÜTÜPHANE HİZMETLERİNDE KULLANICI MEMNUNİYETİ ÖLÇMEK	67
2.10. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖLÇME YÖNTEMLERİ	68
2.10.1. Anket Yöntemi.....	68
2.10.2 Dâhili Ölçümler	69

2.10.3.Müşteri şikâyetleri	69
2.11.KÜTÜPHANELERDE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ	70
2.12. KÜTÜPHANELERDE HİZMET KALİTESİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK GELİŞTİRİLMİŞ ÖLÇEKLER.....	71
2.12.1. Ulusal Standartlarda Geliştirilmiş Ölçekler.....	71
2.12.2. Uluslararası Standartlarda Geliştirilmiş Ölçekler.....	72
2.12.2.1.IFLA Performans Ölçümü	72
2.12.2.2.Servqual Ölçeği.....	73
2.12.2.3.LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçüm Anketi	76
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM:GALATASARAY ÜNİVERSİTESİ SUNA KIRAÇ KÜTÜPHANESİ FİZİKSEL ORTAMINA DAİR KULLANICI MEMNUNİYETİ ÖLÇÜMÜ	
3.1. ATAŞTIRMAYA DAİR BİLGİLER	81
3.1.1.Araştırmanın Önemi	81
3.1.2. Araştırmanın Amacı	81
3.1.3. Araştırmanın Problemi.....	82
3.1.4. Araştırmanın Kısıtlılıkları.....	82
3.1.5. Araştırmanın Yöntemi	83
3.1.5.1.Likert Tipi Tutum Ölçeği.....	84
3.2. GALATASARAY ÜNİVERSİTESİ SUNA KIRAÇ KÜTÜPHANESİ:	85
3.2.1. Genel Bilgiler	85
3.2.2. Misyon ve Vizyon	85
3.2.3. Genel Amaçlar	86
3.2.4. Örgütsel Yapı	87
3.2.5. Personel Yapısı	87
3.2.6. Personelin Eğitim Durumu	88
3.3. Kütüphane Hizmet Bölümleri.....	88
3.3.1 Ödünç Verme Bölümü	88
3.3.2. Kütüphaneler arası Ödünç Verme (ILL)	89
3.3.3. Süreli Yayınlar Bölümü.....	90
3.3.4. Satın alma Bölümü.....	91
3.3.5. Kataloglama ve Sınıflama Bölümü	91
3.3.6. Kütüphane Bütçesi	93
3.3.7. Kütüphane Koleksiyonu	93
3.4. GALATASARAY ÜNİVERSİTESİ SUNA KIRAÇ KÜTÜPHANESİ KULLANICI YAPISI	96
3.5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE ARAŞTIRMA SORULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ.....	98
3.5.1 Güvenilirlik Testi	98
3.5.2. Genel Bilgiler	98
3.5.3. Cinsiyete Göre Dağılım.....	98

3.5.4. Kullanıcı Profiline Göre Dağılım	99
3.5.5. Kullanım Sıklığı	100
3.5.6. Kullanım Amacı	100
3.5.7. Kullanıcı Beklentileri	102
3.5.8. Farklı Kütüphane Deneyimleri	103
3.5.9. Kütüphane Sıralaması	104
3.6. İSTATİSTİKSEL ANALİZLER	105
3.6.1. Cinsiyet ve Kullanım Sıklığı	105
3.6.2. Görev ve Kullanım Sıklığı	106
3.7. GSÜ SUNA KIRAÇ KÜTÜPHANESİ FİZİKSEL ORTAMINA DAİR ARAŞTIRMA SORULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ	107
3.8. FİZİKSEL ORTAM İLE İLGİLİ KULLANICI ŞİKÂYET VE ÖNERİLERİ	114
3.8.1. Çözüm Önerileri İle İlgili Yaklaşık Maliyetler	115
SONUÇ	117
KAYNAKÇA	122
EKLER	A

KISALTMALAR

A.G.E	:	Adı Geçen Eser
AMA	:	American Marketing Association
ASHRAE	:	American Society of Heating, Refrigerating, and AIR-conditioning Engineers
CD	:	Compact Disk
CIBSE	:	Environmental Initiative of the Year-Constructing Excellence
CIE	:	Comission Internationale de L'éclairage
ÇEV	:	Çeviren
DB	:	Desibel
DIN	:	Deutsches Institut Für Normung
DVD	:	Digital Video Disk
GSÜ	:	Galatasaray Üniversitesi
HAZ	:	Hazırlayan
HZ	:	Herz
ILL	:	Inter Library Loan
MB	:	Milibar
NCB	:	Balanced Noise Criterion
SBE	:	Sosyal Bilimler Enstitüsü
VB	:	Ve Benzeri
VCD	:	Video Compact Disk
VD	:	Ve Diğerleri
VS	:	Vesaire

TABLolar LİSTESİ

	SAYFA
Tablo- 1 Hizmet Alanları	17
Tablo- 2 Arşiv Alanları	17
Tablo- 3 Depo	17
Tablo- 4 Kütüphane Kaynakları	17
Tablo- 5 Bilgi ve Teknoloji Kaynakları	18
Tablo- 6 Çalışma Ortamlarında DIN, CIBSE, IES ve CIE' nin Önerdiği Değerler.....	44
Tablo- 7 Çalışan öğrenci sayısı	88
Tablo- 8 GSÜ Kütüphane Personel eğitim durumu	88
Tablo- 9 Ödünç Kitap Verisi	88
Tablo-10 ILL Verileri 2014.....	89
Tablo-11 Süreli Yayın Abonelikleri	90
Tablo-12 Kitap İstek Verileri.....	91
Tablo-13 Kataloglama Verileri.....	92
Tablo-14 GSÜ Suna Kıraç Kütüphane Bütçesi.....	93
Tablo-15 GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi Kitap Dağılımı.	94
Tablo-16 Dillere Göre Kitap Dağılımı.....	94
Tablo-17 GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi Süreli Yayın Dağılımı	95
Tablo-18 Dillere Göre Süreli Yayınlar.....	95
Tablo-19 Elektronik Süreli Yayınlar.....	96
Tablo-20 GSÜ Kütüphane Üye Sayısı	97
Tablo-21 Güvenilirlik Testi	98
Tablo-22 Araştırmaya Katılan Bireylerin Cinsiyete Göre Dağılımı	99
Tablo-23. Araştırmaya Katılan Bireylerin Meslek/Görev Değişkenine Göre Dağılımı ...	99
Tablo-24 Araştırmaya Katılan Bireylerin Kütüphaneyi Kullanma Sıklıklarına Göre Dağılımı	100
Tablo-25 Araştırmaya Katılan Bireylerin Kütüphaneyi Kullanma Amaçlarına Göre Dağılımı	101
Tablo-26 Araştırmaya Katılan Bireylere Göre Kütüphanede Olması Gereken En Önemli Özellik.....	102
Tablo-27 Araştırmaya Katılan Bireylerin Kaç Farklı Kütüphane Kullandığına İlişkin Dağılım	103
Tablo-28. Araştırmaya Katılan Bireylerin Üniversite Kütüphanesini Kaçınıcı Sırada Değerlendirdiğine İlişkin Dağılım	104
Tablo-29 Cinsiyet Değişkeniyle Kullanma Sıklığı Arasında Çapraz Tablo (Ki-Kare) Analiz Sonuçları	105
Tablo-30 Görev Değişkeniyle Kullanma Sıklığı Arasında Çapraz Tablo (Ki-Kare) Analiz Sonuçları.....	106
Tablo-31 Anket Maddelerine Verilen Cevapların Frekans Ve Yüzde Dağılımları	107

GRAFİKLER LİSTESİ

	SAYFA
Grafik-1 GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi İç Atmosfer Değerleri	36
Grafik-2 Kütüphane Personel Yapısı	87
Grafik-3 Ödünç Verme İstatistikleri	89
Grafik-4 ILL Hizmet İstatistikleri	90
Grafik-5 Kitap Sayıları.....	91
Grafik-6 Kataloqlama Hizmetleri.....	92

ŞEKİLLER LİSTESİ

	SAYFA
Şekil-1 GSÜ Suna Kır�� K��t��phanesi Zemin Kat Planı.....	16
Şekil-2 Antropometrik ��l��ler	24
Şekil-4 Gün Işığının Mekâna Alınmasında Pencere Yükseklik ve Konumlarının Etkileri	40
Şekil-5 Gün işığından Yararlanmada �ağdaş Teknikler	40
Şekil-6 Aydınlık Şiddetiyle Yorgunluk ve İş Verimi Arasındaki İlişki	48
Şekil-7 Müşteri Memnuniyet �ğeleri	58
Şekil-8 Galatasaray Üniversitesi Suna Kır�� K��t��phanesi �rg�tsel Yapı Şeması	87

RESİMLER LİSTESİ

	SAYFA
Resim-1 Avrupa Bilgi ve Kültür Kütüphanesi, Milan	5
Resim-2 Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi	6
Resim-3 Çalışma Alanındaki Rüzgâr Koridoru	8
Resim-4 Briarcliff House,ARUP,İngiltere,(Akıllı Kabuk, Çift Kabuklu Cephe Uygulaması	10
Resim-5 GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi Cam Tavan uygulaması	10
Resim-6 GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi Yan Cephe	11
Resim-7 GSU Suna Kıraç Kütüphanesi Doğal Örgü	13
Resim-8 GSÜ Kütüphane Raf ve yer kaplama Sistemi	19
Resim-9 GSU Kütüphane İç Görünüş	20
Resim-10 GSU Kütüphanesi Özel Çalışma Masaları	23
Resim-11 GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi Masa ve Sandalyeleri	23
Resim-12 GSÜ Kütüphanesi Oturma Grupları	25
Resim-13 GSU Kütüphanesi Tekli Koltukları	26
Resim-14 Koç Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Kütüphanesi Okuma Salonu.....	27
Resim-15 GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi Okuma Salonları	28
Resim-16 GSU Suna Kıraç Kütüphanesi Personel Eşyaları	29
Resim-17 Welles-Turner Memorial Kütüphanesinin Raflarından Bir Görünüm	29
Resim-18 GSU Suna Kıraç Kütüphanesi Rafları ve Kitap Taşıma Arabaları	30
Resim-19 GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi Klima ve Havalandırma Ekipmanları	35
Resim-20 GSU Suna Kıraç Kütüphanesinden Görsel Bir Kesit	37
Resim- 21 Çatı Aydınlatma Sistemlerine Örnek Yapılar. (Rusya.....	41
Resim-22 GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi Cam Tavan Sistemi	42
Resim-23 Ofis Dekorasyonunda Aydınlatmanın Etkisi	43
Resim-24 (35 foot-candles=380 Lüx, 6 foot-candles= 65 Lüx)	45
Resim-25 Rovaniemi Kirjasto Kütüphanesi Banko	45
Resim-26 GSU Suna Kıraç Kütüphanesi Yapay Aydınlatma Sistemleri	46
Resim-27 GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi Masa Aydınlatması	46
Resim-28 GSU Suna Kıraç Kütüphanesi Engelli Bilgisayarı	52

EKLER LİSTESİ

- EK-A** Araştırma Anket Formu
EK-B Araştırma Anket Sonuçları

ÖN SÖZ

Soyut ve sübjektif olan kişi davranışlarının bilimsel araştırmalar ile somut ve ölçülebilir şablonlar içerisinde değerlendirilmesi oldukça zordur. Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi fiziksel ortamından kullanıcıların memnuniyet düzeyleri araştırılırken karşılaşılan sübjektif beklentiler değerlendirmeyi zorlaştırmıştır. Titiz ve dikkatli çalışmalar sonucu oluşturulan likert sorularla bu problem önemli ölçüde aşılarak araştırma tamamlanmıştır.

Unvanını taşıdığım kütüphanecilik mesleği ile ilgili olan bu tez konusunda beni araştırma yapmaya yönlendiren danışman hocam Sayın Ragıp Kutay Karaca'ya; danışmanlık anlamındaki özverili katkılarından, Galatasaray Üniversitesi Kütüphane Dokümantasyon Daire Başkanı Sayın Başak Başkan'a gerek izinler gerek teknik gerekse hoşgörü anlamındaki büyük desteklerinden, değerli vakitlerini ayırarak anketime katılan mesai arkadaşlarım, öğrenciler ve hocalarıma teşekkürü bir borç bilirim.

Bu araştırma sırasında beraber geçirebileceğimiz vakitlerinden feragat ederek engin hoşgörülerini esirgemeyen değerli eşim ve çocuklarıma sonsuz teşekkürler ediyorum.

Ekrem ÇEVİK

GİRİŞ

Bir kütüphanenin kullanıcıları tarafından verimli ve etkin kullanılmasında başlıca faktörler, kütüphane binasının kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verebilecek nitelikte tasarlanması, fiziksel çevre koşullarının standartlara uygun olarak düşünülmesi, bilgi gereksinimlerini karşılamaya yeterli bir koleksiyon, kullanıcıları yönlendirici ve teşvik edici personel yapısı, teknolojik imkânlar ve yeterli bir bütçe şeklinde sıralanabilir.

Türkiye’de kütüphane hizmetleri, fiziksel açıdan beklentilere tam olarak cevap verebilecek durumda değildir. Kütüphane binaları, özellikle fiziksel anlamda gelişmiş ülke standartlarının biraz gerisinde kalmaktadır. Bu durumun en önemli nedeni kütüphane binalarının inşaat ve tasarlama aşamasında, kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verme amacından ziyade, eldeki mevcut imkânlar, (alan, bütçe vb.) veya keyfi isteklere göre hareket edilmesidir. Bu yaklaşım mevcut kütüphane binalarının, kullanıcı beklentilerini tam anlamıyla karşılayamamasına neden olmaktadır. Kütüphane binalarının inşası aşamasında sergilenen bu yaklaşım tarzı, fiziksel ortam ile ilgili birtakım olumsuzlukların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu olumsuzluklar iki ana başlık altında değerlendirilebilir. İlk olarak fiziksel dış etkenler açısından ele alınacak olursa, ilk akla gelen problemler, kütüphane binasının konum itibarıyla merkezi olmaması veya binanın eğitim alanlarına uzak olması olarak ifade edilebilir. Ayrıca kütüphane binası gürültülü bir dış çevre tarafından çevrili olabilmektedir.

İç fiziksel özellikler açısından ise kullanıcıların karşılaşılabileceği problemlerden öne çıkanlar şöyle ifade edilebilir. Bu başlıkta aydınlatma, ilk akla gelen sorunlardan biridir, aydınlatma sorununu sadece yapay aydınlatma şeklinde anlamamak gerekir, keza kütüphanenin gün ışığını maksimum derecede kullanması aydınlatma konusunu ilgilendirmektedir.

İklimlendirme sorunu da iç fiziksel özelliklerle ilgili problemlerden biridir ve kullanıcıları doğrudan etkilemektedir. Bir diğer sorun iç gürültü sorunudur. İç gürültü, kullanıcılardan kaynaklı olabileceği gibi binanın olumsuz akustik yapısı veya iç kısımda özel olarak ayrılmış toplu çalışma alanlarının olmamasından da kaynaklanabilmektedir.¹ Fiziksel sorunlar ile ilgili verilen örnekler artırılabilir, ancak yukarıda verilen örnekler, kullanıcıların en çok karşılaştıkları problemler olduğu ve fiziksel memnuniyet anlamında kütüphane kullanıcılarını daha fazla etkilediği için ilk akla gelen problemlerdir.

¹ Berrin Küçükcan ve Ayşe Öztürk, “Kütüphane Binası Kullanıcıları Arasındaki İletişimde Binanın Rolü”, *Uluslararası Bilgi Hizmetleri Sempozyumu*, 2006, 325 -340, s.325

Bu araştırmanın amacı hizmet sektöründe faaliyet gösteren ve kullanıcılarına hizmet veren Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi'nin kullanıcıları olan önlisans ve lisans öğrencileri, lisansüstü öğrencileri, akademik personel ve idari personelin kütüphanenin fiziksel ortamından memnuniyet derecelerinin ölçülmesidir. En nihai amaç ise Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının fiziksel ortam anlamında yaşadığı sıkıntıları tespit edip, aksaklıkları ortaya koyarak, gerekli mercilere akademik anlamda kaynaklık etmektir. Çalışmanın kütüphane kullanıcılarını memnun etme adına yönlendirici ve faydalı olması beklenmektedir.

Araştırmanın problemi Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının (lisans-önlisans, lisansüstü, akademik ve idari personel) kütüphanenin fiziksel koşullarından memnuniyetleri ne düzeydedir, sorusudur.

Tezin alt problemleri aşağıdadır.

- Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının (lisans-önlisans, lisansüstü, akademik ve idari personel) kütüphanenin araç-gereçleri ile ilgili memnuniyetleri ne düzeydedir?
- Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının (lisans-önlisans, lisansüstü, akademik ve idari personel) kütüphanenin çalışma ortamı ile ilgili memnuniyetleri ne düzeydedir?
- Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının (lisans-önlisans, lisansüstü, akademik ve idari personel) kütüphanenin bireysel ihtiyaçları karşılama ile ilgili memnuniyetleri ne düzeydedir?
- Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının cinsiyetleri açısından kullanım sıklıkları arasında bir farklılık var mıdır?
- Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının görevleri (lisans-önlisans, lisansüstü, akademik ve idari personel) açısından kullanım sıklıkları arasında bir farklılık var mıdır?

Kütüphane binalarının mimari planlama aşamasında, inşaat aşamasında ve iç mimari tasarım aşamasında mimar ve kütüphane hizmetleri veren profesyonel kütüphaneciler bir araya gelerek ortak bir çalışma yürütmelidir. Bu ortak çalışmadan kütüphane kullanıcılarının daha memnun olacağı kütüphane binaları ortaya çıkacaktır. En baştan hizmet amacına uygun olarak inşa edilecek kütüphane binaları kullanıcıları daha da memnun edecektir. Kütüphane kullanıcılarının fiziksel ihtiyaçlarını en iyi bilen kütüphanecilerin, sürece dâhil edilmediği sadece mimari kaygılarla inşa edilen kütüphane binaları, kullanıcıları fiziksel anlamda daha az memnun edecektir.

Birinci bölümde kütüphanelerin çevresel özellikleri ele alınarak tanımlanmış her bir başlığın sonunda konu Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi

özelinde örneklenmiştir. İkinci bölümde ise klasik pazarlamada müşteri olarak tanımlanan kavramın kütüphanelerde karşılığı olan kullanıcı terimi, ele alınmıştır. Müşteri tanımı ve bağlantılı başlıkları açıklandıktan sonra kullanıcı memnuniyeti tanımı üzerinde durulmuştur. Üçüncü ve son bölümde ise Galatasaray Üniversitesi Suna Kırac Kütüphanesi fiziksel özellikleri bakımından detaylı bir şekilde ele alındıktan sonra anket sonuçları değerlendirilmiştir.

Bu araştırmada uygulama alanı olarak Galatasaray Üniversitesi Suna Kırac Kütüphanesi seçilmiştir. Çalışma, saha araştırması olarak planlanmıştır. Veri toplama metodu olarak anket tercih edilmiştir. Anket soruları için 5'li likert ölçeği (kesinlikle katılmıyorum=1, kesinlikle katılıyorum=5) kullanılmıştır. Anket araştırma soruları amaca uygun örnekleme metodu ile seçilen 200 kullanıcıya uygulanmıştır. Çünkü kütüphane yönetiminden aldığımız rakamlara göre günlük kullanım oranları 70-100 kişidir. Dolayısıyla anket uygulanan kullanıcıların birçoğu da kütüphaneyi sürekli kullanan kullanıcılardan oluşmaktadır. Anket yöntemi ile beraber karma bir gözlem metodundan yararlanılmıştır.

Türkiye'de kütüphane binaları teknik anlamda dünya standartlarına çok yaklaşmıştır. Ancak teknik standartlar tek başına kütüphane kullanıcılarını memnun etmeye yeterli değildir. Teknik standartlar kullanıcı memnuniyetini ancak belli bir sınıra kadar çıkarabilmektedir. Söz konusu olan insan faktörü olduğu için sadece teknik olarak alınan tedbirler tek başına yeterli olmamaktadır. Bu nedenle kütüphane binaları kullanıcıların fizyolojik ve psikolojik durumları göz önünde bulundurularak inşa edilmelidir. Aksi takdirde ortaya çıkan fiziksel ortam, kullanıcıları yeteri kadar memnun etmez. Kullanıcıların önemli bir kısmının fiziksel ortamdan memnun olduğu kütüphane binaları oluşturmak için ilk aşamada mutlaka kütüphaneci ve mimar iletişimine dayalı bir planlama süreci oluşturulmalıdır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KÜTÜPHANELERİN ÇEVRESEL ÖZELLİKLERİ

Kütüphanelerin fiziksel ortamlarını dış ve iç olmak üzere ikiye ayırabiliriz. Kütüphane binası iç çevreyi dış çevreden ayıran yapay bir kabuktur. Burada ki yapay esprisi insan eliyle yapılıyor olmasından dolayıdır. Binanın dış yüzeyi ile sınırlandırılmış ortamın dış tarafı dış çevreyi, dış yüzeyin içinde kalan ortam da iç çevreyi oluşturmaktadır.²

Bir kütüphane binası örneğin bir üniversite kütüphanesi ise bir yerleşke içerisinde veya yerleşke dışarısında ama mutlaka bir arazi içerisinde yer almaktadır. Kütüphane binasının yer aldığı fiziksel alanın birtakım özellikleri vardır. Bunlar görsel, işitsel, fiziksel veya sosyal özellikler olabilir. Bütün bu faktörler göz önüne alındığında kütüphane yapılarının fiziksel dış çevre, fiziksel iç çevre, sosyal dış çevre gibi başlıklarla karşımıza çıktığını görülür. Kütüphane kullanıcıları fiziksel olarak binanın hem iç hem de dış yapısından etkilenirler. Bu araştırmada kütüphane kullanıcılarının fiziksel ortam memnuniyet dereceleri ölçüleceği için birinci bölümde fiziksel iç çevre ve fiziksel dış çevre özellikleri başlıklar ve alt başlıklarıyla beraber detaylıca incelenecektir.³

1.1. FİZİKSEL DIŞ ÇEVRE

“Kütüphane binası dış çevresi ile iç fiziksel ortamı arasında sıkı bir ilişki vardır. Kütüphane kullanıcıları kısa süreliğine de olsa dış çevreyi kullanırlar. Dolayısıyla dış çevre faktörleri kullanıcı memnuniyeti üzerinde etkilidir. Binanın dış çevresini oluşturan etmenler şöyle sıralanabilir.

- ✓ Boyutsal (yerleşke veya müstakil bina)
- ✓ Topografik (arazinin durumu)
- ✓ Atmosferik (iklim ve mevsimlere göre hava durumunun değişimi, - dış çevredeki hava kirliliği vb.)
- ✓ Görsel (binanın diğer yapılarla entegrasyonu ve işlevselliği)
- ✓ İşitsel (çevresel gürültü etmenleri)
- ✓ Bitki ve hayvan (doğal örgü)
- ✓ Merkezi konum (araç ulaşımı, teknolojik olanaklar vs.)

² Berrin Küçükcan, **Üniversitelerde Kütüphane Binaları Kullanım Verimliliğinin Yapı Biyolojisi Açısından Değerlendirilmesi**, Türk Kütüphaneciler Derneği, İstanbul, 2007, s.44

³ Küçükcan, a.g.e. s.44

Fiziksel dış çevreyi oluşturan başlıca etmenler bunlardır. Bu etmenler şu küçük başlıklar altında incelenebilir.”⁴

1.1.1. Boyutsal (Kampus veya Müstakil bina)

Kütüphane binaları hizmet alanlarına göre örneğin bir üniversite kütüphanesi ise yerleşke şeklinde veya yerleşke içerisinde, halk kütüphanesi olarak genel kullanıcılara hizmet verme amacıyla kurulmuş ise müstakil bina şeklinde olabilir.

Kütüphane binaları personelin rahatça hizmetini verebileceği kullanıcının ise rahatça kullanabileceği bir yaşam merkezi olarak düşünülmeli ve tasarlanmalıdır. Kütüphane binaları amaca uygun olarak hizmet verebilmesi için tasarlanma aşamasında psikolojik, biyolojik ve bilimsel kriterler göz önünde bulundurulmalıdır. Bina tüm engellilerin hiçbir engele takılmadan kullanımına hizmet verebilecek şekilde tasarlanmalıdır.⁵



Resim-1 Avrupa Bilgi ve Kültür Kütüphanesi, Milan⁶

Bu kütüphane Milan’ın merkezinde yer alır. İtalya’nın önemli kültür merkezleri arasında sayılabilir. Binanın ana avlusu şehre açıktır ve parka bakmaktadır. Bahçe katı 5 metre yüksekliğinde olup medya merkezini parkı olan çocuk kütüphanesini konferans salonlarını kapsamaktadır. Bu resimde de görüldüğü üzere kütüphane binası tasarımında estetik ne kadar önemli ise esneklik de bir o kadar önemlidir. Bina her zaman için yeni kullanım ihtiyaçlarına, düşüncelere ve tasarıma açık olabilmelidir. Bu amaca hizmet eden kütüphane binaları oluşturulma aşamasında yaşayan bir organizma olarak düşünülmeli, kullanıcıların bilgi ihtiyaçlarına kültürel ihtiyaçlarına ve hizmet gereksinimlerine göre değişime adapte olabilecek yapılar olarak tasarlanmalıdır. Bu noktadan baktığımızda eskiden inşa edilmiş ve başka bir amaca hizmet etme maksadıyla yapılmış herhangi bir binanın kütüphane binası olarak kullanılması beraberinde sorunlar getirmektedir. Bu sorunlarla karşılaşmamak

⁴ Küçükcan, a.g.e. s.45

⁵ Sami Çukadar vd.“Türkiye’de Üniversite Kütüphaneleri: Mevcut durum ve Gelecek”,**Uluslararası Yükseköğretim Kongresi: Yeni Yönelişler ve Sorunlar**,2011,3(16),2426-2439,s.2427

⁶ Marco Muscoguirri,“İtalya’da Kütüphane Mimarisi: Senaryolar, stratejiler ve Fırsatlar”(Atakan Aydın),**Türk Kütüphaneciliği**,2012.26.1.181-195,s.186

için kütüphane binaları yeni modern, kullanıma ve değişime açık binalar olarak inşa edilen binalar olmalıdır.⁷



Resim- 2 Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi üniversite kampusu içerisinde yer alan müstakil bir kütüphane binasıdır. Üç kat olarak inşa edilmiştir. İnşası aşamasında çelik ağırlıklı malzeme kullanılmıştır. Üniversite yerleşke alanında yer problemi olduğu için çok büyük bir kütüphane binası değildir. Öğrenci sayısının az olduğu göz önünde bulundurulduğunda yeterli bir kütüphane binası olduğu söylenebilir.

1.1.2 Topografik (Arazinin Durumu)

Topografya bir arazinin topografik şekilleri ve üzerindeki örtüyü kapsayan fiziksel görünüşünü belirtmek amacıyla ölçülmesi, hesaplanması küçültülerek çizilmesi bilim sanatı şeklinde tanımlanabilir. Fiziksel görünüş dediğimizde arazi üzerinde göl, dağ tepe gibi doğal oluşumlar akla geldiği gibi köprü gibi yapay eklentilerde fiziksel görünüşe dâhildir. Bunlara detay denebilir.⁸

⁷ Muscoguirri, a.g.e. s.190

⁸ T.Fikret Horzum, **Ölçme Bilgisi Ders Notları**, Akdeniz Üniversitesi, Antalya, s.1

Topografya ölçme bilimini ilgilendiren bir konudur. Coğrafya konusunda ele alınan başlıca konulardan sayılabilir. Konumuz ile doğrudan alakalı olmadığından burada çok fazla teknik detaya girilmemektedir. Topografya(arazi durumu) kütüphane binaları için doğal olarak yerleşke tarzı kütüphane yapılarıyla dolaylı olarak ilgilidir denebilir.

Modern mekân tasarımında topografik veriler öncelikle alınır ve değerlendirilir. Değerlendirme sonucunda topografik mekân ergonomisi açısından gerek maddi açıdan gerekse zamanı tasarruflu kullanmak açısından bir bütün olarak değerlendirilir ve bir avantaj olarak kullanılır. Örneğin topografik alan bir estetik ve bir görsellik katması açısından mekâna çok önemli özellikler katabilmektedir. Örneğin kot farklılıklarından kaynaklanan rampalar, köprüler vasıtasıyla birbirine bağlanarak avantajlı mekân tasarımları yapılabilir. İnşaat açısından maliyet doğuran, arazinin topografik yapısından kaynaklanan ve sorun gibi görünen bu durum, avantaja çevrilip amfi olarak değerlendirilirse hem masraftan hem de zamandan tasarruf edilmiş olur.⁹

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi deniz kenarında yer aldığı için düz bir arazi yapısı üzerine inşa edilmiştir. Düz bir arazi üzerine inşa edilmesinin avantajları inşaat açısından fazladır. Maddi anlamda çok değerli bir alanda yer alan Galatasaray Üniversitesi çok sınırlı bir alana sahiptir. Sınırlı alan, üniversite kapalı alanları açısından bir dezavantajdır. Sınırlı alan problemine bir de arazinin yapısından kaynaklanan olumsuzluklar eklenmektedir. Boğaz kısmında dolgu ağırlıklı arazi yapısı olduğundan inşaat temelleri yüzeye yakın yapılmıştır. Bu yüzden Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi zemin kattan başlamıştır. Kütüphanede bodrum katları yoktur. Bu durum kütüphane için çok büyük bir olumsuzluktur çünkü depo alanı olarak kullanılacak alanlar yok denecek kadar azdır. Suna Kıraç Kütüphanesi çok faza bağlı kitap alan bir kütüphanedir, bu yüzden kapalı depo alanlarına ihtiyaç vardır. Arazi yapısından kaynaklanan bu durum kütüphaneyi olumsuz etkilemektedir.

1.1.3. Atmosferik (coğrafik iklim özellikleri, hava kirliliği durumu v.s.)

Şehir ikliminin yapısı ve farklı özellikleri, binaların gerek tasarlama aşamasında gerekse inşası aşamasında değerlendirilmesi gereken en önemli konulardan biridir. Bu planlama ve tasarım aşamasında yaşanan ve daha sonra karşımıza sorun olarak çıkan unsurların en önemli nedeni şehir iklimi konusunda yeterli bilgi ve donanıma sahip olunmamasıdır. Bir başka neden ise iklim konusunda

⁹ Ece Şahin ve Neslihan Dostoğlu, "Kentsel Mekân Tasarımında Doğal verilerin Kullanımı", *Uludağ Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 2007, 29-40, s.30

uzman olan kişilerin tasarım ve planlama yapan kişilerle koordineli çalışmaması yani koordine eksikliğidir. Bu konuda yapılacak işlemler bellidir. Uzmanlar tarafından hava kirliliği haritaları oluşturulur ve bu haritalar uzun vadede yapı planlaması ve oluşturulması noktasında veri olarak kullanılabilir.¹⁰



Resim- 3 Çalışma Alanındaki Rüzgâr Koridoru¹¹

Yukarıdaki örnekte atmosferik anlamda sıcak iklim koşullarına sahip olan Antalya ilinde Cumhuriyet Meydanı'ndaki rüzgâr koridoru tespit edilmiş olup yapı aşamasında veri olarak değerlendirilmiştir.

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi İstanbul ili sınırlarında yer almaktadır. Bu alan Kocaeli ve Trakya adında iki platodan oluşmaktadır. Bu platolar İstanbul boğazı ile ikiye ayrılmaktadır. İstanbul bir bütün olarak tek bir iklim tipine sahip değildir. Coğrafi olarak büyük bir alan olduğu için farklı bölgelerinde farklı iklim tipleri görülmektedir. İstanbul boğazı ve çevresinde Akdeniz ikliminin etkileri görülmektedir. Akdeniz ikliminde yazlar kurak ve sıcak kışları ise ılık ve yağışlıdır. Kışın kar yağışlı gün sayısı 10 günü geçmez. Uzun yıllar yapılan çalışmalar sonucunda alınan basınç ortalaması 1010,0 mb'dır. Ortalama basıncın en yüksek olduğu ay ekim ayı ve basıncın en düşük olduğu ay temmuz ayıdır. İstanbul için sıcaklık ölçen istasyonların verdiği ortalama değer 13,8°C derecedir. Bu sıcaklık değerleri deniz etkisi karasal etki gibi faktörlere göre değişkenlik göstermektedir. İstanbul boğazı Akdeniz iklimi etkisinde olduğu için iç kesimlere göre daha ılımandır.

¹⁰ Hayriye Balık ve Ülkü Duman Yüksel, "Planlama Sürecine İklim Verilerinin Entegrasyonu", *Türk Bilimsel Derlemeler Dergisi*, 2014, 1-6, s.1

¹¹ Tahsin Yılmaz vd., İklimle Bağlı Tasarım olanaklarının Sıcak İklim Koşullarında İrdelenmesi, Antalya Cumhuriyet Meydanı Örneği, *Türk Bilimsel Derlemeler Dergisi*, 2013, 6(1), 42-45, s.44

Bağıl nem İstanbul'da ortalama olarak %76 civarındadır. Bağıl nem kış aylarında en yüksek seviyelerdedir. İstanbul'un yağış ortalaması 787 mm dir. Karadeniz iklimi etkisi altında olan kısımları daha fazla yağış almaktadır. Yağış miktarında deniz etkili olmaktadır. İstanbul'da en etkili olan rüzgâr türü poyrazdır. Yaz aylarında genel olarak poyraz kış aylarında ise karayel, yıldız ve lodos etkili olur. İstanbul liman şehri olduğu için sis açısından da önemlidir. Alçak yerlerde ve deniz üzerinde sabah saatlerinde etkili olan sis öğlene doğru sıcaklıkların artması ile birlikte etkisini kaybeder.¹²

1.1.4. Görsel (Bina Estetiği)

Geçmişten günümüze insanlar mikro anlamda binalarda olduğu gibi makro anlamda oluşturdukları fiziksel çevreler olan kentlerde hep estetik aramışlar ve bu amaca ulaşma noktasında bir gayret göstermişlerdir. Gerek tek anlamda yapılar gerekse doğal ortamların bir araya gelerek birçok yapının eklenmesiyle oluşan şehirler canlı birer organizma olarak düşünülmelidir. Bu noktadan baktığımızda şehirler sadece insanların maddi gereksinimlerini karşılayan yapılar değildirler. Şehirlerin bu noktada insanların biyolojik ihtiyaçlarının yanında psikolojik ihtiyaçlarına da bakan birçok yönü vardır ve bu durum fiziksel ihtiyaçlarını karşılamının hiç de gerisinde değildir.¹³

Yaşadığımız zaman dilimi içerisinde tüm alanlarda çok hızlı bir değişim yaşanmaktadır. Bu değişim sanayi döneminden enformasyon dönemine doğru evirilmektedir. Toplumsal anlamda yaşanan değişimler mimari yaklaşım tarzlarını da etkilemektedir. Bilgisayar teknolojileri bu değişimi hızlandıran faktörlerdendir. Bilgisayar teknolojilerinin gelişmesiyle beraber sıra dışı tasarım ve planlama anlayışları farklı bir mimari estetik olarak karşımıza çıkmaktadır.¹⁴

90'lı yıllarda mimarlar çevresinde oldukça revaçta olan, çok konuşulan konulardan biride enerji tasarrufu sağlayan, kaynakların israfını önleyen, tasarruf yapan bu yüzden oldukça kabul gören mimaride ekolojik yaklaşım söz konusu idi. Ancak daha sonra bu durum oldukça sıradan bir hal aldı. Günümüzde ise sıkça tartışılan enerji ömrü hava kirliliği vb. nedenlerden dolayı ekolojik yaklaşımın tekrar popüler olması kaçınılmaz gibi görünmektedir.¹⁵

¹² <http://www.uslanmam.com/cografya/619555-istanbulun-iklimi.html> (Erişim Tarihi: 10.06.2015)

¹³ Elmas Erdoğan, "Çevre ve Kent Estetiği", *ZKÜ Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, 2006, 8(9), 68-77, s.68

¹⁴ T.Didem Akyol Altun, "Geleceğin Mimarlığı: Bilimsel-Teknolojik Değişimin Mimarlığa Etkileri", *DEÜ Mühendislik Fakültesi Fen ve Mühendislik Dergisi*, 2007, 9(1), 77-91, s.77

¹⁵ Akyol Altun, 2007, s.81



Resim- 4 Briarcliff House, ARUP, İngiltere, (Akıllı Kabuk, Çift Kabuklu Cephe Uygulaması), (Briarcliff House, ARUP, Great Britain) (Smart Shell, Application of Double Shelled Wall)¹⁶

Ekolojik yapılarla ilgili örnekleri çoğaltılabilir. Yukarıdaki resim İngiltere de akıllı kabuk veya çift kabuk adı verilerek cephe giydirmesi yapılan bir örnektir. Ekolojik yapıların amacı yenilenebilir enerji kaynaklardan daha fazla faydalanmak, doğal kaynakları daha fazla kullanmak, insanların ergonomik ihtiyaçlarına cevap verebilecek konforlu mekânlar oluşturmaktır. Tüm bunları yaparken amaç çevreye pozitif anlamda katkıda bulunacak çevreci binalar oluşturmaktır. Son zamanlarla gelişen teknoloji ve değişen ihtiyaçlarla beraber bu tarz yapılara dünyanın her yanında, ilgi günden güne artmaktadır.

Galatasaray üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi ekolojik bina olarak değerlendirilebilir. Kütüphane binası yapılırken doğal aydınlatmadan daha fazla faydalanmak için cam tavan uygulamasına gidilmiştir.



Resim-5 GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi Cam Tavan uygulaması

¹⁶ Çiğdem Belgin Dikmen, "Enerji Etkin Yapı Tasarım Ölçütlerinin Örnekleme", *Politeknik Dergisi*, 2011, 14(2), 121-134, s.128



Resim-6 GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi Yan Cephe

Yukarıdaki resimlerde görüldüğü gibi Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphane binası ön cephe ve yan cephe uygulamalarında cam kaplamalara oldukça fazla yer verilmiştir. Bu açıdan ekolojik bir bina olarak değerlendirilebilir. Ayrıca bu durum kütüphane binasına estetik bir hava katmaktadır.

1.1.5. İşitsel (Gürültü Etmenleri)

Ses gerek kültürel anlamda gerek yapı tasarımı anlamında çok önemli unsurlardan biridir. Konfor ve rahatlık anlamında da ses son derece önemlidir. Konumuz kütüphane binaları olduğundan ses dediğimizde bizim ilk aklımıza gelecek olan gürültü faktörüdür. Bazı mekânlar için gürültü çok tehlikeli boyutlarda karşımıza çıkıp mekân huzuru için çok ciddi bir tehlike olarak karşımıza çıkabilmektedir. Bu tehlikenin bertaraf edilebilmesi için ciddi bir akustik bilgisine ihtiyaç vardır. Söz konusu kütüphane binaları olunca bu konu, daha da önem kazanmaktadır. Akustik, kütüphane binalarının henüz tasarım aşamasında bile üzerinde hassasiyetle çalışılmasını gerektiren bir husustur. Tasarım aşamasında, akustik konusunda uzman kişilerle kütüphaneciler bir araya gelip ortak bir konsept halinde hareket etmeleri, bu konuda daha verimli sonuçların doğmasına yardımcı olabilecektir.¹⁷

Yapılan araştırmaları incelediğimizde gürültünün kullanıcı konforunu ve dolayısıyla kullanıcı memnuniyetini olumsuz etkilediğini görmekteyiz. Kütüphane

¹⁷ Nurgün Tamer Bayazıt ve Mine Aşçıgil, "Sağlıklı ve Yaşanabilir Çevreler İçin Akustiğin önemi", *VII. Ulusal Tesisat Mühendisliği Kongresi*, 25-28 Ekim 2007, 289-300, s.289

ortamları genellikle sessiz sakin ve huzurlu ortamlardır. Kullanıcılarda böyle bir algı vardır. Ancak kullanıcı sayısı fazla olan özellikle üniversite kütüphanelerinde gürültü çok önemli bir sorundur ve bu durum kullanıcıları çok olumsuz etkilemektedir. Üniversite kütüphanelerinde özellikle sınav dönemlerinde yoğunluk yaşanmaktadır. Bu yoğunluk doğal olarak gürültüye sebebiyet vermektedir. Kütüphane için en ideal olanı tabii ki bu gürültünün en aza indirgenmesidir. Gürültünün minimize edilmesi aşamasında karşımıza çıkan en önemli problem kütüphanenin akustik sorunudur. Akustik kriterler belirlenirken ve kullanılan malzemeler seçilirken kütüphane şartları göz önünde bulundurulmaz ise mevcut gürültü, daha fazla, kullanıcıları rahatsız edecek ve neticede bu durum kullanıcılar arasında memnuniyetsizliğe neden olabilecektir.

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi İstanbul'da Ortaköy ile Beşiktaş arasında yer alan protokol yolu üzerinde yer almaktadır. İstanbul gibi bir büyük şehirde gürültü dendiğinde ilk akla gelen araçların çıkarmış oldukları gürültülerdir. GSU Suna Kıraç Kütüphanesi protokol yolu üzerinde yer aldığı için araç gürültüsüne maruz kalmaktadır. Kütüphanenin önünden geçmekte olan protokol yolunun araç yoğunluğu oldukça fazladır. Söz konusu araç gürültüsünü engelleme noktasında kütüphane yalıtımı yeterli değildir. Ancak kütüphane ile cadde arasında yer alan dört metre yüksekliğinde yarım metre genişliğindeki duvar gürültüyü büyük oranda engellediği için kütüphane yalıtımı konusundaki eksiklik daha az hissedilmektedir. Suna Kıraç Kütüphanesi için sorun teşkil eden dış gürültü etkenlerinden biri de dış avluda yer alan öğrencilerin gürültüleridir. Galatasaray Üniversitesi küçük bir alana sahip olduğu için öğrencilerin sosyal aktivitelerini gerçekleştirecekleri çok fazla alan bulunmamaktadır. Bu yüzden öğrenciler derslerden kalan zamanlarının önemli bir kısmını dersliklerin ve kütüphanenin önünde yer alan avluda geçirmektedir. Özellikle yoğun sınav zamanlarında ve havalanın dışarıda zaman geçirmeye daha uygun olduğu zamanlarda öğrencilerin meydana getirdikleri gürültüler kütüphane okuma salonlarına kadar gelmektedir.

1.1.6. Bitki ve Hayvan (Doğal Örgü)

Bu başlığı peyzaj mimarisi anlamında anlayıp değerlendirmek daha doğru olabilir. Kütüphane binaları kültür ve medeniyet başlığı altında, birlikte değerlendirilen kavramlar oluşu için bu binalar kent olsun kırsal olsun genelde merkezi bölgede yer almaktadır. Bu noktadan değerlendirdiğimizde bu doğal örgünün söz konusu olabileceği yerler kırsal alanlardır. İnsanoğlu doğal kaynak anlamında havanın, suyun, toprağın ve hayvan türlerinin bir gün tükeneceğini hiç düşünmemiştir. Günümüzde de peyzaj ekolojisi göz ardı edilmektedir. Günümüz

yapılarında peyzaj mimarisi göz önünde bulundurulmadığı için hem bu doğal kaynaklar çabuk tükenmekte hem de ekolojik dengeler altüst olmaktadır.¹⁸

Galatasaray Üniversitesi Suna Kırac Kütüphane Binası'nın yer aldığı yerleşke İstanbul Boğazi'nda yer almaktadır. Daha önce bu yerleşke saray binası olarak kullanılmıştır. Alan içerisinde tarihi çınar ağaçları bulunmaktadır. İstanbul'da deniz ile doğanın buluştuğu ender yerlerdendir. Bu doğal ortam günümüzde peyzaj çalışmalarıyla daha da güzelleştirilmektedir. Galatasaray Üniversitesi Suna Kırac Kütüphanesi doğal örgü anlamında çok şanslı bir konuma sahiptir.



Resim-7 GSU Suna Kırac Kütüphanesi Doğal Örgü

1.1.7. Merkezi Konum (Araç Ulaşımı, Teknolojik Olanaklar vs.)

Merkezi konum araçları, ulaşım, teknolojik olanaklar, materyal sağlama olanaklarının fazlalığı vb. olarak sayabilir. Merkezi konum, üniversite kütüphaneleri noktasında değerlendirilecek olursa, özellikle Anadolu da üniversite kütüphaneleri zaten yerleşke içerisinde yer alır. Halk kütüphaneleri de doğal olarak ilçe merkezleri veya şehir merkezlerinde yer alır. Bu zaten kendiliğinden ortaya çıkan bir durumdur. Dolayısıyla merkezi konum başlığı büyükşehirler içerisindeki konumları itibariyle değerlendirilebilir. Artık büyükşehirlerde üniversiteler hızla çoğalmaktadır. Şehirlerde

¹⁸ E.Figen İlke vd. "Doğal Kaynakların Yönetiminde Peyzaj Yönetimi, Koruma ve Planlaması", **1.Konya Kent Sempozyumu** 26-27 Kasım 2011,319-332,s.319

doğal olarak bir arazi sorunu mevcuttur. Bu yüzden üniversiteler kampuslarını bir arazi üzerinde toplayamamaktadır. Bu durumda büyükşehirlerde kütüphane binaları tesis edilirken veya tahsis edilirken bu durumların göz önünde bulundurulması ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Kullanıcı tercihleri noktasında konuyu ele alınacak olursa, özellikle üniversite kütüphane kullanıcıları açısından zaman ön plana çıkmaktadır. Bu durumda hiçbir kullanıcı zamanının günde 2-3 saatini kütüphaneye ulaşmak için yollarda harcamak istememektedir. Doğal olarak kullanıcı, merkezi konumdaki kolay ve az zaman harcayarak ulaşacağı kütüphane binalarını tercih etmektedir. Araştırmamız penceresinden bakılacak olursa da kütüphane merkezi konumu kullanıcı memnuniyetini etkileyebilecektir.

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi İstanbul Beşiktaş İlçesi'ne bağlı Ortaköy Senti'nde Galatasaray Üniversitesi Kampüsü içerisinde yer almaktadır. Galatasaray Üniversitesi tek bir yerleşke olarak bu alanda toplanmıştır. GSU Suna Kıraç Kütüphanesi İstanbul'da ulaşım açısından avantajlı bir konumda yer almaktadır. Hem karayolu taşıtları hem denizyolu taşıtları kullanılarak kütüphaneye ulaşılabilir. İstanbul'un trafik problemi göz önünde bulundurulduğunda kütüphaneye denizyolu ile ulaşım olanaklarının olması çok önemli bir avantajdır.

1.2. FİZİKSEL İÇ ÇEVRE

Şimdiye kadar binaların dış çevresel özellikleri üzerinde durulmuştur. Binanın dış çevresel özellikleri iç çevre özellikleri ile ilişkilidir. Çünkü kısa bir süre dahi olsa kullanıcı dış çevresel özelliklerle etkileşim içine girmektedir. Dış fiziksel ortamın önemli bir kısmı bizim kontrolümüz veya seçiminiz dâhilinde olmamaktadır.

Bu bölümde ele alınacak olan, bir binanın iç fiziksel özellikleri araştırmamızı direkt olarak ilgilendirmektedir. Çünkü bir binanın inşası aşamasında uyulması gereken standartlar vardır, eğer bu standartlara uyulmaz ise birtakım sorunlar ortaya çıkmaktadır ve bu durum kullanıcıların sağlıklarını ve dolayısıyla memnuniyetlerini olumsuz etkilemektedir. Kütüphaneyi zaman zaman kullanan öğrenciler ve diğer araştırmacılar ile kütüphane binasında sürekli bulunmak durumunda olan kütüphane çalışanlarının durumu farklıdır.¹⁹

“Kütüphanelerin iç fiziksel çevre özellikleri, boyutsal ve biçimsel, atmosferik, görsel, işitsel ve Dokunma ile ilgili özellikler olarak sıralanabilir.”²⁰

Bu bölümde yukarıda sayılan başlıklar teker teker ele alıp değerlendirilecektir. Fiziksel iç çevre özellikleri dış çevresel özelliklere göre araştırma konumuz ve

¹⁹ Küçükcan, a.g.e. s.49

²⁰ Küçükcan, a.g.e. s.49

kullanıcılarımızı daha çok ilgilendirdiği için bu başlıklar üzerinde biraz daha fazla durulmaktadır. Tabi ki bu değerlendirme aşamasında ne basit bir ödev gibi yüzeysel, ne de bir mimarlık çalışmasında ki gibi teknik analizlere boğulmadan, başlıklar değerlendirilmeye ve anlaşılır kılınmaya çalışılacaktır.

1.2.1. Boyutsal ve Biçimsel Özellikler

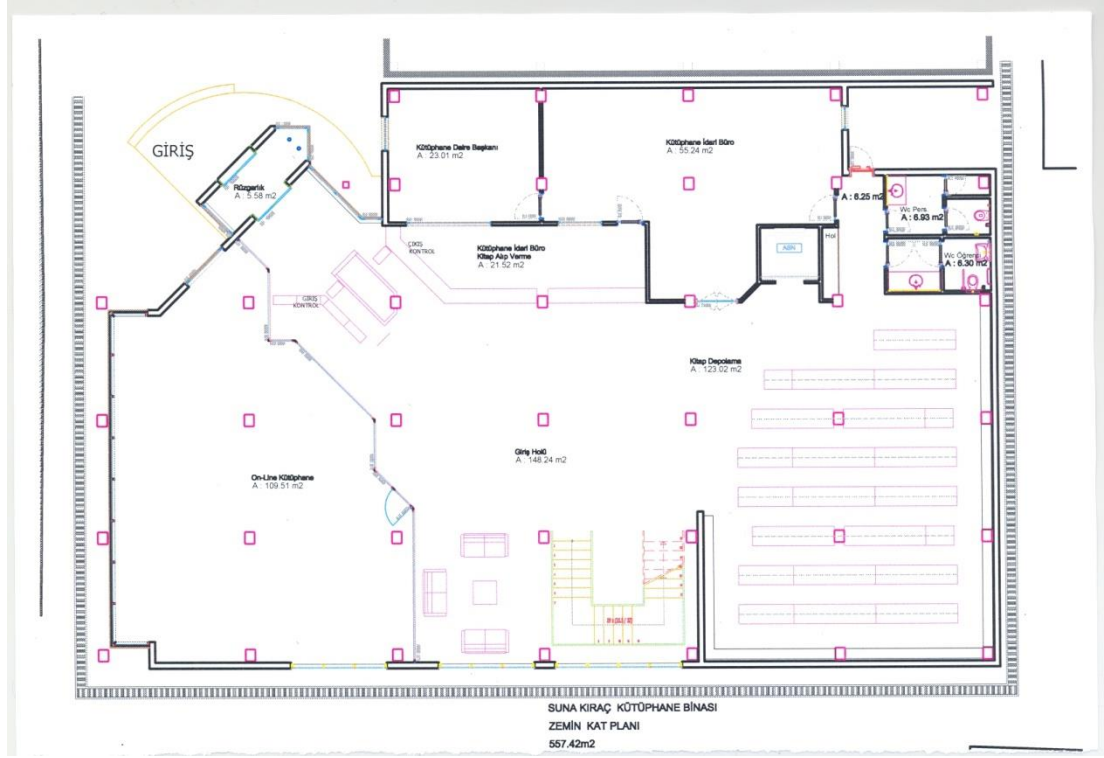
Kullanıcıların fiziksel ihtiyaçlarının karşılanması aşamasında boyutsal biçimsel imkânlar çok önemlidir. Boyutsal ve biçimsel planlama henüz binanın girişinden başlayarak her bir köşe için hassas bir şekilde yapılmalıdır. Boyutsal ve biçimsel özellikler ölçü, biçim ve oran-orantı adı altında toplanabilir.²¹

Ölçü, herhangi bir parçanın bölünmüş olduğu eşit parçaların her biri bir birimdir. Bu boyutların ve birimlerin sabit değişmeyen birimlerle kıyaslanması ölçüyü vermektedir. Tarihten günümüze ölçüyü elde etmek için değişik enstrümanlar kullanılmıştır. Metre, metrekare, metreküp vb. ölçüler kullanılmaya başlanmıştır. Tarihten günümüze inşaat teknolojisiyle beraber alan ölçüsü anlayışı da değişim ve gelişim göstermiştir. Günümüzde modern teknolojiyle beraber alan ölçüm standartlarında kullanıcı sayısı, ihtiyaçları ve gerçekleştirilecek eylemler belirleyici faktör olmaya başlamıştır. Biçim, o yapının görünüşünü ifade şekli biçim olarak tanımlanabilir. Biçim de alan ölçümleri sonucunda ortaya çıkacak olan mekân planı doğrultusunda oluşturulmalıdır. Oran-orantı, Utarit, İzgi oranı duygulara hissetmeye dayanan ölçülmesi imkânsız soyut bir boyut olarak tanımlıyor. Orantı ise alan içerisinde belli bir objeye göre örneğin insan vücuduna uygunluğudur. İnsanın antropometrik ölçüleri ile binanın ölçüleri birbirine uyumlu olması gerekmektedir. Kullanıcı konforunu sağlama adına birtakım genel standartlar vardır. Bu standartlar kütüphane fiziksel özellikleri içinde geçerlidir.²²

Galatasaray Üniversitesi Suna Kırac Kütüphanesi plan ve ölçüleri aşağıda hem rakamsal olarak hem teknik plan anlamında detaylı olarak açıklanmaktadır. Saha araştırmasına kaynaklık eden fiziksel ortam memnuniyeti olduğu için bu başlık üzerinde daha detaylı durulmaktadır. İlk olarak Galatasaray Üniversitesi Suna Kırac Kütüphanesi boyutsal olarak ifade edilecek daha sonra ise iç tasarımda kullanıcılara hizmet verilen eşyalar ergonomik ve antropometrik açıdan ele alınacaktır. Galatasaray Üniversitesi Suna Kırac Kütüphanesi iç boyutsal özelliklerini ifade etme noktasında Galatasaray Üniversitesi Yapı İşleri Teknik Daire Başkanlığından alınan teknik veriler değerlendirilmiştir.

²¹ Ayşegül Orhan, Yapıların Boyutsal-Biçimsel Özellikleri ile İnsan Sağlığı İlişkisi, İstanbul, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Basılmamış Bilim Uzmanlığı Tezi,2001,s.23-25.

²² Küçükcan, a.g.e., s.51



Şekil- 1 GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi Zemin Kat Planı.²³

Kütüphane binaları dermenin kabuğunu oluşturması açısından çok önemlidir. Bu yönüyle kullanıcının fizyolojisi, psikolojisi ve biyolojisi gibi faktörlerini doğrudan etkilemektedir. Fiziksel ortam Kütüphane hizmetlerinde kullanıcıyı en çok etkileyen faktörlerden biridir. Fiziksel özellikler açısından kütüphanemiz şu şekilde değerlendirilebilir.

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi yukarıdaki zemin planı üzerine ek olarak 3 kattan oluşmaktadır.

- ✓ Zemin katta laboratuvar, referans kaynakları banko ve teknik hizmetler,
- ✓ Birinci katta okuma salonları satın alma bölümü ve işletme kitaplarının olduğu bölüm,
- ✓ İkinci katta okuma salonları, süreli yayınlar bölümü ve raf olarak ise hukuk edebiyat ve tarih kitapları bulunmaktadır.
- ✓ Üçüncü katta ise okuma salonları ve süreli yayınların ciltli sayıları bulunmaktadır. Kütüphane de ayrıca yapı malzemesi olarak çelik ağırlıklı malzeme kullanılmıştır. Isıtma ve soğutma sistemleri klima ile sağlanmaktadır.

Birtakım sayı ve tablolardan yararlanılarak kütüphanenin fiziksel yapısı ve imkânları daha iyi bir şekilde ifade edilebilir.

²³ Bu plan GSÜ Yapı İşleri Daire Başkanlığı'ndan alınmıştır.

GSU Suna Kıraç Kütüphanesi Hizmet Alanları

Tablo- 1 Hizmet Alanları ²⁴

	Sayı	Alan (m2)	Kullanan Sayısı
Çalışma Odası	6	136	14
Okuyucu Alanları	4	1.416	-
Laboratuvar	1	100	-

GSU Suna Kıraç Kütüphanesi Arşiv Alanları

Tablo- 2 Arşiv Alanları ²⁵

	Sayı	Alan (m2)	Kullanan Sayısı
Arşiv Sayısı	1	320	-

GSU Suna Kıraç Kütüphanesi Depo

Tablo- 3 Depo ²⁶

	Sayı	Alan (m2)	Kullanan Sayısı
Depo	1	15	-

GSU Suna Kıraç Kütüphanesi Bilgi ve Teknoloji Anlamında Yararlanılan Kaynaklar

GSU Suna Kıraç Kütüphanesi Bilgi ve Teknoloji Donanımları

- ✓ Masa üstü bilgisayar sayısı: 45
- ✓ Taşınabilir bilgisayar sayısı: 1

GSU Suna Kıraç Kütüphanesi Kaynakları

Tablo- 4 Kütüphane Kaynakları ²⁷

Kütüphane Sayısı	1
Kütüphane Kapasitesi	250 kişi
Kütüphane Alanı	1.987 m ²
Okuma Odası Sayısı	4
Okuma Odası Alanı	1.416 m ²
Kitap Sayısı	137.865
Periyodik Yayın Sayısı	1.165

²⁴ Galatasaray Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı 2014 Yılı Faaliyet Raporu, Galatasaray Üniversitesi, İstanbul,2014,s.5

²⁵ Galatasaray,a.g.e.,s.5

²⁶ Galatasaray,a.g.e.,s.5

²⁷ Galatasaray,a.g.e.,s.6

GSU Suna Kıraç Kütüphanesi Genel Anlamda Bilgi ve Teknoloji Kaynakları

Tablo- 5 Bilgi ve Teknoloji Kaynakları ²⁸

<i>Cinsi</i>	<i>Adet</i>
Masa üstü bilgisayar	45
Taşınabilir bilgisayar	1
Baskı Makinesi	-
Fotokopi Makinesi	3
Telefon Makinesi	15
Faks	-
Televizyon	-
Tarayıcı	1
Yazıcı/ Çok fonksiyonlu Yazıcı	7 / 1
Projeksiyon	-
Slâyt Makinesi	-
Tepegöz	-
Barkod Okuyucusu	2
Fotoğraf Makinesi	-
Kamera	-
DVD Player	-
Müzik Seti	-
Mikroskop	-
Çizim Masası	-
Yedekleme Ünitesi	-
Ses kaydedici	-
Video	-
Santral	-

²⁸ Galatasaray,a.g.e.,s.7

Son olarak Galatasaray Üniversitesi iletişim fakültesinden sağlanan teknik yardım ile çekilen profesyonel resimlerle Galatasaray Üniversitesi Suna Kırış Kütüphanesi'nin genel anlamda içyapı görünüşü ortaya konularak kütüphanenin iç fiziksel yapısı hakkında daha kapsamlı fikir sahibi olunmasına katkı sağlanabilir.



Resim- 8 GSÜ Kütüphane Raf ve yer kaplama Sistemi

Yukarıdaki resim hem kütüphanenin raf sistemini hem de yer kaplama sistemini bir karede ortaya koymaktadır. Resimde görüldüğü gibi zemin için sert yapı malzemesi kullanılmıştır. Zemin için sert malzeme kullanıldığı için bu durum gürültü anlamında rahatsızlık meydana getirmekte ve kütüphane kullanıcılarında memnuniyetsizliğe sebebiyet vermektedir.



Resim- 9 GSU Kütüphane İç Görünüş

Yukarıdaki resim kütüphanenin iç yapısını tek karede özetlemektedir. Kütüphane İlk bakışta kusursuz çok hoş bir iç mekân olarak görülmektedir. Estetik kaygılar ön planda tutularak ortaya konulan bu mimari çalışma, fonksiyonel anlamda birçok sorunu beraberinde getirmektedir. Bu yapıda en büyük problemlerden biri cam tavan sistemidir. Bu araştırmaya karar vermeden öncede en çok şikâyet alınan fiziksel problemlerden biri de bu cam tavan sistemi idi. Kış aylarında estetik ve hoş bir görüntü arz eden bu cam tavan, yağmurlu ve karlı havalarda yalıtım probleminin bir türlü çözülememesinden dolayı akıntıya sebebiyet vermektedir. Nisan aylarından itibaren ise büyüteç etkisi yapan cam tavan, içerideki sıcaklığı olduğundan çok daha fazla hissettirmekte ve camın altında kalan kısımlarda klima yetersiz kalmaktadır. Bu durum havalandırma sistemini de olumsuz etkilemekte ve sistemi yetersiz kılmaktadır.

Yani özetle, estetik kaygıların fonksiyonel ve ergonomik kaygıların önüne geçtiği yapılarda beklenmeyen memnuniyetsizlikler karşımıza çıkabilmektedir. Bu anlamda Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi güzel bir örnektir.

1.2.1.1. Ergonomi

Ergonomi, insan ile kullandığı donanım ve çalışma ortamı arasındaki ilişkileri bilimsel olarak inceleyerek uygulama alanına aktaran disiplinler arası bir bilim dalıdır.²⁹

İç mekân tasarımında kullanıcıların memnuniyetlerini ve konforlarını sağlama adına ergonomi son derece önemli bir konudur. Kütüphaneler açısından ergonomiyi ilgilendiren konu kullanıcıların kütüphanelerde yararlandıkları masa ve sandalyelerdir. Zaman zaman okuma amaçlı kullanılan koltuklar da buna dâhil edilebilir. Ergonomi alanı, tanımdan da anlaşılacağı üzere insanın fizyolojik, biyolojik, anatomik ve hatta psikolojik ihtiyaçlarının göz önünde bulundurularak kullandığı eşyaların ona göre tasarlanması veya ayarlanmasıdır. Kütüphane eşyaları açısından değerlendirilecek olursa, kullanıcı memnuniyeti ergonomiyle doğrudan ilgili görünmektedir. Kullanıcıların kütüphanede kalma süreleri bazı günler 10–15 saate kadar uzamaktadır. Bu süre uzadıkça ergonomik olarak yeterli olmayan ortam kullanıcıyı rahatsız edip kütüphanedeki memnuniyet açısından olumsuz etkileyebilmektedir.

Ergonomi, doğrudan veya dolaylı olarak insan vücudunu, hareket sistemini oluşturan unsurları, kemikler, eklemler, kasları etkilemektedir. Ergonomi bu hareket sisteminin yanı sıra hareket sisteminin komuta unsuru olan sinir sistemini de dolaylı olarak etkilemektedir, bunlara duyu organlarını da eklenebilir.³⁰

Hatta araştırmada deneklerin bir kısmının kütüphane personeli olduğu göz önünde bulundurulduğunda iş güvenliği ve sağlığı açısından da bir şeyler söylenebilir. Kütüphane personeli zamanının çok önemli bir kısmını kütüphane binası içerisinde geçirmektedir. Bu noktada ergonomi, iş sağlığı ve güvenliği açısından personelin rahatına ve konforuna yönelik olarak dizayn edilmez ise bu durum dolaylı olarak kütüphane kullanıcılarına da yansımaktadır. Çünkü kütüphane personeli kullanıcıya hizmet verme anlamında kullanıcıyla iletişime girmektedir. Personel de oluşabilecek memnuniyetsizlikler kullanıcılara da yansıtacak ve bir memnuniyetsizlik doğurabilecektir.

Değişik alanlarda ve mekânlarda farklı mekân kullanıcılarıyla yapılan birçok araştırma vardır. Bu araştırma sonuçları burada söylenenleri destekleyici mahiyettedir. Bir araştırmadan örnek verilerek bu varsayım somutlaştırılabilir. Gülten incir'in araştırmasında 110 yüksek, 113 orta öğrenimli, kamu görevlisine hazırlanan sorular anket şeklinde uygulanmıştır. Denekler 15–20 kişilik gruplar şeklinde

²⁹ Bayram Ali Su, *Ergonomi*, Atılım Üniversitesi, Ankara,2001,s.1

³⁰ Necmettin Erkan, *Ergonomi: verimlilik, sağlık ve güvenlik için insan faktörü mühendisliği*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Ankara,2001,s.7

gruplanarak, önce araştırmacı tarafından ölçeklerde yer alan maddelere ilişkin ayrıntılı bilgi verilmiş, daha sonra deneklerden ölçekleri yanıtlamaları istenmiştir. Araştırma sonucunda ortaya çıkan bulgular, çalışanların, çalıştıkları ortamın ergonomik ilke ve normlara uygun olmasını önemsediklerini göstermiştir. İşyerinin ergonomik normlara uygunluk durumu, çalışanların memnuniyet düzeyinin dūřüklüğünde ve yüksekliğinde belirleyici rol oynamaktadır.³¹

Yapılan tüm araştırmalar ve anketler ergonominin insanı hem fizyolojik olarak hem de psikolojik olarak etkilediğini göstermektedir. Bu etkileşim doğal olarak kişi memnuniyetini direkt olarak etkilemektedir. Kişi sağlığını göz önünde bulundurma ve memnuniyet düzeyini artırma adına ergonomik planlama süreci son derece titiz yürütülmelidir. Ergonomi üç temel başlık altında değerlendirilebilir.

Fiziksel Ergonomi: İnsanın anatomik, antropometrik, fizyolojik ve biyomekanik süreçleriyle ilgilenmektedir.

Örgütsel Ergonomi: Politika süreçleri dâhil olmak üzere örgütsel yapıların, sosyoteknik sistemlerle en uygun duruma getirilmesiyle ilgilenir. Gerek personelin gerek kullanıcıların sosyal ortam konforuna uyumu noktasında aklımıza gelen örnek kaynak yönetimi, çalışma saatleri bu ergonomi başlığı altında değerlendirilebilir.

Bilişsel Ergonomi (Mühendislik Psikolojisi): İnsanların sistemin diğer öğeleri ile olan etkileşimi arasındaki ilişki ile ilgilenir. Örneğin insanın mental durumu, algısı, karar verme kabiliyeti ve hızı, bilgisayar ile olan etkileşimi gibi vs.³²

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi ergonomik açıdan Türkiye ve Dünyada kabul edilen ölçülerde üretilen masa, sandalyeleri kullanmaktadır. Satın alma bölümünde hizmet veren personel satın alma işlemlerini gerçekleştirmeden önce gerekli fizibilite çalışmalarını yaparak profesyonel firmalarla çalışmaktadır. Zaten piyasada yer alan birçok ürün normal insan fizyolojisi ve ergonomisi dikkate alınarak üretilmektedir. Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi bir kamu kurumu olduğu için bütçe olanakları sınırlıdır. Bu nedenle kütüphane için satın alınan malzemeler ortalama standartlardadır. Sınırlı maddi olanaklardan dolayı çok yüksek standartlarda üretilen ergonomik malzemelerin satın alınması mümkün olmamaktadır.

³¹ Gülten İncir, "Ergonomik Koşulların Çalışan Memnuniyetine etkisi Ve Bu Etkinin Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşması", **8.Ulusal Ergonomi Kongresi**, 25 – 26 Ekim 2001, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, 2001, s.183 - 186

³² Mustafa Alparslan Babayığit ve Mustafa Kurt, "Hastane Ergonomisi", **İstanbul Med.**, 2013, 153-159, s.153



Resim-10 GSU Kütüphanesi Özel Çalışma Masaları



Resim-11 GSÜ Suna Kiraç Kütüphanesi Masa ve Sandalyeleri

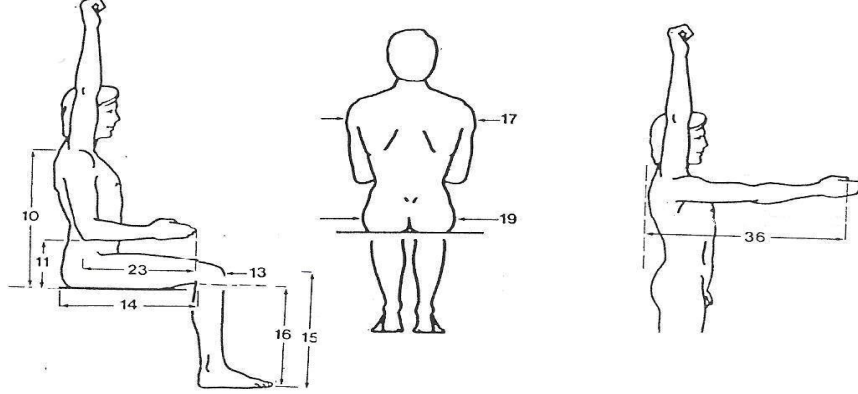
1.2.1.2. Antropometri:

“Antropometri, ergonomi biliminin insan vücudunun boyutları ile ilgilenen alt bilim dalıdır. Boyut kavramının içerisinde uzunluk, genişlik, yükseklik ve ağırlık gibi

unsurlar girer. Antropometri, statik antropometri ve dinamik antropometri olarak ikiye ayrılır".³³

1.2.1.2.1. Statik Antropometri:

Antropometrik ölçüler sayesinde birçok farklı açıdan ölçüler alınıp kütüphane kullanıcılarının fizyolojisine uygun masa ve sandalyeler yapılabilir.



Şekil- 2 Antropometrik Ölçüler³⁴

Antropometrik olarak kişilerden 140 farklı ölçü alınabilir. Statik antropometriden yararlanılarak kişilerin yaş ve cinsiyet durumlarına göre yararlanacakları masa ve sandalyelerin boyutları saptanabilir. Yukarıdaki şekilde antropometrik ölçülerden bazıları örnek olarak verilmiştir. Bu durumda antropometrik ölçüler konusunda hassasiyet gösterilerek oluşturulan ergonomik tasarımlar kütüphane kullanıcılarının memnuniyet düzeylerini artırmaktadır.³⁵

Galatasaray üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi bekleme salonunda kullanıcıların konforunu sağlama adına antropometrik açıdan uygun oturma grupları bulunmaktadır.

³³ Berrin Küçükcan, *Üniversitelerde Kütüphane Binaları Kullanım Verimliliğinin Yapı Biyolojisi Açısından İncelenmesi*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, 2005, s.59 (Yayımlanmış doktora tezi)

³⁴ Emin Kâhya, "Yüksek Öğretim Öğrencileri İçin Ergonomik Sıra ve Masa Tasarımı", *17.Ulusal Ergonomi Kongresi*, 14 – 16 Ekim 2011, Eskişehir, 2011, s.4

³⁵ Küçükcan, a.g.e., s.60



Resim-12 GSÜ Kütüphanesi Oturma Grupları

1.2.1.2.2. Dinamik Antropometri:

Statik antropometride sabit durumda iş yapan insanların ölçüleri ile ilgili veriler saptanabilir. Ancak insanlar gerek sanayi de gerek hizmet sektöründe sadece durağan olarak hizmet almazlar veya hizmet vermezler. Konumuzla ilgili konuşulacak olursa. Kütüphane de durağan olarak ders çalışanlar ve hizmet verenler olduğu gibi sürekli hareket halinde araştırma yapanlar ve hizmet verenler de bulunmaktadır. İşte bu durumlar dinamik antropometrinin alanına girmektedir.³⁶

İnsanların antropometrik ebatlarını tespit etmeye yönelik yapılan tüm araştırmacılar ortalama ebatlara sahip standart olarak kabul edilebilecek bir insan prototipinin olmadığı şeklinde bir ortak görüşe sahiptirler. Model olarak alınan herhangi bir araştırma için hangi grup kullanıcı seçilirse seçilsin istatistik sonuçların hemen hemen yüzde ellisi, sadece mevcut araştırmadaki kullanıcı gruplarının boyutlarının ortalamasını ifade etmektedir.

³⁶ Küçükcan, a.g.e., s.60



Resim-13 GSU Kütüphanesi Tekli Koltukları

Ergonomik tasarıma geçmeden evvel planlama aşamasında tespit edilmesi gereken unsurlar vardır. İlk önce ihtiyaç duyulan nesnelere tespit edilir. Kullanılacak olan nesnelere tespit edildikten sonra, bu nesnelere kimler tarafından kullanılacağına karar verilir. Tabii ki bu kullanıcıların tüm fiziksel özellikleri bilinmelidir. Bu kullanıcıların ergonomik olarak ihtiyaçlarını karşılayabilmek için bilimsel olarak yapılmış olan araştırmaların sonucu elde edilen veriler göz önünde bulundurularak, yani amaca uygun nesnelere hazırlanmalıdır. Örnek verilecek olursa, bu üretilen nesne insanın yapacağı bir işte rahatlık ve kolaylık sağlayacak bir alet ise, aletin ham maddesinin kolay temin edilebilirliği, işleniş şekli, aletin ebatları, aletin dayanıklılık durumu, vücutla temas biçimi, en etkin kullanım şekli ve bunun kullanıcıya nasıl sunulacağı gibi unsurların planlama aşamasında detaylı bir şekilde düşünülüp incelenmesi gereken bir süreçtir. Planlamadan sonra gelen tasarım, test ve üretim aşamalarında ne tür sorunlarla karşı karşıya kalılabileceği ve bütün bunların en uygun pratik çözümleri tüm detaylarıyla ele almak ve gözden geçirmek zaman kaybı olarak değerlendirilmemelidir. Tam tersine ileriki aşamalarda meydana gelebilecek olumsuz şeyler zaman, emek ve para kaybına neden olabileceği için çok önemlidir.³⁷

³⁷ Galip Akın, Başak Koca Özer: "Ergonomik Tasarım ve Tasarımdaki Ergonomik Kriterler", **Standard**, Türk Standartları Enstitüsü, Yıl.43, Sayı 510, Haziran 2004, s. 80.

Bütün kriterlere uygun olarak bir ergonomik ürün yapabilmek için bir sonraki aşama tasarım aşamasıdır. Tasarım aşaması ise analiz, sentez ve değerlendirme olmak üzere üç evrede gerçekleşmektedir.

- Analiz (çözümleme) : Elimizdeki verilerin toplanıp değerlendirilip sonucu bu verilere göre oluşturma evresidir.
- Sentez (birleştirme) : Parçaları değerlendirerek parça ile bütün arasında bağ kurma evresidir.
- Değerlendirme (karar aşaması) : Analiz ve sentez evrelerinden sonra ortaya konulan alternatifler arasında değerlendirme yapma aşamasıdır. Bu karar verme aşamasında kullanıcıların psikolojik ve biyolojik ihtiyaçları göz önünde bulundurularak daha sağlıklı bir değerlendirme yapılabilir.

Tasarım aşamasında kullanıcıların, maksimum enerji verimliliğine katkı sağlayan, sağlığını dikkate alan zihinsel olarak odaklanmasına yardımcı olabilecek materyaller kullanılmalıdır. Kütüphane kullanıcılarının fiziksel ve zihinsel potansiyelleri göz önünde bulundurulmalıdır. Standartlara uygun ölçülerde materyal oluşturma son evresi kontrol evresidir. Bütün bu süreçler tamamlandıktan sonra ortaya çıkan materyallerin ergonomik standartlara uyup uymadığı kontrol edilir. Üretime karar verildiğinde üretim aşamasında hatta seri üretim yapılacaksa tecrübeli ve uzman kişilerle çalışılmaya dikkat edilmelidir. Bu teorik bilgilerden sonra bu standartlarla ilgili birkaç görsel örnek verildikten sonra bu başlık sonlandırılabilir.



Resim- 14 Koç Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Kütüphanesi Okuma Salonu³⁸

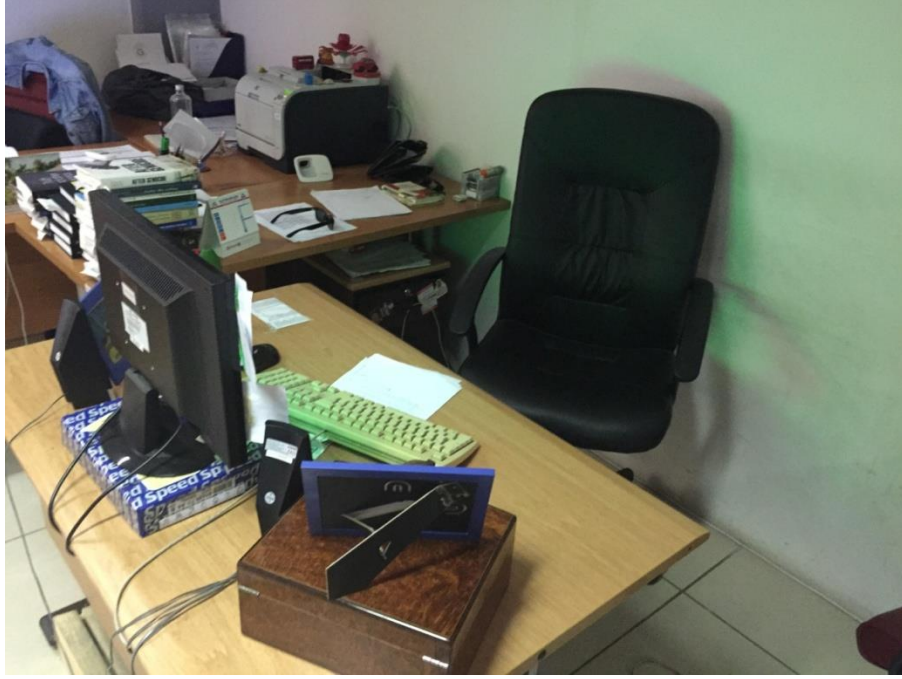
³⁸ Ahmet Tercan, "Dosya: Kütüphane Yapıları" *Mimar*, 2010, Cilt 3, 37-83, s.58

Kütüphanelerden hizmet alan kişiler fiziksel alan içerisinde çalışmalarını rahat bir şekilde yapabilmek için yeterli ortama ihtiyaç duyarlar. Kütüphane içerisinde kullanıcıların ihtiyaç duydukları alanda aynı zamanda kütüphane materyalleri de bulunur. Dolayısıyla tasarlama aşamasında alan hesaplama yapılırken bu durum göz önünde bulundurularak yapılmalıdır. Bu materyaller kitap ve süreli yayınların rafları, kullanıcıların yararlandığı masa ve sandalyeler, gezici raf arabaları, bilgisayar masaları vb.dir. Bu materyaller hem kullanıcının ihtiyaçlarına cevap verebilecek hem de alanı gereksiz yere daraltmayacak şekilde düşünülmelidir.



Resim-15 GSÜ Suna Kır a  Kütüphanesi Okuma Salonları

Yukarıdaki resimde Galatasaray Üniversitesi Suna Kır a  Kütüphanesi okuma salonları geniş bir açıyla gösterilmektedir. Kullanıcıların ergonomik ihtiyaçları kadar kullanıcılara hizmet veren personelin de kullandığı eşyaların ergonomik ve antropometrik açıdan konfor sağlayan eşyalar olması gerekir. Kütüphane personelinin kullandığı eŐyalara görsel bir örnek verecek olursak: AŞağıdaki resimde dinamik antropometriye örnek olarak kütüphane hizmetlerinde personelin kullandığı eşyalar örnek olarak verilmektedir.



Resim-16 GSU Suna Kıraç Kütüphanesi Personel Eşyaları



Resim- 17 Welles-Turner Memorial Kütüphanesinin Raflarından Bir Görünüm (yan taraflarda kitap taşıma arabaları görülmektedir)³⁹

Dinamik antropometri anlamında personelin kullandığı eşyalar dendiğinde ilk akla gelenler kitap rafları ve kitap arabalarıdır. Yukarıdaki resimde raflara ve kitap arabalarına örnek olarak bir kütüphaneden örnek verilmiştir. Bu anlamda gerek Türkiye de gerek Dünyada bir standart yakalandığı söylenebilir. Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi de söz konusu eşyaları temin etme noktasında profesyonel firmalar ile çalıştığı için bu standartlarda herhangi bir tereddüt söz konusu değildir.

³⁹ Küçükcan,a.g.e.,s.65



Resim-18 GSU Suna Kır a Kütüphanesi Rafları ve Kitap Taşıma Arabaları

Kullanıcı hayatında mühim bir yere sahip olan ergonomi ilkelerinin eğitim mekânlarının oluşturulmasında ne kadar kıymetli bir yere sahip olduğunun ortaya konulması amacıyla birçok araştırma yapılmıştır. Planlanan amacı gerçekleştirmek için ilk olarak ergonomi kavramı bilimsel açılardan analize tabi tutulmuş, daha sonra ise ergonomi ilkelerinin eğitim ortamlarındaki pratik olarak uygulama yöntemleri; kullanıcı performansı, fiziksel evre şartları, yerleştirme, aydınlatma, iklimleme, ses dağılımı (akustik), renklendirme, tozlar ve zehirli etkenler, sağlık ve güvenlik ile yasal düzenlemeler başlıkları altında ele alınmış ve çözüm alternatifleri getirilmiştir. Bu açıdan değerlendirildiğinde araştırmalar, durumu fiziksel olarak ortaya koyma anlamında yapılmıştır. Araştırmalarda, eğitim şartlarında ergonomiden yararlanma ilkelerinin tespit edilmesi amacıyla genel tarama yöntemi kullanılmıştır.⁴⁰

Boyutsal ve biçimsel özellikler başlığı altında incelenen bu başlık altında kütüphane tasarımları, gerek ergonomik gerekse antropometrik özellikler açıdan incelenmeye çalışılmıştır.

Herhangi bir kütüphane binası dizayn edilirken veya tasarlanırken göz önünde bulundurulması gereken en temel unsur, bu kütüphane binası ile ilgili genişleme gibi olası değişimlerin göz önünde bulundurulması hareket edilmesidir. Bu kısma kadar fiziksel alanla ilgili literatür anlamında verilen bilgiler işığında şunlar söylenebilir. Çalışma sonunda bu durum anket anlamında bilimsel olarak tabi ki ortaya

⁴⁰ Begüm Yalçınkaya, "Eğitim Ortamında Başarının Gizli Etkeni: Ergonomi", *Journal Of New World Sciences Academy*, 2012, Cilt:7, 786-797, s.785

konacaktır. Ancak 10 yıllık deneyime sahip bir kütüphaneci olarak yaşanan gözlemler ışığında şunlar söylenebilir. Bir Kütüphane binasında tasarım anlamında özellikle iç tasarımdan söz ediliyorsa, bu tasarımda bir takım dengesizlikler olabilir, örneğin kütüphane de iç kısım, çok sınırlı olabilir veya bu kısımda gereğinden fazla kütüphane işlevine uygun olmayan tasarımlar olabilir. Bu durumlar kaynak israfına da neden olabilir. Kütüphanemizde örneğin cam tavan sistemi yapılmıştır, amaç ise gün ışığından daha fazla faydalanmak iken, yeterince araştırma ve inceleme yapılmadığından istenildiği gibi sonuç alınamamıştır. Cam tavan olmasına rağmen masa lambaları yine de kullanılmakta bu da hesaplananın aksine enerji israfına neden olmaktadır. Bu konu son bölümde detaylı olarak ele alınacağı için burada sadece bu örnekle yetinilmiştir. Bütün bunlar kullanıcı psikolojisini olumsuz etkileyecek ve dolayısıyla kütüphane kullanıcı memnuniyetini düşürebilecektir.

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi boyutsal ve biçimsel özellikleri itibariyle kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılayabilecek kapasiteye sahiptir. Arazi itibariyle sınırlı olanaklara rağmen kullanıcı sayısına oranla yeterli bir iç alana sahip olduğu söylenebilir. Ayrıca ergonomik anlamda standartlar göz önünde bulundurularak temin edilen eşyalar ile kullanıcılara hizmet verilmektedir. Ancak standartlar sadece ortalama memnuniyete karşılık gelmektedir. Bu konuda üst çita her zaman çok yüksekte olduğu için bütün kullanıcıların ergonomik olarak memnun olması mümkün görülmemektedir. Suna kıraç kütüphanesi bir kamu kütüphanesidir. Dolayısıyla sınırlı maddi olanaklara sahiptir. Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi Sınırlı olanaklara rağmen boyutsal ve biçimsel özellikler ve ergonomik anlamda kullanıcılara ortalama standartlarla hizmet vermeye çalışmaktadır.

1.2.2. Atmosferik Özellikler

“Kütüphane binasının iç kısmındaki havanın niteliği ve sıcaklık, nem, basınç ve elektro iklimsel özellikler, bir binanın atmosferik özelliklerini oluşturur. Yapı içerisindeki havanın kalite durumu yaşanan hacimlerde solunan havanın temizlik durumu ile ilgilidir. Temiz hava; yetkili otoriteler tarafından belirlenen zararlı derişik seviyelerinin üstünde, bilinen hiç bir kirletici içermeyen ve bu havayı soluyan insanların %80 veya daha üzerindeki oranının havanın kalitesi ile ilgili herhangi bir tatminsizlik hissetmediği hava olarak tanımlanabilir”.⁴¹

Genellikle kentlerde insanlar vaktinin önemli bir kısmını kapalı alanlarda ve kalabalık ortamlarda geçirmektedir. Kapalı mekânlardaki hava kirliliği insanların sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. Kötü iç hava, insan sağlığını ve üretkenliğini olumsuz olarak etkilemektedir. Bu kapalı ortamlarda insanların sağlıklarını olumsuz

⁴¹ Küçükcan,a.g.e..81

etkileyebilen karbondioksit (CO₂), Karbon monoksit, kükürt dioksit, nitrojen oksitler, formaldehit, sigara dumanı, radon, asbest, kurşun uçucu organik bileşikler, çeşitli mikroorganizma ve alerjenler gibi etkenlerin görülmesi iç ortam hava kirliliği olarak tanımlanmaktadır. Bu noktada iç hava kalitesi diye bir kavram ortaya çıkmaktadır. İç hava kalitesi iç mekânlarda teneffüs edilen havanın kalitesini ifade etmektedir. İç hava kalitesinin azlığı, beraberinde kullanıcılar açısından hastalıklar meydana getirmektedir. Bu rahatsızlıklar ise kullanıcının verimi ve memnuniyet ölçütünü olumsuz etkilemektedir.⁴²

İç mekân atmosferinde mevcut olan ve solunum yollarında rahatsızlığa sebep olan patojenler olarak adlandırılan virüs, bakteri ve mantar gibi mikroorganizmaların kapalı ortamlarda yayılmaları iç hava kalitesinin sağlanması yolunda önemli bir sorun ortaya çıkarmaktadır. Mikrobiyolojik yönden iç atmosferin incelenmesi ve ortaya çıkan sonuçlara dayanarak en isabetli mühendislik çözümlerinin ortaya konularak, en azından resmi olarak istenen standartlarda iç atmosfer kalitesinin elde edilmesi çok önemli bir gereklilik ve ihtiyaç haline gelmiştir. İç atmosferde insanlara bulaşıcı olan hemen hemen bütün organizmaların zaman içinde bu ortamlarda bağışıklık kazanarak yayılmalarını sürdürdükleri; dış atmosferde ise yaşam kabiliyetlerini uzun müddet sürdüremedikleri tespit edilmektedir.⁴³

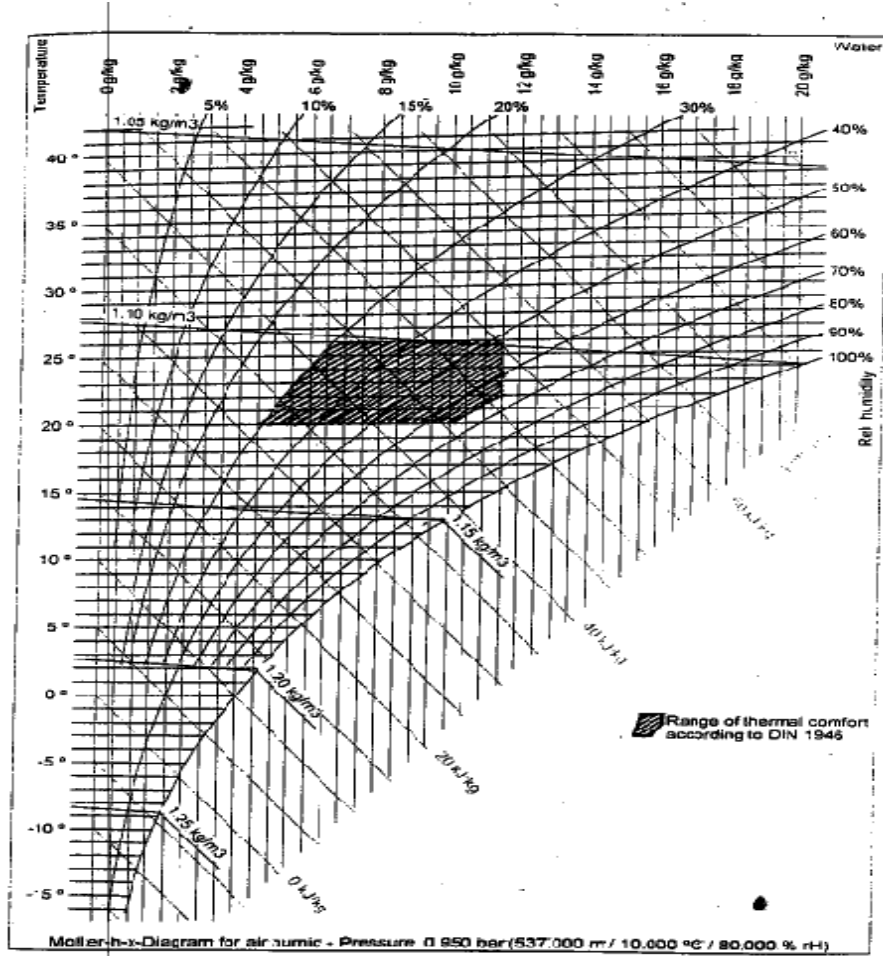
1.2.2.1. Kapalı Mekânlarda Teknik Konforun Sağlanması

ASHRAE'nin(Amerikan Tesisat Mühendisleri Derneği)1999 yılında ortaya koyduğu kabul edilebilir iç hava kalitesi için havalandırma sistemi adlı en son standardında, iç hava kalitesi tanımı şu şekilde yapılmaktadır. Mevcut yasalara göre içerisinde insan sağlığına zarar veren madde miktarı olması gereken en üst değerleri geçmemiş kirlenici maddeleri içinde bulundurmayan ve bu havayı teneffüs eden insanların en az %80' inin memnuniyetsizlik hissetmedikleri hava kalitesidir. Temizlik ve sıhhat çerçevesinde, içerisinde insan yaşayan odaların hangi sıcaklık ve bağıl nem değerlerinde olması gerektiği standartlarla belirlenmektedir.⁴⁴

Tabi ki bütün bu tanımlamalar, teknik rakamlar ve açıklamalar bizim çalışmamıza ön literatür anlamında yeterince ışık tutmuştur denilebilir. Çalışma alanımız kütüphaneler olduğu iç atmosferi daha çok havalandırma anlamında değerlendirmenin daha isabetli olacağı düşünülmektedir. Kütüphanelerde kirli hava anlamında tozlardan partiküllerden, nem dengesizliğinden, içerideki insan sayısına

42 Ayla Açıkgöz vd., " Bir Üniversitedeki Adölesan ve Erişkinlerde Hasta Bina Sendromu Belirtilerinin CO₂ ile İlişkisinin İncelenmesi", *Hava Kirliliği Araştırmaları Dergisi*, 2013.2.21-27, s.21
43 Yüksel Köksal, "Kapalı Mahallerde Hava Kalitesinin İyileştirilmesi", *V.Ulusal Tesisat Mühendisliği Kongresi ve Sergisi*, 3-6 Ekim 2001, İzmir, 2001, s.630
44 Köksal, a.g.e., s.639

bağlı olarak oksijen yetersizliğinden söz edilebilir. Temiz hava o yüzden kütüphane de kullanıcı memnuniyetiyle doğrudan ilgili olabilmektedir. Çünkü kütüphane de yapılan faaliyetler çalışmalar fizyolojik aktiviteden ziyade daha çok zihinsel aktivasyon öğelerini barındırmaktadır. Zihinsel aktivitelerde beyin yeterince oksijen alması son derece önemlidir. Bu durum öğrenmeyi doğrudan etkilemektedir. Bu etkileme oksijenin durumuna göre olumlu veya olumsuz olarak ortaya çıkabilir. Kütüphanemizde de en önemli sorunlardan biri budur denilebilir. Yani yeterli ve kaliteli havalandırma kullanıcıların en çok talep ettikleri şeylerden biridir denebilir.



Şekil- 3 Sıcaklık ve Bağıl Nem Standartları⁴⁵

“Alman DIN, 1946’ görüşüne göre verilen termik konfor şartlarına göre sıcaklıklar 0-26°C arasında, bağıl nem de %30 - %65 arasında olabilmektedir. Mutlak nem değeri ise en fazla 11,5 gr/kg hava olacak şekilde sınırlandırılmıştır. Yukarıda ki şekilde bu durum tablo yardımı ile ifade edilmektedir. Yine aynı görüşe göre iç sıcaklık ile ilgili standartlarda dış sıcaklık verileri de önem arz etmektedir”⁴⁶

⁴⁵ Köksal,a.g.e.,s.639

⁴⁶ Köksal,a.g.e.,s.640

Sonuç olarak şunlar söylenebilir. Eskiden beri iç hava atmosferinin yeterliliği konusunda kullanıcılar tarafından şikâyetler gelmektedir. İç hava atmosferinde iç havanın temiz ve yeterli olması son derece önemlidir. Çünkü bu durum kullanıcı memnuniyetini doğrudan etkilemektedir. Kullanıcı memnuniyetini etkilemesi son derece normaldir. Çünkü bu söz konusu alanlarda zihinsel faaliyetler yürütülmektedir. Zihinsel faaliyet alanlarında oksijen ve atmosfer anlamında hijyen son derece önemlidir. Çünkü beyinsel aktivitelerin sağlıklı bir şekilde devam etmesi buna bağlıdır. Bu durumda iç mekânların hava kalitesi önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bazı teknik açıklamalara ve örneklere değindiğimiz bu başlık altında sonuç olarak şunlar söylenebilir. İç hava kalitesini yakalama adına birtakım tedbirler almamız gerekmektedir. Bu tedbirler teknik tedbirlerdir. Konumuz fiziksel anlamda kütüphane binaları olduğu için kütüphane mimarisi henüz tasarım aşamasında iken bu konuda bir takım adımlar atılması gerekmektedir. Yani henüz ilk tedbirler bu aşamada, bina ve iç mekân tasarım aşamasında alınmalıdır. Tasarım aşamasında tedbirler alınmayıp gerekli planlamalar yapılmaz ise daha ileriki aşamalarda durum, içinden çıkılmaz bir vaziyet alabilir. Ayrıca daha sonraları yapılan yanlışları düzeltme adına yapılmaya çalışılan işlemler daha maliyetli olabilecektir. Bu aşamadan sonra ikinci ve çok önemli bir başlık, yapay iklimlendirme sistemini kurulurken alınması gerekli tedbirlerdir. Mekânın durumu, içinde bulunduğu dış yani doğal iklim durumu ve mekânın büyüklüğü gibi durumlar göz önünde bulundurularak uygun bir iklimlendirme sistemi kurulmalıdır. Üçüncü bir tedbir olarak ise yönetimsel süreç ve teknik takip anlamında alınacak tedbirler söylenebilir. Bu konuda, örneklem olarak alıp, 10 yıldır görev yapmakta olduğumuz, Galatasaray Üniversitesi Suna Kiraç Kütüphanesi için bu başlıkla ilgili olduğu için şunlar söylenebilir. Kütüphanenin tavanı, estetik ve aydınlatma amaçlı olarak cam olarak tasarlanmış. Bu durum estetik anlamda kütüphaneye artı olarak katkı sağlamıştır. Fakat iç hava atmosferi ve yapay iklimlendirme noktasında birçok olumsuzlukları beraberinde getirmiştir. Özellikle bahar aylarından itibaren sıcaklıkların artmaya başlaması ile beraber, dışarıda ki sıcaklıklar, olduğundan çok daha fazla, iç mekânda hissedilmekte ve bu durum kullanıcıların memnuniyetlerini olumsuz anlamda etkilemektedir. Klima sistemi oluşturulurken iç mekân büyüklüğü ortam göz önünde bulundurulmuş fakat bu durum yani tavanın cam olması dikkate alınmamıştır. Bu durum maalesef iç yapay iklimlendirme ekipmanlarını etkisiz kılmakta ve klimalar tam kapasite ile çalışsa bile istenilen iç atmosfer ortamına katkıda bulunamamaktadır. Bu durum kullanıcı memnuniyetini olumsuz olarak etkilemektedir.

Galatasaray Üniversitesi Suna Kır a  Kütüphanesi i  atmosfer standartları klima ve havalandırma ekipmanları ile sağlanmaktadır.

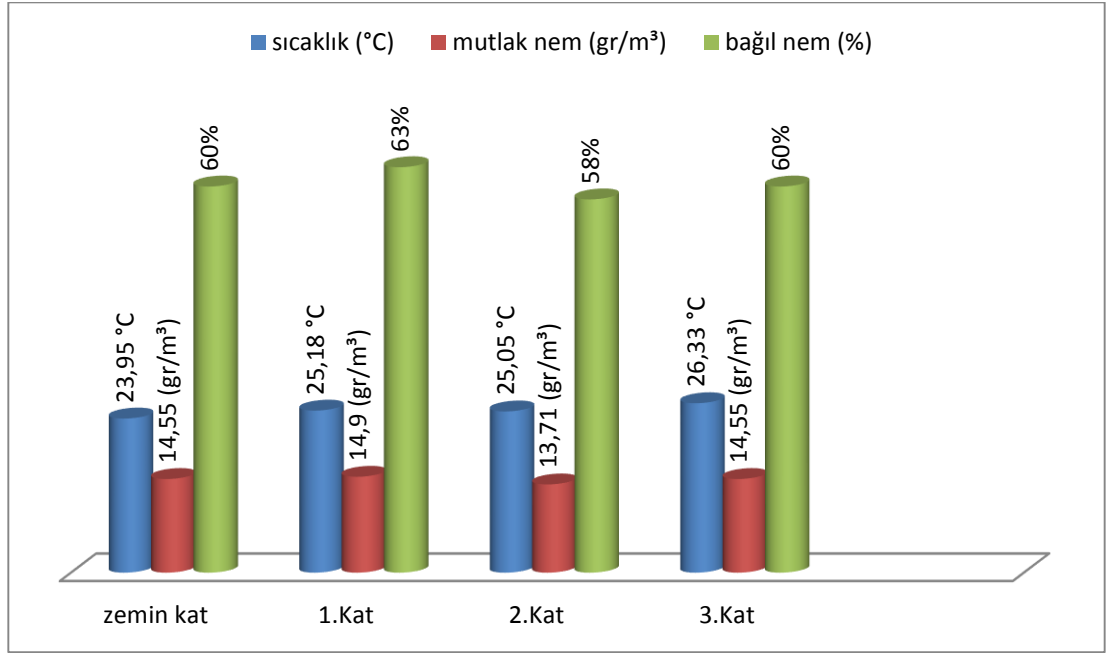


Resim-19 GS  Suna Kır a  Kütüphanesi Klima ve Havalandırma Ekipmanları

Yukarıdaki resimde Galatasaray Üniversitesi Suna Kır a  Kütüphanesi i  atmosfer ortamını düzenlemek için kullanılan klima ve havalandırma ekipmanları görülmektedir. Suna kır a  kütüphanesinde kış aylarında kullanılmak üzere doğalgaz ısıtma sistemi bulunmamaktadır. Yaz ve kış aylarında i  atmosfer ortamını sağlama adına klimalardan yararlanılmaktadır. Bu klima ve havalandırma ekipmanları zamanla tozlanmakta ve kirlenmektedir. Klima ve havalandırma cihazlarına biriken bu toz ve partiküller, solunması halinde insan sağlığını olumsuz etkilemektedir. Böyle bir olumsuzluğa sebebiyet vermeme adına klima ve havalandırma cihazlarının bakımları düzenli olarak yapılmaktadır.

Galatasaray Üniversitesi Suna Kır a  Kütüphanesi i  atmosfer ortamının standartlara uygun olup olmadığını anlama adına 10 günlük süre boyunca günlük olarak ölümler yapılmıştır. Bu  l mler her bir kat için ayrı ayrı olarak yapılmıştır. Burada ortamın sıcaklık derecesi, bağlıl nemi ve mutlak nemi  l lm şt r. Her bir kat için ayrı ayrı  l  alınmasının sebebi katların, güneş alıp almama durumuna göre ortaya çıkacak değerlerin katlara göre farklılık gösterip g stermeyeceğinin ortaya

konulmasıdır. Bu ölçümler sonucunda ortaya çıkan sonuç aşağıdaki grafik ile ifade edilmiştir.



Grafik-1 GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi İç Atmosfer Değerleri.⁴⁷

Grafikte görüldüğü gibi ölçümler sonucunda sıcaklık ve nem değerlerinin yukarıda ifade edilen uluslararası standartlara uygun olduğu ortaya çıkmıştır. Katlar arasında sıcaklık farklılıklarının ortaya çıkmasının sebebi cam tavan uygulamasıdır. Cam tavan yazın üst katlardaki ısıyı artırmakta kışın ise üst katların normalden daha fazla soğumasına neden olmaktadır. Bu durum klima ve havalandırma ekipmanlarına planlanandan daha fazla yük bindirmektedir. Bu durumda yazın çok sıcak günlerinde veya kışın çok soğuk günlerinde klimalar standart iç ortam değerlerini sağlama noktasında zorlanmaktadır. Hatta bu durumlarda klimalar aşırı yüklenmeden dolayı sık sık arıza vermektedir. Bu durumun bir krize dönüşmesini engelleyen etmen ise kütüphanenin bulunduğu bölgenin ılıman bir iklim özelliğine sahip olmasıdır.

1.2.3. Görsel Özellikler

Kütüphanelerde iç fiziksel özellikleri anlamamıza yardımcı olacak başlıklardan biride görsel özelliklerdir. Görsel özellik dendiğinde akla genel unsurlar ışık, renk ve estetikdir. Işık, renk ve estetik planlama yapılırken standartlar ve kullanıcı ihtiyaçları

⁴⁷ Isı ve nemölçer bir cihaz yardımı ile 10 gün boyunca GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi nem ve sıcaklık değerleri, her bir kat için ayrı olarak ölçülmüştür. Ortaya çıkan değerlerin ortalaması alınarak yukarıdaki grafik oluşturulmuştur.

göz önünde bulundurularak yapılan bir planlama kullanıcı memnuniyetini olumlu yönde etkileyebilecektir.



Resim-20 GSU Suna Kır a Kütüphanesinden Görsel Bir Kesit

1.2.3.1. Işıık

“Dalga boyutu 380 ile 780 nanometre aralıklarında bulunan ışınımlar ışık olarak tanımlanabilir”.⁴⁸ İnsanların göz yapısı sadece bu dalga boyutları aralıklarındaki ışınımlara duyarlıdır. Dolayısıyla nesnelerin algılanması bu durum ile doğrudan ilgilidir. Çünkü bir ortamda nesnelerin sağlıklı bir şekilde algılanması yeterli oranda aydınlatmaya bağlı olmaktadır. Aksi takdirde insan gözü bu nesnelere algılayamaz. “Uluslararası Aydınlatma Komisyonu’nun (Comission Internationale de l’Éclairage = CIE) da kabul ettiği bir tanıma göre aydınlatma, çevresel etmenlerin ve nesnelerin gerektiği gibi görülebilmesini sağlamak amacıyla ışık uygulamaktır”.⁴⁹ Fiziksel yapıların içi ve dışı ya doğal ışık olarak ifade edilen gün ışığı ile veya yapay ekipmanlar aracılığı ile aydınlatılır. Bir yüzeyin bir noktasını çevreleyen sonsuz küçük bir parçacığın aldığı ışık akışının, bu yüzey parçacığının alanına bölümü ise aydınlık miktarını vermektedir.⁵⁰

⁴⁸ Küçükcan,a.g.e.,s.100

⁴⁹ Küçükcan,a.g.e.,s.100

⁵⁰ Küçükcan,a.g.e.,s.100

Işığın tanımı yapıldıktan sonra bu araştırma için asıl açıklayıcı olan kısma yani aydınlatma kısmına geçilebilir. Çünkü iç fiziksel özelliklerde aydınlatma konusu son derece önemlidir. Bilindiği gibi aydınlatma doğal ve yapay aydınlatma olarak ikiye ayrılmaktadır. Gün ışığı veya lamba ışığı ile aydınlatma düzeni, yapıların oluşturulması aşamasını daha önemli kılmakta ve yapıyı etkilemektedir. Yani fiziksel ortamın özellikle iç fiziksel ortamın önemli öğelerinden biridir. Aydınlatma görsel konforu sağlamamıza yardımcı olmaktadır. Yapıların mimari anlamda tasarım aşamasında, hangi ışığın kullanılacağına karar verilir. Bu karar aşamasında göz önünde bulundurulacak faktörler vardır. Bu faktörler binanın bulunduğu yer, bina türü, işlevi, kullanma durumu, parasal ve benzeri etkenler olarak sayılabilir. Bütün bu etmenler göz önünde bulundurulduktan sonra hangi ışıktan, neden, niçin ve ne şekilde ve hangi amaçla yararlanılmasına planlı olarak karar verilebilir.⁵¹

Aydınlatma meselesi kütüphaneler için çok önemli bir meseledir. Bu noktada fiziksel özellik ve gereklilikler arasında bir adım öne çıkmaktadır. Aydınlatma konusunu bu başlık altında yine tarihsel ve teknik anlamda çok derinlere girmeden literatüre katkısı olacak şekilde incelenecektir. Kütüphanelerde aydınlatma sistemleri doğal aydınlatma ve yapay aydınlatma olarak iki ana başlık altında incelenebilir.

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesinde hem doğal aydınlatma teknikleri hem yapay aydınlatma tekniklerinden yararlanılmaktadır. Suna Kıraç kütüphanesini diğer kütüphanelerden bir adım öne çıkaran yönü doğal aydınlatma tekniklerinden biraz daha fazla yararlanmasıdır. Doğal aydınlatma tekniklerinden yararlanma adına tavanda cam tavan uygulaması ve yan cephelerde cam giydirme yöntemleri kullanılmıştır.

1.2.3.2. Doğal Aydınlatma

Doğal ışığın, (Güneş ve Ay) en uygun biçimde fiziksel ortama alınması ve dağıtılması olarak ifade edilmektedir. Fiziksel ortamlarda doğal kaynaklardan gelen ışığın fiziksel ortamın işlevine ve konumuna göre planlanması da denilmektedir. Fiziksel mekânların doğal (gün ışığı ile) aydınlatılması, pencereler ve bazı durumlarda çatıdan gelen ışık yardımıyla sağlanabilmektedir. Kullanılan inşaat malzemelerinin türü ne olursa olsun, doğal aydınlatmanın doğru bir şekilde yapıldığı ortamlarda ışıksızlık (aydınlatma) problemi yaşanmadığı görülmüştür. Günümüzde doğal aydınlatmanın tüm özelliklerini bünyesinde tutan bir aydınlatma elemanı

⁵¹ Müjgan Şerefhanoğlu, *Yapıların İç Aydınlatmasında Gün Işığı İle Lamba Işığının Temel Özellikleri ve Ayrımları*, Yıldız Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi Yayınları, İstanbul, 1992, s.1

henüz bulunmamaktadır. Bu nedenle, gözü yormaması gibi üstün özelliği ile de mekânlarda mümkün olduğunca doğal aydınlatma tercih edilmelidir.⁵²

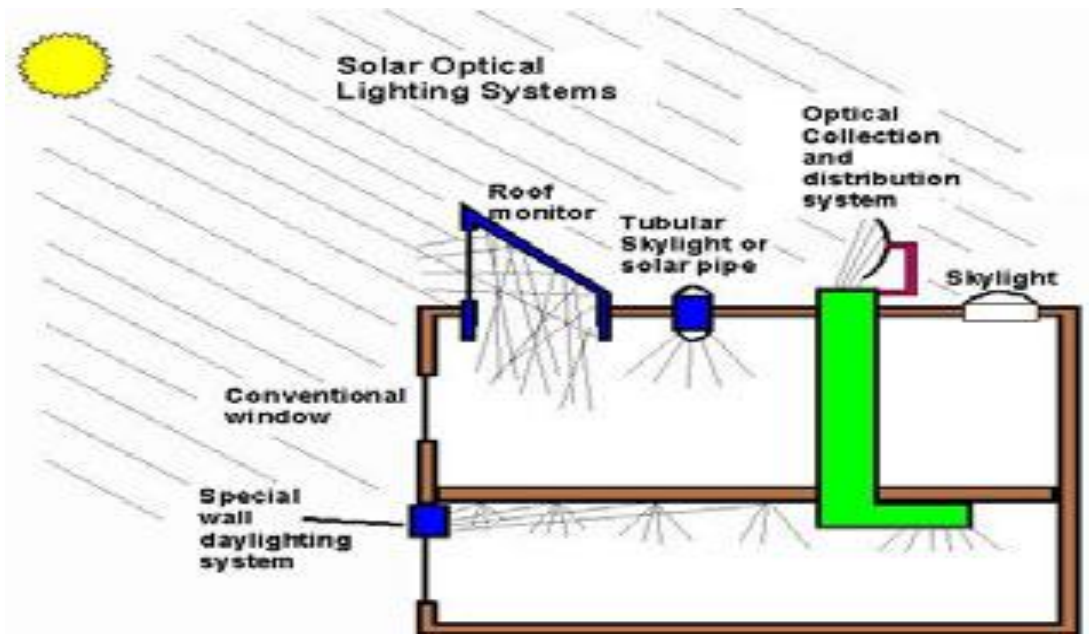
Doğal aydınlatma genellikle normal pencereler veya çatı penceresi ile sağlanabilmektedir. Fakat yüksek kütüphane binalarının doğal olarak aydınlatılmasında bu metotlardan kısıtlı olarak istifade edilmektedir. Daha derin alanlarda yer alan mekânları doğal bir şekilde aydınlatabilmek için daha farklı ve daha güncel sistemlerden istifade edilmelidir. Bu farklı sistemler iki ana grupta toplanabilir; ışık kılavuz sistemleri ve ışık taşıma sistemleri. Işık kılavuz sistemleri doğrudan veya yayılarak gelen günışığını, sıcaklık ve parlaklık gibi ikincil etkileri olmadan bina içine aktarmaktadır. Işık kılavuz sistemleri genellikle odanın iç taraflarında günışığı ile aydınlatma seviyelerine büyük katkılar sağlamaktadır. Fakat söz konusu sistemler yüksek binaların da iç taraflarını aydınlatma özelliğine sahip değildirler. Işık kılavuz sistemlerine örnek olarak ışık rafları verilebilir. Işık kılavuz sistemleri ile doğal ışık 8-10 m uzaklığa ulaşabilir, bu sebeple mekânın içerisinde pencerelerden 10m den fazla mesafelerde ışık aktarma sistemlerine ihtiyaç vardır. Işık taşıma sistemleri, doğal ışıkları toplar ve mekân içerisinde uzak yerlere ulaştırır, burada genellikle ışık borularına başvurulur. Işık taşıma sistemleri genel olarak 3 bileşene sahiptir. Bunlar, güneş ışınlarını boruya yönlendiren toplayıcı, boru için tercih edilen malzemeyle ilişkili olarak taşıma yöntemi ve ışığı ihtiyaç duyan kısma ulaştırılan boru ve borudan dış kısma doğru ışığı yönlendiren çıkarıcı ve boşluğa periyodik bir şekilde ışığı dağıtan dağıtıcı aparatları içerisinde bulunduran dağıtıcı sistemdir.⁵³

⁵² Feyyaz Ataç, *Kütüphanelerde Doğal ve Yapay Aydınlatma Kriterleri: Ortadoğu Teknik Üniversitesi Merkez Kütüphanesinin Okuma Salonlarının İncelenmesi*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atılım Üniversitesi, Ankara 2013,s.25 (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

⁵³ Bahtiyar Dursun ve Ahmet Altay, "Trakya'daki İl Halk Kütüphanesi Binaları için Optimum Aydınlatma Tasarımı Önerileri",1-13,s.2



Şekil- 4 Gün Işığının Mekâna Alınmasında Pencere Yükseklik ve Konumlarının Etkileri⁵⁴



Şekil- 5 Güneşten Yararlanmada Çağdaş Teknikler⁵⁵

⁵⁴ Ataç,2013,s.33

⁵⁵ Alpin Köknel Yener, "Binalarda Güneşten Yararlanma Teknikleri: Çağdaş Teknikler", **VIII. Ulusal Tesisat Mühendisliği Kongresi**,2007,231-241,s.234



Resim- 21 Çatı Aydınlatma Sistemlerine Örnek Yapılar. (Rusya)⁵⁶

Kütüphane binalarında estetik rahatlığın elde edilmesi ve aydınlatma aşamasında enerji tasarrufunun sağlanması noktasında günümüzde çok başarılı tasarım ve planlamalarla karşılaşmaktayız. Bu durum günışığından mümkün oldukça fazla yararlanmanın yollarına doğru, yetkili kişileri yönlendirmiştir. Bu durumda yapılacak olan şey gayet kolaydır. Mekâna göre en iyi doğal aydınlanma yolları tespit edilerek hem enerji tasarrufu sağlanır hem de yapay aydınlatma ekipmanlarından tasarruf edilir. Gün ışığı, kullanılacak olan mekânın hem yapısal özelliklerine göre hem de işlevsel özelliklerine göre farklılık göstermektedir. Örneğin okullarda, ofislerde, müzelerde ve kütüphanelerde gün ışığı değişik kullanım özelliklerine sahiptir. Günışığının mekânda nasıl kullanılacağı mekâna nasıl alınacağı mekânın hangi amaçla nasıl kullanıldığı ile doğrudan ilgilidir.

⁵⁶ Ataç, a.g.e., s.70

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi'nde gün ışığından daha fazla yararlanma amacı ile cam tavan uygulamasına gidilmiştir. Ayrıca yan duvarlar ve ön cephe, cam giydirme yöntemi ile yapılmıştır. Böylece günışığından maksimum derecede yararlanmak için uygun bir ortam hazırlanmıştır.



Resim-22 GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi Cam Tavan Sistemi

1.2.3.3. Yapay Aydınlatma

Elektrik enerjisi ile çalışan aydınlatma araçlarının keşfedilmesi ve geliştirilmesi neticesinde zamanımızda aydınlatma bir uzmanlı alanı olmuştur. Dengeli ve sağlıklı aydınlatma, bir kütüphane ortamının, opsiyonel anlamda başarısı için son derece önemlidir. Bu nedenle bilhassa kütüphane mekânlarının oluşturulma aşamasında aydınlatmanın, konusunda uzman kişiler tarafından değerlendirilmesi son derece önem arz etmektedir. 19.yüzyılın başlarına değin yalnız kitap, gazete, dergi, harita vb. materyallerin sınıflandırıldığı ve araştırmacıların hizmetine sunulduğu kurumlar olan kütüphaneler, bilgi teknolojileri alanındaki yaşanan gelişmeler sonrasında çok daha yeni fonksiyonları da bünyelerinde barındırır hale gelmiştir. Günümüzde kütüphane arşivleri mikrofilm, film, müzik ve elektronik ortama aktarılmış birçok bilgiyi de ihtiva etmekte ve araştırmacıların hizmetine sunmaktadır. Bu gibi materyallerin analiz edilmesi ve değerlendirilmesi özel aletler ve mekânlar gerektirdiği için günümüz kütüphanelerinde müzik dinleme, film izleme, bilgisayar salonları gibi mekânlar oluşturulmaktadır. Bu tür mekânların aydınlatma

gereksinimlerinin bir okuma salonunun aydınlatma ihtiyacına nazaran farklılıklar göstermesi kaçınılmazdır⁵⁷

Yapay aydınlatma, güneş ışınlarının olmadığı ya da yetersiz geldiği ortamlarda yararlanılan aydınlanma kaynağıdır. Aydınlatmadaki asıl amaç görsel anlamda en kaliteli ortamın gerçekleşmesini sağlamaktır. Yapay ışık kaynağı kontrol edilebildiği için görsel algılamaya en mükemmel anlamda sağlanabilir. Aydınlatmanın binanın iç ortam özelliklerine uygun olması, bu algının problemsiz olarak gerçekleşmesini sağlamaktadır. İyi ve kaliteli bir aydınlatmayı sağlayan özellikler şunlardır.

- ✓ Aydınlık düzeyi ve parlıltı
- ✓ Aydınlatmanın yer ve zaman bakımından düzgün olması
- ✓ Modelleme (Gölge durumu)
- ✓ Işık rengi
- ✓ Kamaşmanın sınırlandırılması⁵⁸



Resim- 23 Ofis Dekorasyonunda Aydınlatmanın Etkisi⁵⁹

Zamanımızda bir ortamın fonksiyonuna göre aydınlatma yapılıp yapılmaması, ortamı kullanan kişilerin sağlık durumu ve ortaya koydukları performansları etkilemesi bakımından çok değerli bir konu olarak kabul görülmektedir. Bu sebepten dolayı birçok konuda birbirinden farklı özelliklere sahip, gerek yerli gerekse yabancı kurumlar bu konuda araştırma ve incelemeler yapmış ve yapmaya da devam etmektedirler. Bu araştırmalar neticesinde de aydınlatma ile alakalı standartlar oluşturulmuştur. Doğru bir biçimde aydınlatma imkânlarının ortam içerisinde elde

⁵⁷ Ataç,a.g.e.,s.72

⁵⁸ Aslı Er Akan ve Semra Arslan Selçuk,“Ofislerin Aydınlatmaları Üzerine Bir İnceleme: A Tasarım Mimarlık Ofisi Örneği”,Orta Doğu Teknik Üniversitesi,125-129,s.125

⁵⁹ Akan,a.g.e.,s.125

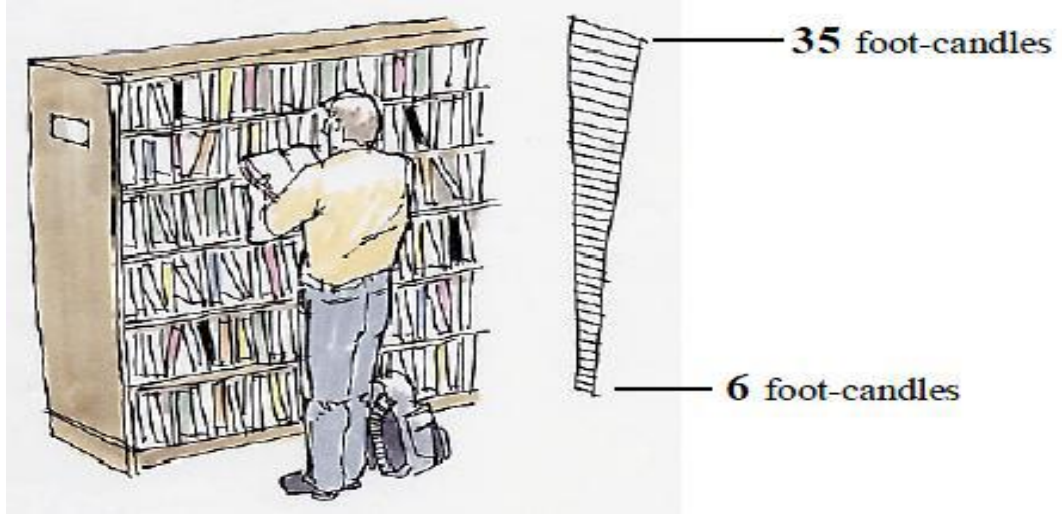
edilebilmesi için aydınlatma ile ilgili özellik olarak farklılık arz eden kurumların, ortaya koydukları ürünlerin sonuçları genel olarak aşağıdaki tabloda verilmiştir. Çünkü bu konuda gerek ulusal gerekse uluslararası birçok kurumun farklı ama birbirine yakın standartları vardır. Aşağıdaki tablo ortalama olarak bu standartlar ile ilgili bize bilgi vermektedir.

Tablo- 6 Çalışma Ortamlarında DIN, CIBSE, IES ve CIE' nin Önerdiği Değerler.⁶⁰

	DIN	CIBSE	IES	CIE
Aydınlık Düzeyi	Normal işletme durumunda çalışma düzleminde sağlanması gereken ortalama aydınlık düzeyi 300 ile 1000 lüks arasında	Normal işletme durumunda çalışma düzleminde sağlanması gereken ortalama aydınlık düzeyi 300 ile 750 lüks arasında	Çalışma ortamları için iş üzerinde sağlanması gereken aydınlık düzeyi değerleri olarak D ve E kategorileri (200 ile 1000 lüks arası) öneriliyor.	Hacmin ve işin türüne göre çalışma düzlemindeki ortalama aydınlık düzeyi değerleri verilmiş ve her kategori için 3 değer vardır. düşük-orta-yüksek.
Düzensizlik	$(E_{\min} / E_0) \geq (1 / 1.5)$	$(E_{\min} / E_0) \geq 0,8$ $E_{\text{ortan}} / E_{\text{ort}} = 0,3$ ile $0,9$ $E_{\text{dinin}} / E_{\text{ort}} = 0,5$ ile $0,8$	İki komşu hacmin aydınlık düzeylerinin oranı $\leq 5/1$ olmalıdır.	$(E_{\min} / E_0) \geq 0,8$ İki komşu hacmin aydınlık düzeylerinin oranı $< 5/1$ $E_{\text{ortan}} / E_{\text{ort}} \geq 1/10$
Parıltı ve Yüzey Yansıtma Katsayıları	$(L_{ij}/3) \leq L_{\text{yakın çevre}} \leq 3 L_{ij}$ $(L_{ij}/10) \leq L_{\text{uzak çevre}} \leq 10 L_{ij}$ $\rho_{\text{tavan}} = 0,7$ $\rho_{\text{duvar}} = 0,5$ $\rho_{\text{zemin}} = 0,2$ $\rho_{\text{masa}} = 0,2$ ile $0,5$	$\rho_{\text{tavan}} \geq 0,6$ $\rho_{\text{duvar}} = 0,3$ ile $0,7$ $\rho_{\text{zemin}} = 0,2$ ile $0,4$ $\rho_{\text{masa}} \geq 0,3$	$L_{ij} \leq L_{\text{yakın çevre}} \leq 3 L_{ij}$ $L_{ij}/10 \leq L_{\text{uzak çevre}} \leq 10 L_{ij}$ $\rho_{\text{tavan}} \geq 0,8$ $\rho_{\text{duvar}} = 0,5$ ile $0,7$ $\rho_{\text{zemin}} = 0,2$ ile $0,4$ $\rho_{\text{masa}} = 0,25$ ile $0,45$ $\rho_{\text{gölgelik}} = 0,4$ ile $0,6$	$\rho_{\text{tavan}} \geq 0,6$ $\rho_{\text{duvar}} = 0,3$ ile $0,7$ $\rho_{\text{zemin}} = 0,1$ ile $0,3$
Kamaşma	Direkt kamaşmanın önlenmesi için kalite sınıfı 1 olmalıdır	$G1 \geq 19$	$VCP \geq 70$	Direkt kamaşmanın önlenmesi için kalite sınıfı 1 olmalıdır
Modelleme	Gölge faktörü $(E_1 / E_0) \geq 0,3$ olmalıdır	$1,2 < (E_{\text{yak}} / E_{\text{ort}}) < 1,8$	Işık mümkün olduğunca çalışan kişinin arkasından ve yanlardan gelmeli	Işığın iş üzerinden yansıtılarak göze gelmesi engellenmeli
Renk	$Ra \geq 2A$ ılık veya sıcak	$Ra = 1B$ ve 2 ılık	$T \geq 4000$ K	$Ra = 1B$ ılık veya Sıcak

Kütüphanelerde fiziksel özellikler bağlamında, özellikle iç fiziksel özelliklerin, en önemli konularından biri aydınlatma konusudur. Gün ışığından yeterince faydalanılamayan kütüphane binalarında yapay aydınlatma konusu daha da önemli hale gelmektedir. Kullanıcı performansı ve kullanıcı memnuniyetini doğrudan etkileyen unsurlardan biri olduğu için aydınlatma konusu üzerinde biraz daha fazla durulmaktadır. Kütüphaneler kitap rafları, banko, raf araları, okuma salonları, bekleme salonları vb. gibi farklı bölümlerden oluşmaktadır. Bu bölümlerin sayısı kütüphane binasının bulunduğu kurum veya yerleşke öğrenci yapısı, sayısı gibi faktörlere göre farklılık arz etmektedir. Bu alanların aydınlatması da kendi özel durumlarına göre değişkenlik gösterebilmektedir. Yani bölümün durumuna kullanım amacına göre farklı aydınlatma ekipmanları ve teknikleri kullanılabilir. Görsel anlamda aşağıdaki resimlerle, farklı aydınlatma yöntemleri örneklendirilebilir

⁶⁰ Ataç, a.g.e., s.57



Resim -24 (35 foot-candles=380 L \ddot{u} x, 6 foot-candles= 65 L \ddot{u} x)⁶¹



Resim- 25 Rovaniemi Kirjasto K \ddot{u} t \ddot{u} phanesi Banko⁶²

Galatasaray \ddot{U} niversitesi Suna Kıraç K \ddot{u} t \ddot{u} phanesi'nde yapay aydınlatma tekniklerinden standart bir şekilde yararlanılmaktadır. Ağırlıklı olarak klasik aydınlatma lambaları ve gömme spot ışıklar kullanılmaktadır. Suna kıraç k \ddot{u} t \ddot{u} phanesi yapay aydınlatma sistemi k \ddot{u} t \ddot{u} phane binası için yeterlidir. Fakat kullanılan malzeme kalitesizliği sebebi kullanılan lambalar sık sık arıza yapmaktadır. Aydınlatma konusunda yapılan hatalardan biri de asma tavan sisteminden sonra tavan aralarına yerleştirilen floresan lambalarının motorlarının ısınma yapan malzemeden sečilmiř olmasındır. Bu durum bazen b \ddot{u} y \ddot{u} k tehlikelere sebebiyet vermektedir. Isınan motorun yanından geçen kablolar bu durumda yanma tehlikesi ile karşı karşıyadır. Bir keresinde k \ddot{u} t \ddot{u} phane bu durumdan dolayı b \ddot{u} y \ddot{u} k bir tehlike atlatmıştır. Yapay aydınlatmada yapılan bir diğer hata ise \ddot{u} ç \ddot{u} nc \ddot{u} katta kullanılan

⁶¹ Ataç,a.g.e.,s.76

⁶² Ataç,a.g.e.,s.80

spot lambaların yüksek ısı yayan lambalardan seçilmesidir. Cam tavan uygulaması sebebi ile zaten sıcak olan üçüncü kat bu spot lambaların ısı ile daha da sıcak hale gelmektedir.



Resim-26 GSU Suna Kıraç Kütüphanesi Yapay Aydınlatma Sistemleri

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi, yapay aydınlatma sistemleri kullanarak, kullanıcıların yararlandıkları masalar, floresan lamba yardımı ile aydınlatılmıştır.



Resim-27 GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi Masa Aydınlatması

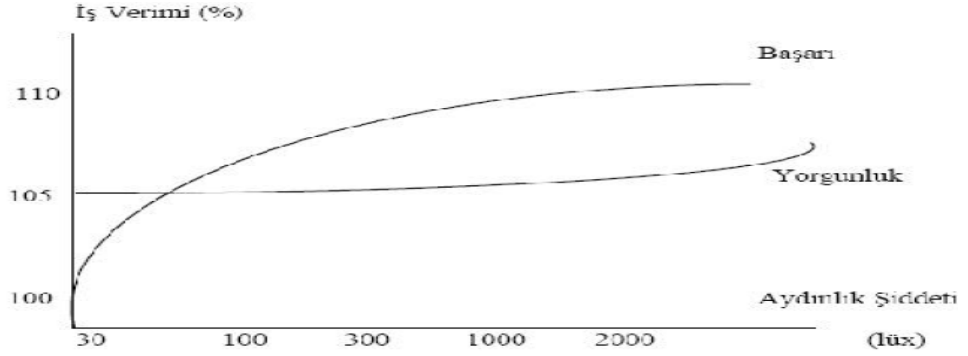
1.2.3.4 Aydınlatmanın kullanıcılar üzerindeki psikolojik etkileri

Gözler vasıtasıyla vücuda girmesinden itibaren fizyolojik ve psikolojik pek çok sonuç ortaya çıkaran ışık, tıp tarihinin en başından bu tarafa, bir tedavi aracı olarak kullanılmıştır. Bilhassa 1980 yılından sonra yapılan araştırmalar, ışığın insan vücudu üzerindeki etkilerini meydana çıkarmaya dönük araştırmalardır. Yapılan araştırmalar sonucu ortaya çıkan bulgular doğrultusunda vücudun aldığı yeterli oranda ışığın deri rahatsızlıkları, depresyon, korku ve verem gibi pek çok rahatsızlığın engellenmesinde etkili olduğu ifade edilmektedir. Bu noktada fototerapi, günümüzde deri hastalıkları başta olmak üzere pek çok hastalığın iyileştirilmesinde kullanılmaktadır. Yapılan bir deneyde ışıklı ve ışısız mekânlarda gözlenen iki grup, ışığın zihinsel faaliyetlere etkisini tespit etmek amacıyla denek olarak kullanılmış ve bu deneyler sonucunda ışığın anti depresif etkisi olduğu kanıtlanmıştır. Bu anlamıyla ışığın tıpkı Prozac ve diğer psikoterapötik ilaçlar gibi beyni uyardığı ve uyarılan zihnin fonksiyonlarını daha temiz ve hızlı gerçekleştirdiği ifade edilmektedir. Işığın serotonin miktarı üzerinde de tesirli olduğu ifade edilmektedir. Serotonin miktarının azalması, depresyonun yanı sıra pek çok rahatsızlığa neden olabilmektedir. Bu bağlamda; ışık terapisi ile serotonin seviyesi ayarlanabilmekte, vücudun ve beynin daha sağlıklı ve dinç olarak fonksiyonlarını gerçekleştirmesi temin edilmektedir. İnsanlar mevsim geçişlerinden dolayı depresif hareketlerde bulunabilir. Işık seviyesindeki azalma hormonal dengeyi olumsuz etkilemekte, rahatsızlığa ve bağışıklık sisteminde zafiyete sebebiyet vermektedir. Kadınların erkeklere göre ışığa daha duyarlı oldukları ve kanlarındaki melatonin düzeylerinin düşmesiyle bağlantılı olarak kış depresyonuna yakalandıkları bilinmektedir. Bu teknik bilgiler kitaplar kütüphaneler dolduracak kadar sayılabilir. Yani özetle ışık ve aydınlatmanın insan fizyolojisi ve psikolojisi üzerine çok önemli etkileri bilinmektedir.⁶³

Aydınlatma sistemi ile kullanıcı verimi ve memnuniyet ile doğrudan bir ilişki mevcuttur. Bu ilişkiyi ortaya koyma adına birçok araştırma yapılmıştır. Amerika'nın Reno şehrinde posta merkezinin aydınlatma sisteminin yenilenmesi, çalışanların daha iyi görmelerini ve işlem gören mektupların artmasını sağlamıştır. West Bend kentindeki bir sigorta şirketi de aynı yöntemle çalışanlarının verimliliğini % 16 arttırmıştır. Seattle'deki Boeing şirketi aydınlatma sistemini geliştirerek enerji masraflarını azaltmış ve çalışanlarının da daha az hata yapmalarını sağlamıştır. Günlük yaşantımızda da aslında bu durumu kendimiz çok rahat anlayabilmekteyiz.

⁶³ Emet Gürel, "Çalışma Yaşamında Işık ve Aydınlatmanın Önemi", *Muğla Üniversitesi SBE Dergisi*, 2001, 1-11, s.1

Alışlagelmiş ışık ve aydınlatma düzeninden farklı bir tesisat ve renk farklılıklarıyla karşılaştığımız zaman psikolojimiz üzerindeki etkilerini hemen fark edebilmekteyiz.⁶⁴



Şekil- 6 Aydınlatma Şiddetiyle Yorgunluk ve İş Verimi Arasındaki İlişki⁶⁵

Aydınlatma konusunda son olarak şunlar söylenebilir. Fiziksel koşullar oluşturulurken henüz tasarım aşamasında kullanıcıları memnun etmenin yolları aranmalı ve bunlara göre ön çalışmalar yapılmalıdır. Kullanıcıları en çok etkilemesi muhtemel konulardan biri de aydınlatmadır. Aydınlatmanın psikolojik etkileri adlı başlıkta da belirtildiği gibi aydınlatma meselesi kütüphane kullanıcılarının fizyolojisini ve psikolojisini etkileyen unsurlardan biridir. Dolayısıyla aydınlatma doğrudan kullanıcı memnuniyetini etkileyebilecektir. Yanlış bir aydınlatma, kullanıcıları olumsuz etkileyecek hatta kütüphaneden uzaklaştırabilecektir. Bu noktada yapılması gereken şey gayet kolaydır. İlk olarak, gerek ulusal gerekse uluslararası anlamda aydınlatma konusunda yapılan bilimsel araştırmalar ışığında isabetli bir aydınlatma sistemi oluşturulmaya çalışılmalıdır. Tasarım aşamasında yapılması gereken en önemli şey ise mimar ve kütüphaneci birlikteliğinin sağlanmasıdır. Tasarım aşaması sadece mimari ve estetik açıdan değerlendirilirse hata olur. Tasarım ve teknik konuları nasıl mimarlar ve mühendisler biliyorsa kütüphaneyi ve kullanıcıları da en iyi bilecek olan kütüphanecilerdir. Bu iki meslek elemanları bu konuda bir araya gelip ortak bir proje geliştirirlerse isabetli bir aydınlatma sistemi ortaya çıkacak ve kullanıcı memnuniyeti artabilecektir.

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi gerek doğal gerek yapay aydınlatma sistemleri açısından yeterlidir denilebilir. Her ne kadar yapım aşamasında teknik anlamda kütüphaneci ve mimar birlikteliği sağlanamamış olsa da ortaya başarılı bir çalışma çıkmıştır. Cam tavan uygulaması her ne kadar beraberinde birçok sorun doğursa da doğal aydınlatma anlamında katkısı inkâr

⁶⁴ Ataç,a.g.e.,s.54

⁶⁵ Ataç,a.g.e.,s.56

edilemeyecek kadar fazladır. Ayrıca cam tavan uygulaması estetik anlamda kütüphaneye ayrı bir hava katmaktadır.

1.2.4. İşitsel Özellikler

İç mekân konforunda önemli başlıklardan bir tanesi de işitsel özelliklerdir. İşitsel özellikler dendiğinde bahsedilecek iki konu ses ve gürültü konularıdır. Kütüphanelerde kullanıcı memnuniyetini etkileyebilecek faktörlerden biri de işitsel özelliklerdir. Daha önceki bölümlerde kütüphanelerde işitsel özellikler, dış fiziksel özellikler başlığı altında incelemiştik. İç fiziksel özellikler bağlamında da bu konu farklı bir öneme sahiptir denilebilir.

1.2.4.1. Ses

“Ses, Titreşim yapan bir kaynağın hava basıncında yaptığı dalgalanmalar ile oluşan ve insanda işitme duygusunu uyaran fiziksel bir olaydır”.⁶⁶

“Sesin iki temel özelliği frekans ve şiddettir. Frekans birim zamanda ortaya çıkan titreşimlerdir. Hz (Herz) olarak ifade edilir. İnsan kulağı 20 Hz ile 20.000 Hz frekans aralığındaki sesleri duyar. İnsan kulağının en hassas olduğu frekans aralığı ise 1.000-4.000 Hz arasındadır. Ses basınç seviyesi ise dB (desibel) ile ifade edilir”.⁶⁷

Teknik olarak ses tanımı ile ilgili frekans aralıkları, ses dalgaları yayıldıkları ortam özellikleri ile ilgili teknik olarak bu kadar bilgi bu araştırma açısından yeterli görülebilir. Bu teknik konular birçok teze konu olacak kadar geniş teknik terimler içermektedir. Bu araştırmayı bu başlıkta ilgilendiren konu şudur. Kullanıcılar kütüphanelerin sessiz ve konforlu mekânlar olmasını isterler ve beklerler. Çünkü kütüphane kullanıcıları zihinsel faaliyetler yapmaktadır. Ses konusunu teknik olarak tanımladıktan sonra işitsel özellikler bağlamında üzerinde duracağımız önemli bir alt başlık gürültüdür. Gürültü sorunu hem dış mekân açısından hem de iç ortam bakımından kütüphaneler için son derece önemlidir.

1.2.4.2. Gürültü

Gündelik hayatımızda, ses, insanların kendilerini ifade etmeleri açısından mutlaka gereklidir. İletişim anlamında insanlar arası diyalog için karşılıklı konuşma, müzik dinleme, ortamdaki sesler, günlük hayatımız için son derece önemlidir. Fakat günlük hayatımız için olmazsa olmaz olan iletişim kurmamıza yarayan yararlı bir

⁶⁶ Çağatay Güler ve Zakir Çobanoğlu, *Gürültü*, T.C.Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Ankara,2001,s.11

⁶⁷ Çevre ve Orman Bakanlığı, *Çevresel Gürültü Ölçüm ve Değerlendirme Kılavuzu*, Çevre ve Orman Bakanlığı, Ankara,2011,s.3

araç olan sesin yanı sıra hiç istenmeyen ve hatta rahatsızlık veren gürültü faktörü vardır, bu durum insan sağlığını da olumsuz olarak etkilemektedir. Eskiden gürültü dendiğinde akla ilk olarak gelen sanayi alanlarında, fabrikada vb. üretim ortamlarındaki gürültü idi. Bu konuda birçok araştırma yapılmış bu ortamlarda maruz kalınan yüksek sesin çalışanlarda işitme kaybına neden olduğu kanıtlanmıştır. Günümüzde gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde gürültü sadece sanayi ve üretim ortamlarında değil çevresel anlamda da incelenmektedir.1995 yılında düzenlenen Dünya Sağlık Kongresi'nde Dünyada 120 milyon insanın işitme bozukluğu sorunları olduğu ifade edilmiştir. Japonya'da ise, bir anket hazırlanarak, gece meydana gelen gürültü faktörlerinin uyku kalitesini nasıl etkilediği ölçülmeye gayret edilmiştir. Bu araştırma 20 ila 80 yaşları arasında olan 3600 bayana uygulanmıştır. Denekler farklı gürültü aktörlerine sahip, sekiz karayolu kenarı bölgesinden seçilmiştir. Bulgular değerlendirdiğinde alınan uykunun kalite durumu, geceleyin mevcut trafik yoğunluğu ile ilgili olduğu ortaya çıkmıştır. Ankette uyku kalitesini belirleyen değerler ise, uykuya dalmadaki zorlanma, uykunun bölünmesi, çok erken kalkma ve uykusuzluk hissetmedir.⁶⁸

Kütüphanelerin en önemli hedeflerinden biri de zihinsel faaliyetlere kabukluk edecek ve kullanıcı ihtiyaçlarını kullanıcıların durumlarına uygun olarak karşılayacak mekânlar oluşturmaktır. Söz konusu mekânlar için karşımıza çıkabilecek önemli sorunlardan bir tanesi de ses ile ilgili problemlerdir. Ses ile ilgili problemlerin belki de en önemlisi gürültü problemidir. Gürültü problemi teknik anlamda, örneklerle beraber yukarıda anlatılmaktadır. Gürültü konusunda alınacak tedbirlere de kısaca değinilmiştir. Kütüphanelerde kullanıcı memnuniyetini etkileyebilecek sorunlardan biri de gürültü sorunudur. Yukarıda da ifade edildiği gibi akustik anlamda ve yalıtım anlamında gerekli tedbirler alındığında kullanıcılar açısından problem teşkil edecek durumlar ortadan kalkacak ve kullanıcı memnuniyeti en üst düzeylere kadar çıkabilecektir. Bunun için de bu konularda uzman kişilerin kütüphane binalarının inşası ve iç mimari dizaynı aşamasında beraber hareket etmesi gerekmektedir. Aksi takdirde kütüphane binaları kullanıcılar açısından cazip mekânlar olmaktan çıkabilecektir.

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi çelik malzemedan inşa edilmiştir. Katlar ise asma kat şeklinde tasarlanmıştır. Bu nedenle akustik yapısı bir kütüphane için uygun değildir. Giriş katta ortaya çıkan sesler en üst kata kadar rahatlıkla ulaşabilmekte ve bu sesler yankı yapmaktadır. Bu durum sınav

⁶⁸ Sevtaç Yılmaz Demirkale ve Mine Aşçıgil, "Sağlıklı Kentlerle ve Yapılarla İlgili Türkiye'nin gürültü politikası", **VIII. Ulusal Tesisat Mühendisliği Kongresi**, 2007, 267-285, s.267

zamanlarında sessiz ortam arayan kullanıcılar için oldukça rahatsız edici bir durum olarak ortaya çıkmaktadır.

1.2.5 Dokunma İle İlgili Özellikler

“Fiziksel mekân içerisinde iç kısımda bulunan ve mekânın kapsadığı eşyalar ve bu iç mekân içerisinde insanlar tarafından kullanılan her türden ve yapıdan malzemeler, bu iç mekânın dokunma ile ilgili özelliklerini verir”.⁶⁹

Diğer fiziksel özellikler başlıklarında işlediğimiz gibi bu konuda da yapılması gerekenler ve atılması gereken adımlar tasarım aşamasına işaret etmektedir. Bütün kullanıcıların ihtiyaçlarına cevap verebilecek nesnelere seçilerek isabetli bir tasarlama süreci kullanıcı açısından ortaya çıkabilecek memnuniyetsizlikleri daha en baştan çözecektir. Söz konusu kullanıcı ihtiyaçları psikolojik ve fizyolojik ihtiyaçlardır. Tasarım aşamasında kullanıcıların ihtiyaçlarını en isabetli şekilde karşılayacak kaliteli ve dayanıklı malzemeler kullanılmalıdır.

Kullanıcıların ihtiyaçları çok farklıdır. Ama öyle kullanıcılar vardır ki onların ihtiyaçları memnuniyet anlamında değil özel ve zaruri durumlarından kaynaklanmaktadır. Bu kullanıcılar engelli kütüphane kullanıcılarıdır. Bu engeller ortopedik anlamda bedensel engeller veya görme engeli olabilir. Dokunma ile ilgili özellikler burada farklı bir önem kazanmaktadır. Günümüzde ülkemizde de görme engellilere yönelik özel kütüphaneler mevcuttur. Bedensel engelliler için de son zamanlarda atılan adımlar yoğunlaştırılmıştır. Resmi mevzuatta uluslararası standartlara eş güdümlü olarak çalışmalar yoğunlaştırılmış ve bu doğrultuda adımlar atılmıştır. Bütün mekânlar engelli kullanımına uygun hale getirilmeye çalışılmıştır. Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi'nde resmi mevzuatlar doğrultusunda düzenlemelere gidilmiştir. Aşağıdaki resimde Suna Kıraç Kütüphanesi'nde bedensel engelliler için ayrılan bilgisayar bölümü ve görme engelliler için oluşturulan sarı kabartmalı yer döşemeleri görülmektedir.

Dokunma ile ilgili özelliklerde ele alınacak en önemli konu malzeme seçimidir. Malzemeler seçilirken insan sağlığına zarar vermeyecek ve kullanıcı memnuniyetine katkıda bulunabilecek kaliteli ve dayanıklı malzemeler tercih edilmelidir. Bu konuda yapılacak planlı ve isabetli seçimler doğal olarak kütüphane kullanıcı memnuniyetini olumlu anlamda etkileyebilecektir.

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi bir kamu kütüphanesidir. Kullanıcılara kamu imkânları ile hizmet vermektedir. Bir kamu kütüphanesi olduğu için sınırlı maddi olanaklara sahiptir. Kütüphane için alınan malzemeler mevcut bütçe olanakları ile temin edilmektedir. GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi için temin

⁶⁹ Küçükcan,a.g.e.,s.101

edilen malzemeler en azından ortalama standartlara uygundur. Ayrıca GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi'ne Suna Kıraç Vakfı maddi anlamda destek vermektedir. Bu destek son yıllarda azalsa da GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi 'si için önemli bir katkıdır. Bu katkılar sayesinde kütüphaneye kaliteli mobilya malzemeleri satın alınmıştır.



Resim-28 GSU Suna Kıraç Kütüphanesi Engelli Bilgisayarı

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi'nde bedensel engelliler için bir bilgisayar, görme engelliler için ise sarı kabartmalı yer döşemeleri ve asansörde sesli yönlendirme sistemi vardır.

İKİNCİ BÖLÜM

KÜTÜPHANE HİZMETLERİNİN MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

Klasik pazarlama anlayışında pazarlama hedefindeki kişiler müşteri olarak ifade edilmektedir. Daha önceki başlıklarda da değinildiği gibi kütüphaneler kar amacı gütmeyen kuruluşlardır. Kütüphanelerde, daha evvelki dönemlerde okur olarak belirtilen kitle günümüzde daha kapsamlı bir terim olan kullanıcı şeklinde ifade edilmektedir. Bu bölümde ilk önce müşteri kavramı üzerinde durulup, müşteri kavramını ifade edildikten sonra kullanıcı kavramı ile bağlantı kurularak bu bölüm tamamlanacaktır. Çünkü yapılan araştırmalar, hizmet pazarlayan kuruluşlarda, müşteri ile olan etkileşimin yani müşteri memnuniyetinin ne kadar önemli olduğunu ortaya koymaktadır.

Günümüze bakan yönüyle ele alınacak olursa insanlar gerek ekonomik anlamda gerek kültürel anlamda, yakaladıkları gelişmelerle doğru orantılı olarak daha çok beklenti içerisine girmektedirler. Geçmişte insanlar, aldıkları hizmetleri değerlendirme noktasında çok fazla karşılaştırma şansına sahip değillerdi. Bu yüzden memnuniyet eşikleri düşüktü, insanlar çok daha kolay tatmin edilebiliyordu. Fakat zamanla gelişen rekabet şartlarıyla beraber insanlar karşılaştırma yapmaya başladılar ve memnuniyetlerini sağlamak zorlaştı. Bununla beraber müşteri kavramı ve müşteri memnuniyeti gibi kavramlar ortaya çıkmıştır.

2.1. MÜŞTERİ

Müşteri ortaya konulan ya da üretilen herhangi bir ürünü yahut hizmeti alan kurum, şahıs veya şahıslardır. Bir kurum veya kuruluş için en kıymetli değer müşterilerdir. Müşteriler kurum ve kuruluşların varlık sebepleridir. Müşteriler olmazsa kurumların varlığından söz etmemiz mümkün değildir. Bütün klasik pazarlama unsurları zaten müşteri odaklı olarak ortaya çıkmış ve bütün pazarlama metotları müşterilere göre oluşturulmuştur. Kurum maliyetlerinin ve bütçesinin önemli bir kısmı müşteri kazanma odaklı kullanılmaktadır. Müşteri kazanmak ne kadar zor ise müşteriyi elde tutmak bir o kadar zor ve maliyetli bir faaliyettir.⁷⁰

⁷⁰ Burcu Bölükbaşı, *Hizmet Sektörünün Artan Öneminde Müşteri Memnuniyetinin Yeri ve Bir Araştırma*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Marmara Üniversitesi, İstanbul, 2008, s.27 (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

2.1.1. İ Müşteri

İç müşteri kavramı yönetim kalite yönetimi anlayışının işletme yönetimine armağan ettiği olgulardan biridir. Klasik bir işletme iç içe girmiş birimler toplamından oluşmaktadır. Bu birimler arasında bir iç etkileşim ve iletişimden söz edilebilir. İşletme yönetiminde bu iç iletişim ve etkileşim durumuna iç müşteri denmektedir. Çünkü bu söz konusu birimler, birbirleriyle bir alışverişe girdiğinden burada bir müşteri ilişkisi vardır. Örneğin bir işletmede üretim biriminden pazarlamaya satışa kadar bir zincir vardır. Pazarlama bölümü üretim bölümünden ürün satın almaktadır. Burada bir müşteri olma durumu vardır. Müşteri memnuniyeti kavramı burada karşımıza çıkmaktadır. İç müşteri kavramının memnuniyeti önemlidir. Çünkü iç müşteri memnun değilse işletmenin veya kuruluşun dış müşteriyi memnun etmesi çok zordur.⁷¹

2.1.2. Dış Müşteri

Her hangi bir işletmenin ortaya koyduğu ürün veya hizmeti en uç noktada son kişiye değin ileten sistem içerisinde bulunan tüm müşteriler şeklinde ifade edilebilir. Beyaz eşya sektörünü örnek verilecek olursa, bu beyaz eşyaları alan en son müşteriler de müşteridir. Bu beyaz eşyaları üreten işletmeler ve bu işletmelere hammadde sağlayan kuruluşlara, müşteridirler. Toplam kalite yönetimi anlayışına göre iç ve dış müşteri istekleri çok önemlidir. Müşteri memnuniyetinin artırılması, müşteri aidiyetinin oluşturulması maksadıyla araştırma ve geliştirme faaliyetleri ön planda tutulur ve bu kuruluşların başarıyı yakalamasında çok önemli bir faktör olarak kabul görür.⁷²

2.2. MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

2.2.1. Tanımı ve Kapsamı

Bu kavram enformasyon çağı pazarlama bilimi anlayışının bir neticesi olarak ortaya çıkmıştır. Hizmet ve ürün ortaya koyan kuruluşlar hangi alanda faaliyet gösterirse gösterecek rekabet söz konusu olduğu için farklılık ortaya koyması gerekmektedir. Günümüzde teknoloji baş döndürücü bir hızla ilerlemektedir. Teknolojinin bu kadar hızlı ilerlemesi beraberinde farklı satış tekniklerinin doğmasına neden olmuştur. Bu durum müşteri ilişkileri yönetimi ihtiyacını zorunlu kılmıştır.

⁷¹ Bölükbaşı, a.g.e., s.27

⁷² Bölükbaşı, a.g.e., s.28

Günümüz koşullarında müşteriye elde etmek ve müşteriye elde tutmak müşteri ilişkileri yönetimiyle mümkün olmaktadır.⁷³

“Kotler ve Armstrong’a göre müşteri ilişkileri yönetimi kaliteli ve değerli müşteri kazanmak ve bu müşteride aidiyet ve istikrarı sağlamaktır. Bir başka görüşe göre ise de müşteri odaklı yönetim metotları ve bu metotları uygulamamıza yardımcı olacak satış, pazarlama vb. işletme birimleri ve işlevlerini kapsayan aşamaların tekrardan oluşturulmasını sağlayan ve tüm bunları organize ederken gelişen teknoloji olanaklarından yararlanan bir yönetim sürecidir.”⁷⁴

2.2.2. Müşteri İlişkileri Yönetiminin Aşamaları

Müşteri Seçimi: Müşteri seçimi müşteri ilişkileri yönetiminin ilk aşamasıdır. Bu aşamada müşteri ilişkilerini yöneten kişiler, bu aşamada en avantajlı müşteri, kim ve kimler bunu belirlemeye çalışırlar. Burada işletme yönetimini yapan kişiler birtakım sorular sorarlar. Bu sorulara cevap arayarak isabetli müşteri profilini tespit etmeye çalışırlar. Bu sorular şunlardır.

- ✓ Ne tür müşterilere nasıl yardımcı olabilirim?
- ✓ Ne tür müşteriler bize katkı yapar?
- ✓ En sadakatli müşterilerimiz hangileridir?

Muhakkak ki bir kuruluş için bütün müşterileri eşit değere sahiptir. Bazı müşterilerin yitilmesi memnuniyetle karşılanır, bazı müşterileri elde tutmak çok kolaydır ve çok basit bir çaba gerektirir. Müşteriler işletmelerin en önemli kazanımlarıdır. En iyi müşteriye tespit etmek için öncelikle hedef kitlenin belirlenmesi ve konumlandırma çalışmalarının yapılması gerekmektedir.⁷⁵

Müşteri Kazanma: Bu aşama, müşteri ilişkileri yönetiminin ikinci aşamasıdır. Bu aşamada şunlar yapılmaktadır. Birinci aşama belirlenen en isabetli müşteri kitlesine en etkili yöntemlerle satış yapabilmektir. Bunun için öncelikle teknik anlamda birtakım çalışmalar yapılır. Bunun için değişik metotlar ve analizler kullanılabilir. Yapılan bu analiz ve değerlendirmeler sayesinde müşterilerin ihtiyaçları tespit edilir. Bu aşamanın amacı, yeni müşterileri işletme bünyesine katmaktır.⁷⁶

Müşteri Koruma: Bu aşamada kuruluş, elde ettiği müşteriye muhafaza edebilme onu işletmeye adapte ederek istikrar oluşturma gayesindedir. İşletmenin bu noktada gösterdiği başarı çok önemlidir. Çünkü bir müşteriye kaybetmek

⁷³ Murat Burucuoğlu, *Müşteri Memnuniyetini ve Sadakatini Arttırmada Müşteri Şikâyetleri Yönetimin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelemesi*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Karaman,2011,s.10(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

⁷⁴ Burucuoğlu, a.g.e.,s.11

⁷⁵ Burucuoğlu, a.g.e.,s.12

⁷⁶ Burucuoğlu,a.g.e.,s.12

işletmelerin en çok korktukları durumlardır. Çünkü kaybedilen müşterinin yerini doldurmak, hem emek anlamında hem maddi anlamda çok zordur.⁷⁷

Müşteri Aidiyeti: Bu aşama, müşteri ilişkileri yönetiminin son aşamasıdır. Daha önceki üç aşamaya riayet edilerek kazanılan müşteri burada işletme aidiyetine dâhil edilmeye çalışılır. Kendini o işletmeye ait hissedeni müşteri daha rahat ve daha fazla harcamaya başlamaktadır.⁷⁸

2.2.3. Müşteri İlişkileri Yönetiminin Sağladığı Faydalar

Müşteri ilişkileri yönetimi öncelikle kuruluşlara kurumsal bir hüviyet kazandırmaktadır. İnsanlar markaya veya o kuruluşa güven duyarlar ve kendilerini rahat hissederler. Kuruluşlar veya kurumlarda müşteri ile uzun süreçte devam eden bir ilişkiden söz etmek mümkündür. Zamanla ayrılmaz bir bütün olarak birbirlerini tamamlayacak hale gelirler. Bu durumda işletmeler, müşterinin doğrudan sosyal yaşantısına katkı sağlayacak adımlar atmaya başlarlar. En önemli faydalardan biri de maddi faydadır. Kuruluşlar zamanla kurum aidiyeti oluşturdukları müşterilere maddi anlamda birtakım kolaylıklar sağlarlar. Avantajlı durumlar oluştururlar ve bu avantajlı durumdan bu müşterileri haberdar ederler. Giderek kuruluşla bu müşteriler arasında adeta manevi bir bağ oluşur. Bu durumdan hareketle kuruluşlar müşterilere öncelik hakkı tanırlar. Aslında bu unsurlar marka kavramının oluşumunun adımlarından biridir ancak konuyla çok alakalı olmadığı için burada değinilme gereği duyulmamıştır. Bu maddi ve manevi faydaların karması aslında kurum ile müşteri arasında psikolojik bir bağ oluşturmaktadır. Bu durum beraberinde bir döngü oluşturur, güven duyan müşteri firmaya bağlanır, firmaya bağlı sadık müşteri sayısı arttıkça da firmalar bu güvenin hakkını vermek için müşteri ilişkileri kavramına daha çok yönelirler. Aslında bu durum hem işletme açısından hem müşteri açısından son derece avantajlı durumdur.⁷⁹

Müşteri İlişkileri Yönetiminin sağladığı yararlar, maddeler halinde şu şekilde ifade edilebilir.

- ✓ Çok daha etkin bir satıştan söz edilebilir.
- ✓ Müşterilerle daha etkin bir iletişime girilir ve müşteri aidiyeti oluşur.
- ✓ İşletmelerin karlılık oranlarında ciddi manada iyileşmeler göze çarpar.
- ✓ Pazarlama faaliyetlerine katılım oldukça yüksektir.
- ✓ Satış ve satış sonrasında müşterilere alışılmışın dışında destek sağlanır.⁸⁰

⁷⁷ Burucuoğlu, a.g.e., s.12

⁷⁸ Burucuoğlu, a.g.e., s.12

⁷⁹ Beyza Metin, *Müşteri Memnuniyeti Çerçevesinde Dershane Hizmetlerinden Yararlanan Bireyler Üzerine Bir Araştırma*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Selçuk Üniversitesi, Konya, 2011, s.7 (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

⁸⁰ Metin, a.g.e., s.8

Yapılan birçok araştırma müşteri ilişkileri yönetimi tekniklerini uygulayan işletmelerin bütçe ve maliyetler anlamında ciddi yararlar sağladığını göstermiştir. Bu yararlar şu şekilde ifade edilebilir.

- ✓ Müşterilerden maddi anlamda elde edilebilecek kazanımların en üst seviyede olmasına yardımcı olur.
- ✓ Satış ve pazarlama sürecinde yeniliklere kapı aralar.
- ✓ Satış sürecinde yaşanabilecek randımsızlığı ortadan kaldırır.
- ✓ Hazırdaki ve muhtemel müşterilere çapraz satış imkânı doğurur.
- ✓ Müşterilerin azalmasının önünü alır. Müşteride firmaya karşı bir aidiyet oluşmasına yardımcı olur.
- ✓ Kuruluş bütçesinden tasarruf edilmesini sağlar.
- ✓ Müşteri ile ilgili veri toplanmasını sağlar.
- ✓ İş ve işletme aşamalarının standart hale gelmesini sağlar.
- ✓ Müşteri memnuniyetini tesis eder.

Memnun olan müşteri işletmeye her zaman ve zeminde kar olarak geri dönmektedir. Konumuz müşteri memnuniyeti olduğu için bu başlık üzerinde kısaca durulabilir. Memnun olan müşteri, yönetim sisteminin bir dişlisi gibi hareket etmektedir. İşletmeye hep olumlu katkı sağlamaktadır. İşletmenin olumlu reklamını yapmaktadır. O işletmenin güven duygusunun tesis edilmesinde olumlu katkıları olmaktadır. Memnun olmayan müşteri ise işletme için tam bir handikaptır. İşletme yönetimi ve destek birimini fazladan zorlar. Maliyetleri arttırır. Konuştuğu herkese olumsuz reklam yapar işletmenin güvenini zedeler. İşletme yönetiminin pazarlama anlamında yaptığı olumlu çalışmaları sekteye uğratır. Gerek maddi olarak gerek zaman israfı anlamında firmayı çok olumsuz etkiler. Tüm bunlar da müşteri memnuniyetinin bir firma için ne kadar önemli olduğu ortaya koymaktadır.⁸¹

2.3. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

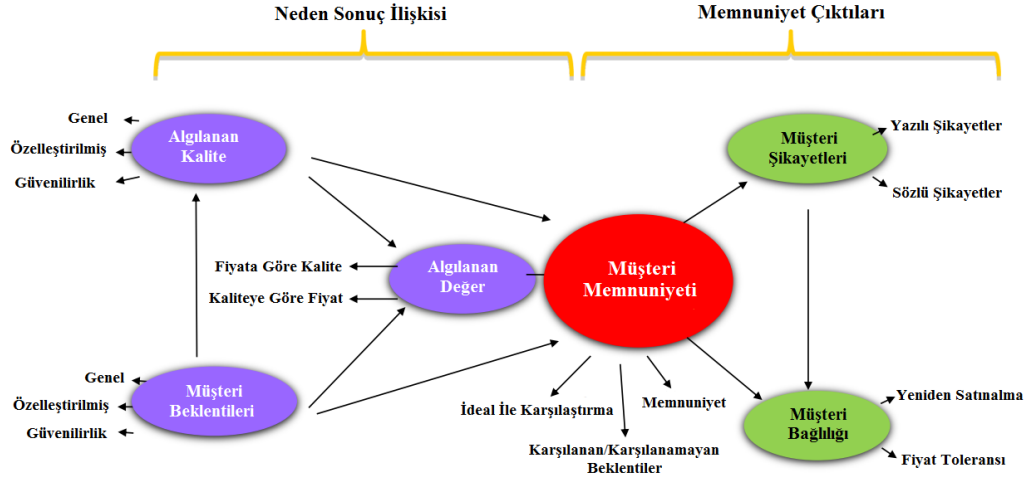
Müşteri memnuniyeti, birçok tanımdan hareketle, genel geçer olarak en kapsamlı tanımlama şöyle yapılabilir. Satın alma işlemi gerçekleştiği andan itibaren satın alan kişinin yani müşterinin beklentileriyle satın aldığı ürün veya hizmet karşılaştırılır. İki durum arasındaki farka yani müşteri beklentileri ve ürün kalitesi arasındaki farka müşteri memnuniyeti denmektedir. Bugün işletme faaliyeti yürüten tüm işletmelerin yegâne amacı müşteri memnuniyetini sağlamaktır. Daha doğrusu kurumsal bir kimlik kazanmak isteyen marka olmak isteyen müşteri aidiyeti oluşturmak isteyen bütün işletme veya kuruluşlar müşteri memnuniyeti kavramını

⁸¹ Metin,a.g.e.,s.9-10

çok ciddi bir şekilde ele almak ve bütün çalışmalarını bu doğrultuda yapmak durumundadırlar⁸²

2.3.1. Müşteri Memnuniyetinin Ögeleri

Müşteri memnuniyeti öğelerini Amerikan Kalite Derneğinin hazırladığı müşteri memnuniyet güven endeksi tablosuyla açıklanarak başlanabilir.



Şekil- 7 Müşteri Memnuniyet Öğeleri⁸³

2.3.2. Müşteri Beklentileri

Müşteri beklentileri verilen ürünle veya hizmetle ilgili gelecekle alakalı beklentilerdir. Bu beklenti ve algı o ürün veya hizmetin durumuyla ilgili olabileceği gibi ileride tekrar bu ürünleri tercih edip etmeme ile ilgili de olabilir. Bu beklentiler, oluşturulan algıya göre de şekillenebilir. Çünkü müşteri çevre ile iletişim halindedir ve piyasada dolaşan enformasyondan etkilenmesi söz konusu olabilmektedir. Müşteri beklentilerini de başlıklar halinde aşağıdaki gibi ifade etmek mümkündür.

- Müşterilerin enformasyon seviyesinin yükselmesi ve bu konuda farkındalık sahibi olmaları, onların daha seçici olmalarına neden olur. Bu durumun doğal sonucu olarak müşteriler işletmelerden değer beklerler.

- Müşteriler, aldıkları ürün ve hizmetlerin ucuz ve kaliteli olması noktasında beklentiye girerler.

- Müşteriler, aldıkları ürün ve hizmetlerin kendi gereksinimlerini tam olarak karşılayacak tarzda olmasını beklerler.

⁸² Bölükbaşı, a.g.e., s.32

⁸³ Yasin Yıldız, *Hizmet İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti Müşteri Sadakati Etkileşiminin İncelenmesi*, Sivas İlinde Bir Uygulama, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas, 2013, s.50 (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

- Müşteriler, iletişim anlamında kendileriyle sürekli irtibat halinde olunmasını şikâyetlerin dinlenilmesini ve beklentilerinin bu anlamda karşılanmasını beklerler.⁸⁴

2.3.3. Kalite Algısı

Müşterilerin kafasında veya hayalinde satın aldıkları veya alacakları ürün ve hizmetlerle alakalı bir takım algılar vardır. Beklenti konusunda da bu konu ele alınmış idi. Müşterilerin tam olarak tatmin olması kafalarında kurguladıkları algı ile işletmenin onlara sunduğu sonuç arasında ne kadar bağlantı olduğu durumuyla ilgilidir. İşletmelerin bu anlamda müşterinin algısına hitap etmesi noktasında çalışma ve faaliyetler içerisinde olmaları gerekmektedir.⁸⁵

2.3.4. Değer Algısı

İşletme ile müşteriler arasında bir alışveriş söz konusudur. Yani müşteriler işletmelerden satın aldıkları ürün ve hizmetler karşılığında bir fiyat öderler. Firmalar bu fiyatlandırmaları belirlerken piyasa şartları ve diğer teknik maliyet analizlerini kullanarak bir değer belirlerler. Bu konuda da birçok tanımlama yapılmaktadır. Tanımlara bakıldığında genel anlamda şu değerlendirme yapılabilir. En basit tanımıyla müşterinin fayda algısı ile maliyet algısı arasındaki fark olarak ifade etmek mümkündür.⁸⁶

2.3.5. Şikâyet

Müşteri memnuniyeti öğelerinde sıkıntı olduğu zaman yani beklenti anlamında müşterilerin istekleri tam olarak karşılanmadığı zaman müşteri bu memnuniyetsizliğini ifade eder yani şikâyette bulunur. Bu şikâyetler sözlü olabildiği gibi işletmenin politikasına göre yazılı da olabilmektedir. Şikâyet konusu geri bildirimle alakalı bir konudur. Şikâyetleri dinlenen ve problemi çözülen müşteriler mutlu müşterilerdir ve bu müşteriler, işletmeye önemli bir kazançtır. Çünkü yeni bir müşteri kazanmak işletme açısından çok maliyetli bir durumdur. Bu nedenle mevcut müşteriyi muhafaza etmek daha mantıklı olabilecektir.⁸⁷

2.3.6. Müşteri Bağlılığı

Kurumsallaşma ve markalaşma anlamında müşteri bağlılığı önemli bir başlıktır. Müşteriler işletmeye bağlanmamaya işletmeler ise müşterileri kendilerine bağlamaya gayret ederler. İşletme bağlılığının kurulup kurulmadığı şöyle

⁸⁴ Yıldız,a.g.e.,s.51

⁸⁵ Yıldız,a.g.e.,s.51

⁸⁶ Yıldız,a.g.e.,s.53

⁸⁷ Yıldız,a.g.e.,s.53

anlaşılabilir. Bağlı müşteriler aynı ürünü istikrarlı bir şekilde satın alırlar ve çevrelerine bu satın aldıkları ürün ve hizmetlerin reklamlarını yaparlar.⁸⁸

2.4. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE SATIŞ İLİŞKİSİ

Satış aşaması artık ürün anlamında olsun hizmet anlamında olsun son aşamadır. Daha önceki yıllarda işletme anlamında büyüklük algısı çok farklı idi. Günümüzde bu algı oldukça gelişim ve değişim göstermiştir. Değişen ve gelişen ekonomik ve teknolojik gelişmeler, beraberinde yeni rekabet anlayışları doğurmuştur. Bu durumda kalite ön plana çıkmış, müşteri ilişkilerinde, işletmeleri bu yöne eğilim göstermeye zaruri hale getirmiştir. Bugün herkes birer müşteridir veya tüketicidir amaç ise kaliteli olan ürün veya hizmeti daha düşük fiyatlarla satın almaktır. Daha önceki başlıklarda da anlatıldığı gibi müşteri memnuniyeti ile satın alma davranışları arasında çok kuvvetli bir ilişki mevcuttur. Burada müşteriye tanımak ve müşterinin bütün beklenti ve şikâyetlerine hâkim olmak çok önemlidir. Tatmin edilen müşteri ile işletme arasında bir bağ oluşmaktadır ve satış oranları buna paralel olarak istikrarlı bir artış göstermektedir.⁸⁹

2.4.1. Müşteri Memnuniyetini Belirlemenin Önemi

Müşteri memnun etme noktasında işletmeler kendilerini sürekli yenilemeli çıkan yeni tekniklere müracaat etmelidir. Çünkü rekabet durumu günden güne değişiklik göstermektedir. Müşteri algıları değişmektedir. Bu durumlar işletmelerin zamanla bazı şeylerden ödün vermelerine sebebiyet vermektedir. Son zamanlarda işletmelerin rekabet ortamını maddi kazanç anlamında lehlerine çevirdikleri söylenebilir. Ürün ve hizmetler ne kadar kaliteli olursa buna bağlı olarak müşteri tatmini artış göstermektedir. İşletmelerin müşteri memnuniyetini yakalamaları müşteri odaklı bir çaba ortaya koymalarına bağlıdır. Daha önceki başlıklarda değinildiği gibi bir işletmenin kurumsallaşması ve markalaşması için olmaz şart müşteri memnuniyetini yakalamasıdır. Bu amacı hedef alan işletme için bundan daha önemli bir konu yoktur.⁹⁰

2.4.2. Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti Yaratma

Şimdiye kadar bu bölümde ağırlıklı olarak müşteri kavramı üzerinde duruldu. Müşteri daha çok işletmeden aldığı somut bir mal veya ürün karşılığında

⁸⁸ Yıldız,a.g.e.s.,54

⁸⁹ Gamze Güner, *Otomotiv Sektöründe Müşteri Memnuniyetinin Satışa Etkileri :“Ford Örneği”*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atılım Üniversitesi, Ankara,2013,s.60(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

⁹⁰ Özlem Midilli, *Hizmet Sektöründe Müşteri Memnuniyetinin Pazarlamaya Etkisi*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kadir Has Üniversitesi, İstanbul,2011,s.36(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

memnuniyetini ortaya koyuyor veya şikâyetini belirtiyordu. Hizmet sektöründe ise durum hem farklı hem biraz zordur. Çünkü hizmet kavramı hem çok tartışmalı hem biraz soyut bir kavramdır. Bu nedenle hizmet pazarlamasında belirli bir standardı yakalamak oldukça zor gözükmemektedir. Ancak günümüzde özellikle kurumsal firmalar müşteri ilişkileri yönetimini dikkate alarak ve tekniklere sadık kalarak bir standart oluşturmuşlardır. Burada hedef kitle doğal olarak insandır. Hizmet sektöründe insanların fizyolojik ihtiyaçlarından daha ziyade psikolojik ihtiyaçlarına cevap verilmeye çalışılmaktadır. Bu noktada memnuniyet sağlama araçlarımız ve memnuniyeti ölçme ve değerlendirme araçlarımız ürün bazlı faaliyet gösteren klasik işletmelere göre farklılık arz etmektedir. Örneğin konuyla ilgili olduğu için ifade edilecek olursa kütüphaneler kullanıcılara hizmet veren kuruluşlardır. Burada bilgi sağlama hizmetleri verilmektedir. Hedef kitle enformasyona ihtiyaç duyan kullanıcılardır. Burada memnuniyet derecesini sadece insanların bilgiye ulaşması belirlemez. Bilgiye ulaşma aşamalarında yaşanan tüm süreçler kullanıcıların memnuniyetini olumlu veya olumsuz anlamda etkileyebilecektir.⁹¹

2.5. MÜŞTERİ VE KULLANICI TERİMLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI

Müşteri kavramı ifade edildikten sonra, kütüphanelerde müşteriye karşılık gelen kullanıcı terimi üzerinden konu ele alınacak olursa şunlar söylenebilir. Kütüphanenin en önemli unsurlarından biri kullanıcıdır. Bu konuda da yani kullanıcı konusunda çok farklı yaklaşımlar vardır. Eskiden kütüphaneden yararlanan kişilere okuyucu denmekteydi. Fakat zamanla teknolojik, ekonomik ve kültürel gelişim ve değişimlere paralel olarak kütüphaneler de gelişim ve değişim göstermişlerdir. Buna bağlı olarak okuyucu kavramı kütüphane müşterisini tanımlamak için yetersiz gelmeye başlamıştır. Yeni tanımlamalar üretilmesi gereği hissedilmiş ve kütüphane hizmetlerini alan kişilere daha genel anlamlar içerdiği için kullanıcı denilmeye başlanmıştır. Daha önce de ifade edildiği gibi üniversite kütüphaneleri kar amacı gütmeyen kütüphanelerdir. Sadece hizmet üretirler. Fakat yine de kütüphanelerin belirli bir maliyeti olmaktadır. Kullanıcılar olmasa kütüphanelerin varlığından söz edilemez. Kütüphaneler kullanıcıları ile vardır ve varlıklarını kullanıcıların varlığına borçludurlar. Burada daha önceki başlıklarda müşteri merkezli işletmelerde bahsedildiği gibi hemen hemen her şey hizmet pazarlaması yapan kütüphaneler için de geçerlidir. Kullanıcının memnun edilmesi hizmetleri veren kişiler tarafından göz önünde bulundurulması gereken en önemli konudur. Kütüphaneler enformasyon

⁹¹ Adem İriç, *Hizmet Pazarlaması Bağlamında Ortaöğretim Kurumlarında Eğitim Dışında Verilen Hizmetlerin Müşteri Memnuniyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Maltepe Üniversitesi, İstanbul, 2014, s.39 (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

merkezleridir ve kullanıcılar bilgiye en hızlı ve etkin bir biçimde erişebilmek için kütüphaneleri kullanırlar. İstedığı bilgiyi istediği şekilde en kısa sürede ve etkin bir biçimde elde eden kullanıcı kütüphaneden memnun ayrılır. Nasıl ki klasik müşteri ilişkileri yöntemlerine başvuran bir işletme müşteri odaklı hareket ediyorsa, kütüphaneler ve kütüphanelerde hizmet veren profesyonellerde kütüphanelerde kullanıcı merkezli hizmet anlayışına sahip olmaları gerekmektedir. Bunun için kullanıcıların söz konusu profesyoneller tarafından çok iyi tanınması gerekir. Bunun için kütüphanelerin kullanıcılarla ilgili birtakım sorulara cevap bulmaları gerekir. Kullanıcı profiline nedir yani kullanıcılarımız kimlerdir, kullanıcıların beklentileri nelerdir, bir işletme anlamında kütüphaneler bu beklentileri karşılama noktasında neler yapabilir. Bu noktada profesyonellerin bu sorulara isabetli cevaplar bulması gerekmektedir. Zaten bu sorulara bulunan cevaplar isabetli ve yerinde olursa kullanıcı tatmini sağlamak oldukça kolay hale gelecektir. Örneğin kütüphaneye gelen herkes aynı amaç için gelmez kimisinin amacı bilgiye doğrudan ulaşmak olabileceği gibi kimisi sadece kütüphane de boş vakit geçirmeye gelmektedir.⁹²

2.5.1 Kütüphanelerde Müşteri Merkezli Anlayış

Kütüphanelerde müşteri merkezli anlayış, klasik işletme mantığından hareketle kullanıcıların müşteri olarak kabul edilmesidir. Amaç kullanıcı memnuniyeti ise kütüphanelerin tamamen bütün strateji plan ve programlarını kullanıcılara göre düzenlemesi gerekmektedir. Genellikle kullanıcıların kütüphanelerden beklentileri üç aşağı beş yukarı bellidir. Örneğin personel anlamında beklenen şey güler yüzlü bir yaklaşım, alanında uzman, donanımlı ve yetenekli, kendilerini bilgiye hızlı ulaştırmasına yardımcı olan kişileri karşılarında görmek isterler. Kaynak anlamında ise bilgi ihtiyaçlarına cevap verebilecek bu anlamda mağduriyet oluşturmayacak kadar geniş ve fonksiyonel bir derme yapısına dair bir beklenti vardır. Ayrıca kullanıcılar kütüphane kullanımı ile ilgili bir bilgilendirilme beklentisi içerisinde olabilirler. Tabi ki bir başka beklenti ve çalışmamıza kaynaklık eden beklenti ise fiziksel ortam beklentisidir. Fiziksel ortam kullanıcıların hem fizyolojik durumlarına hem psikolojik durumlarına etki eden bir beklentidir ve çok önemlidir.

Klasik müşteri ilişkileri yönetimi anlayışına sahip olan işletmeler müşteri odaklı stratejiler üretirler. Ürün üreten bu işletmelere karşılık olarak kütüphaneler de hizmet üretirler. Kütüphanelerde kullanıcı odaklı planlama ve stratejiler oluşturulması gerekir. Bu nokta da kullanıcıların tanınması çok önemlidir. Kullanıcıların tüm

⁹² Bilal Bozkurt, *Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Kütüphane Hizmetlerinde Bir Uygulama: Muğla Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Örneği*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Marmara Üniversitesi, İstanbul, 2008, s.67 (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

özellikleri ve beklentileri bilinir ve buna göre bir planlama yapılır. Bu noktada işletme mantığı ile hareket etmek mantıklı olmaktadır. Kütüphane içerisinde personelden dermeye kadar bütün unsurlar kullanıcı memnuniyetini etkiler hiçbir kullanıcı memnuniyetinden bağımsız değildir. Bu nedenle bütün bu unsurlar kullanıcı memnuniyetini sağlama anlamında, kontrol altında tutulması ve yönlendirilmesi gereken unsurlardır.⁹³

Müşteri kavramı ve kullanıcı kavramı karşılaştırılıp müşteri odaklı olarak kütüphaneler ele alındıktan sonra son olarak üniversite kütüphaneleri kullanıcı anlamında değerlendirilebilir. Kütüphane türlerine göre kütüphane kullanıcıları değişmekte ve değişen kullanıcı profillerine göre algıları da değişmektedir. Saha araştırmasına kaynaklık eden bir üniversite kütüphanesi olduğu için konu, bir de üniversite kütüphanesi açısından değerlendirilebilir.

2.5.2. Beklenti Kavramının Üniversite Kütüphanesi Kullanıcısı Açısından Ele Alınması

Daha önceki başlıklarda da değinildiği gibi beklenti kavramı kavram olarak herhangi bir amacın gerçekleşme olasılığına dönük ihtimallerdir. Beklenti insan algıları üzerine etkilidir.

Kullanıcı beklentilerinin karşılanması noktasından bir takım aşamalardan söz etmek mümkündür. Bu aşamalardan bir tanesi belki de en öncelikli olanı kullanıcıya sunulan şeyi bir ürün, mal olarak sunan yaklaşımdır. Bu yaklaşımda kütüphane hizmetini veren profesyonellerin bu konuda donanımlı olmaları gerekir. Bu noktada insan faktörü ön plana çıktığı için, hizmet anlamında üretim yapan işletmelerde bir etkileşim ve iletişim söz konusudur. Yani kullanıcı kütüphaneye girdiği andan itibaren karşılıklı bir etkileşim içerisine girilmektedir. Bu noktada personelin yaklaşımları son derece önemlidir. Her şeyden önce ilk aşamada yani karşılama aşamasında, bir güler yüz kullanıcının ilk ve en masum beklentisidir. Daha sonraki aşamalarda ise bilgiye ihtiyaç duyan kullanıcının ivedilikle ve isabetli bir şekilde bilgiye ulaştırılması gerekir. Bu da profesyonellik açısından alanında belli bir uzmanlık ve yetenek gerektirmektedir.⁹⁴

2.5.3. Kullanıcı Penceresinden Kütüphanenin Değerlendirilmesi

Kullanıcı merkezli hizmet veren kütüphanelerde kullanıcıların beklentilerin karşılanması kütüphanenin bütün bir işletme mantığıyla ortaya koyduğu hizmetlerle

⁹³ Bozkurt,a.g.e.,s.69

⁹⁴ Sekine Karakaş, "Üniversite kütüphanesi kullanıcılarının beklentileri ve kullanıcı tatmini." *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*,1999,58-66,s.60

çok ilgilidir. Bazen üniversite kütüphaneleri çok üst düzey hizmet verdikleri halde kullanıcılarını memnun edememe durumu ile karşı karşıya kalabilirler. Bu da üniversite kullanıcı profiline sürekli karşılaştırma yapmasından kaynaklanmaktadır. Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyetini sağlama adına yapılabilecek olan şeyler, doğal olarak verilen hizmetlerin tam olarak ihtiyaçlara cevap verip verememesiyle ilgilidir. Örneğin teknik anlamda veri tabanı ve elektronik kaynakların en etkili bir biçimde kullanılması, kütüphaneler arası ödünç verme işlemleri, fakülte ve bölümlerden gelen istekler doğrultusunda kitap süreli yayın ve elektronik kaynak temin edilmesi hizmetlerinin verilmesi üniversite kütüphanesi kullanıcılarını memnun edebilecek hizmetlerdir.⁹⁵

Kütüphaneler özellikle üniversite kütüphaneleri, kullanıcılarına bir takım yararlandırma hizmetleri vermekte ve verilen bu hizmetlerin dönüşümünü almaktadırlar. Yararlandırma hizmetlerinin geri dönüşümünün en hızlı alındığı kütüphaneler, üniversite kütüphaneleridir denilebilir. Yararlandırma hizmetlerinde kullanıcı memnuniyetini etkileyen faktörler başlıklar halinde kısaca şekilde ifade edilebilir. Çünkü bu başlıklara daha önce başka konularda değinilmişti. Bu bölümde konu üniversite kütüphaneleri açısından ele alınarak değerlendirilmektedir.

2.6. YARARLANDIRMA HİZMETLERİNDE KULLANICI MEMNUNİYETİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

2.6.1. Hizmet Kalitesi

Bu kavram teknolojik ve ekonomik gelişmelerin seyrine bağlı olarak kullanıcıların algılarıyla oluşan bir kavramdır. Çünkü tüm gelişmelere paralel olarak insanların etkileşim durumları olsun kültürel durumları olsun değişim ve gelişim göstermiştir. Doğal olarak bu sonuç rekabetin de tetiklemesiyle kullanıcılarda kalite algısını doğurmuştur. Onun için kullanıcı memnuniyetini etkileyen en önemli faktörlerden biri hizmet kalitesidir.⁹⁶

2.6.2. Personelin Yaklaşımı

Hizmet sektöründe karşılıklı iletişim ve etkileşim çok önemli olduğundan dolayı personelin tutum ve yaklaşımları kullanıcı tatmini açısından çok önemlidir. Daha önce de ifade edilmeye çalışıldığı gibi tatmin psikolojik ve soyut bir ifade olduğu için kütüphane de hizmeti veren personel, bunu çok etkilemektedir. Hatta teknik

⁹⁵ Karakaş,a.g.e.,s.61

⁹⁶ Erkan Keser, *Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyeti Ölçümü*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi, İstanbul,2007,s.33(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

anlamda kütüphane ne kadar mükemmel donanıma sahip olursa olsun personelin kullanıcıya tutumu tüm bu birikimleri gölgelemeye yetebilir. Bu noktada mesleki eğitimden gelen, kütüphane hizmetlerini severek yapan, kendisinde meslek etiği ve meslek aidiyeti olan personellerin tercih edilmesi, problemin önemli bir kısmını çözebilecektir.⁹⁷

2.6.3. Teknik Donanım

Günümüzde kütüphanecilik hem anlayış hem donanım anlamında eskiye göre çok farklılık arz etmektedir. Teknik donanım deyince kütüphanede teknik anlamda kullanılan en küçük bir aletten raflara kadar her türlü araç ve gereç aklımıza gelmektedir. Ancak günümüzde teknik deyince teknolojik donanım akla gelmektedir. Özellikle üniversite kütüphanelerinde, bilgi teknolojileri anlamında yeterli donanıma sahip olmayan kütüphanelerin kullanıcıları memnun etmesi düşünülemez. Araştırma odaklı kütüphaneler olan üniversite kütüphaneleri, veri tabanları açısından zengin olmazsa, rekabet anlamında karşılaştırma yapmaya yatkın üniversite kütüphane kullanıcıları, tatmin edilememektedir.⁹⁸

2.6.4. Ergonomi

“Ergonomi konusunu fiziksel çevre özelliklerinin anlatıldığı birinci bölümde ayrıntılı ve teknik anlamda incelediği için burada kısaca tanımlı yapıp kapatılacaktır. Ergonomi en genel anlamıyla insanların biyolojik, psikolojik ve fizyolojik özelliklerini göz önünde bulundurarak uygun fiziksel ortam oluşturmaktır.”⁹⁹

2.7. KÜTÜPHANE HİZMETLERİNİN TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ ANLAYIŞI ÇERÇEVESİNDE DEĞERLENDİRİLMESİ

Toplam kalite yönetimi müşteriye merkez alan, bütün çalışmalarını müşteri memnuniyeti bazlı yapan bir yönetim anlayışıdır. Gerek küresel anlamda gerek ülkemizde, bütün piyasalarda çok köklü ve önemli değişiklikler yaşanmaktadır. Ekonomik ve teknolojik değişim odaklı gerçekleşen bu değişimlerden bilim alanı da etkilenmektedir. Kurumlar ve kuruluşlar bu değişime ayak uydurmaya gayret göstermekte ve tüm organizasyonlarını bu değişim sürecine uyum sağlamaya göre ayarlamaktadırlar. Bütün bu çalışmaların odağında müşteri yer almakta ve bütün faaliyetlerde kar amacı olsa bile müşteri memnuniyetini sağlama birinci öncelik olmaktadır. Toplam kalite yönetimi noktasında ülkemiz kütüphaneleri

⁹⁷ Keser,a.g.e.,s.36

⁹⁸ Keser,a.g.e.,s.37

⁹⁹ Keser,a.g.e.,s.37

değerlendirilecek olursa bu noktada çok ciddi bir sıçramadan bahis etmek zordur. Birtakım iyileşmeler ve yaklaşım tarzlarından doğan olumlu manada değişim ve gelişmeler olsa da henüz bu adımlar yeterli olmamaktadır. Teorik manada bu konular tartışılmakta fakat pratik anlamda yani hayata geçirme noktasında aynı ivme yakalanmamaktadır.¹⁰⁰

Buradaki problemler sadece kütüphanelerden değil kullanıcılardan da kaynaklanmaktadır. Çünkü kütüphaneleri müşteri odaklı hizmet vermeye zorlayacak olan yani toplam kalite anlayışını esas alan yönetim tarzını benimsetecek olan kullanıcılardır. Ülkemizde bu algıyı oluşturacak kültürel gelişimi yakalamış kullanıcı kitlesi olduğu henüz düşünülmemektedir. Ancak üniversite kütüphaneleri bu yorumun biraz dışında tutulabilir. Üniversite kütüphanesi kullanıcıları diğerlerine göre bu konuda epey mesafe almışlardır. Bu durum ülkenin ekonomik ve kültürel anlamda yakaladığı ivmeyle alakalıdır. Ülkemiz için de şu yorum yapılabilir. Kültürel ekonomik ve bilgiye olan ihtiyaç ivmesiyle değerlendirdiğimizde kütüphanelerimizin bu noktada alacağı mesafenin aldığı mesafeden daha fazla olacağı söylenebilir.

2.8. FİZİKSEL ANLAMDA KÜTÜPHANE KULLANICILARININ KARŞILAŞABİLECEĞİ SORUNLAR

Klasik işletmelerde müşteriler birçok sıkıntıyla karşı karşıya kaldığı gibi, kütüphanelerde de kullanıcılar benzer problemlerle karşı karşıya kalabilirler. Doğal olarak yaşanan bu problemler kullanıcıların memnuniyetini olumsuz etkiler. Konu fiziksel ortam memnuniyeti olduğu için bu son kısımda konuyu bağlama adına kütüphanelerde kullanıcıların karşılaşılabileceği sorunlara değinilmektedir. Fiziksel anlamda kullanıcının karşılaşılabileceği sorunlar şöyle sıralanabilir.

- ✓ Kütüphane binasının ulaşım açısından sıkıntılı bir konumda olması.
- ✓ Kütüphane binasının kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verebilecek hacme sahip olmaması.
- ✓ Güvenlik açısından yeterli olmaması.
- ✓ İklimlendirme anlamında problemlerin yaşanması.(Isıtma, soğutma vb.)
- ✓ Yetersiz havalandırma.
- ✓ Aydınlatma sisteminin yetersiz olması.
- ✓ Arzu edilen sessizliğe zemin hazırlayacak akustik sistemin yetersizliği.
- ✓ İç mekân bölümlenmelerinde planlama eksikliği.
- ✓ Mobilya sayısının yeterli olmaması.
- ✓ Genel temizlik durumunda aksaklıklar.

¹⁰⁰ Erol Yılmaz, "Kütüphanelerde Toplam Kalite Yönetimi: Kısa Bir Gözden Geçirme"*Türk Kütüphaneciliği* 24.2010.33-62,s.54

- ✓ Tuvalet ve lavabo yetersizliği.
- ✓ Bilgisayar sayısı yetersizliği.
- ✓ Zemin ve Çatı sistemleriyle ilgili eksiklikler.

Fiziksel anlamda kullanıcı memnuniyetini olumsuz etkileyen faktörler olarak ilk akla gelen aksaklıklar bunlardır.

2.8.1. Fiziksel Anlamda Kullanıcı Memnuniyetini Sağlamak İçin Atılacak Adımlar

Saha araştırması konusu kütüphanelerde fiziksel ortam memnuniyeti olduğundan bu noktada yaşanabilecek problemler sıralandıktan sonra şimdi de fiziksel ortam memnuniyeti sağlama adına atılacak adımlar şu şekilde ifade edilebilir. Genel kullanıcı memnuniyetinde atılacak birkaç adımla belki memnuniyet sağlanabilir. Ancak fiziksel ortam memnuniyeti sağlamak daha zordur. Çünkü bir kabuktan, koskoca bir yapıdan bahsedilmektedir. Fiziksel anlamda bazı iç mimari önlemler alınabilir ve problemler giderilebilir. Birtakım saha araştırmaları yapılır ve sonuçlara göre fiziksel anlamda memnuniyetsizlik veren ne ise tespit edilir. Örneğin bu bilgisayar sayısı olabilir, mobilya yetersizliği olabilir veya tuvalet lavabo eksikliği olabilir bunlar tespit edilir, daha sonra arıza var ise tamir veya eksik olan malzeme ise temin edilir ve sorun çözülür. Ancak sorun kütüphane binasının kendisinden kaynaklanıyorsa bu sorunu çözmek çok zor hatta bazen imkânsız olabilir. Bu durumla karşılaşmamak için en başta yani inşa aşamasında birtakım önlemler almak gerekir. Nasıl ki inşaat anlamında uzman olan mimar veya iç mimar bir araya geliyor aynen onun gibi bu kütüphane hizmetlerini verecek olan profesyonellerle ile mutlaka ve mutlaka bir araya gelinmeli ve onlara görüşleri sorulmalıdır. Aksi takdirde çoktan iş işten geçmiş olabilmektedir.

2.9. KÜTÜPHANE HİZMETLERİNDE KULLANICI MEMNUNİYETİ ÖLÇMEK

Kütüphane kullanıcılarının beklentilerini tam olarak ortaya koymak için birtakım çalışmalar yapmak gerekir. Çünkü günümüz şartlarında gelişen teknolojik olanaklar olsun, farklı kültürel yaklaşımlar olsun, kullanıcı algısı sürekli değişmektedir. Kütüphaneler bu algıyı yakalama ve bu algıya karşılık verme adına araştırmalarını sürekli ve güncel hale getirmelidir. Kullanıcı memnuniyetini ölçmek için çok farklı yöntemler kullanılabilir. Bu yöntemler kütüphanenin kullanıcı yapısı, kullanıcı sayısı vb. faktörlere bağlı olarak değişiklik gösterebilir. Kütüphanelerde hizmet kalitesi ölçülürken en çok başvurulan yöntemler anket yöntemi, dâhili ölçümler ve müşteri şikâyetleridir.

2.10. MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖLÇME YÖNTEMLERİ

Müşteri memnuniyeti anketleri, hizmet araştırması amacıyla kullanılan metotlardır. Kullanılan anketler müşterilerin yaklaşımlarını her zaman istenildiği gibi yansıtmayabilir. Bu nedenle anketler ölçüm amacına en iyi şekilde hizmet edecek şekilde özel hale getirilerek farklı ölçeklerle oluşturulabilir.

Müşteri memnuniyeti ölçüm metotları oluşturulurken her kurum kendi şartlarına uygun davranmalıdır. Bu süreç hareketli bir süreçtir ve her aşamada farklılık arz eden ve beklenmeyen konular ortaya çıkabilir. Bu nedenle her aşamada yeni verilere gereksinim ortaya çıkabilir.¹⁰¹

2.10.1. Anket Yöntemi

Hizmet kalitesini ölçmeye yönelik anketler bir kuruluşa enformasyon sağlamanın yanında müşteriye, şirketin kendileriyle ilgili olduğunu hissettirmektedir. İyi bir anket sadece müşteri memnuniyeti değerlendirilmesine olanak tanımalarının yanında müşteri memnuniyetinin ölçülmesine ve müşteri memnuniyetinin oluşturulması aşamasında en önemli bilgilerin öğrenilmesine imkân sağlar.¹⁰²

Genellikle müşteri memnuniyeti ve müşteri aidiyetini oluşturmada rol oynayan faktörlerin kullanıcılar tarafından farklı olarak algılandığı bilinmektedir. Bu nedenle anket soruları hazırlanırken soruların her biri hedeflenen amaca yönelik hazırlanmalı ve sorular net ve kolaylıkla anlaşılır olmalıdır.

Müşteri memnuniyeti ölçmek için başvuru olan metotlardan biri olan anketlerin yapıları, söz konusu araştırmayı yapan kurumların yapısına ve ortaya koydukları ürün veya hizmetlerin özelliklerine göre farklılıklar göstermektedir.

Anket metodu aynı şablonun birden fazla kişiye uygulanması şeklinde olur. Bu sayede etkin sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Anket yöntemi en önemli veri toplama tekniklerindedir. Anket metodunda datalar, yanıtlayıcılardan anket formları aracılığı ile toplanır. Anket formları kişilere çeşitli iletişim araçları kullanılarak yapılabilir.

Müşteri memnuniyeti anketlerinin amaçları şunlardır.¹⁰³

- Müşteri memnuniyetini kapsamlı olarak tespit etmek,
- Müşteri şikâyetlerini belirlemek,
- Müşteri isteklerini belirlemek,
- Verilen hizmetin önemini belirlemek,

¹⁰¹ Hakan Hilmi Kapucu, **Kütüphane Hizmetlerinde Müşteri Tatmini ve Bir Uygulama**, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi, İstanbul,2007,s.36(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

¹⁰² Kapucu,a.g.e.,s.37

¹⁰³ Kapucu,a.g.e.,s.38

- Müşteri beklentilerinin nedenlerini belirlemek,
- Müşteri aidiyetinin seviyesini belirlemek,
- Hizmet performansını ortaya koymak,
- Hizmet ile ilgili beklentileri belirlemek

2.10.2 Dâhili Ölçümler

Müşteri memnuniyetinin ölçülmesinde müşteri algılarının ve isteklerinin ifade edilmesinin yanında şirketlerin farklı kriterlerden yararlanarak ta müşteri memnuniyeti konusunda bilgi edinmeleri mümkündür. Bu kriterler aşağıdaki gibi ifade edilebilir.¹⁰⁴

- Karlılık oranları
- Yeni ürünlerin satış durumu
- Her yıl kaybedilen müşteri sayısı
- Müşteri aidiyeti konusunda istikrar
- Müşterinin yaptığı işlerde istikrar
- Her müşterinin piyasada hizmet alma süreci
- Müşterinin kuruluşa referans olma durumu

2.10.3.Müşteri şikâyetleri

Müşteri memnuniyetinin artırılmasında, müşteri aidiyetinin oluşturulmasında müşteri şikâyet yönetimi son derece önemli bir konudur. Başarılı bir müşteri şikâyet yönetiminde yapılandırma çok önemlidir. Başarılı ve amaca hizmet eden bir müşteri şikâyet yönetimi oluşturmak için çok stratejik bir planlama yapmak gerekir. Amaca uygun bir müşteri şikâyet yönetimi için sistemin başarılı bir şekilde oluşturulması yeterli olmamaktadır. Sistem kurulduktan sonra sistemin rutin bir şekilde denetlenmesi gerekmektedir. Bu sistem sayesinde müşteri memnuniyetsizliğine neden olan unsurlar veya müşterileri memnun eden faktörler ortaya konulmaktadır. Böylece müşteri şikâyet yönetimi sağlıklı bir şekilde idare edilmektedir.¹⁰⁵

Müşteri şikâyet yönetiminin bir firma için avantajları şunlardır.¹⁰⁶

- Şikâyet unsurundan tıpkı pazarlama ve reklam çalışmalarında olduğu gibi firmanın karlılık ve satış oranlarını artırmada yararlanılabilir.

¹⁰⁴ Kapucu,a.g.e.,s.39

¹⁰⁵ Evrim Sarıaldı ve Şerafettin Sevim, "Müşteri Şikâyet Yönetimi Performansının Değerlendirilmesi: TCDD 3.Bölge Müdürlüğü'nde bir uygulama", **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**,2009,110-126,s.111.

¹⁰⁶ Sarıaldı ve Sevim,a.g.e.,s.112

- Şikâyet, kalite unsurlarına zarar veren faktörlerin ortaya çıkarılarak bunların ortadan kaldırılmasına olanak sağlar.
- Şikâyet farklı müşteri beklentilerinin ortaya konulmasına yardımcı olmaktadır.
- Şikâyet müşteride aidiyet olgusunu güçlendirmektedir.

Şikâyetlerini ifade eden müşterilerin şikâyetlerini ifade etmeyen müşterilere göre daha eğitilmiş ve daha yüksek gelir düzeyine sahip oldukları görülmüştür. Beklenti ile memnuniyet arasında bir makas olduğu için bu profildeki müşterileri memnun etmek daha zordur. Çünkü beklentilerinin yüksek olmasına karşın tatmin düzeyleri daha düşük olabilmektedir. Şikâyetlerin müşterilerden alınması aşamasında aşağıdaki yolların izlenmesi yararlı olacaktır.¹⁰⁷

- Müşteriye herhangi bir etkide bulunmadan dinlemek ve problemini tüm detayına kadar ifade etmesine olanak tanımak,
- Problemi daha net ortaya koyma adına sorular sormak,
- Mazeretler üretilmeden problem olduğu gibi müşteri tarafından ifade edildiği gibi kabul edilmelidir,
- Müşterinin ve firmanın üzerinde mutabık kalabileceği bir eylem planı üzerinde anlaşılmalıdır,
- Bu eylem planı ne olursa olsun hayata geçirilmelidir,

Şikâyet ile ilgili prosedürler ivedilikle yerine getirilmelidir.

2.11.KÜTÜPHANELERDE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ

Hizmet üreterek faaliyet gösteren kuruluşlarda en nihai amaç kaliteli ve nitelikli hizmet üretmektir. Kütüphaneler de hizmet üreterek faaliyet gösteren kurumlardır. Özel sektörde ve kamuda faaliyetlerini yürütmektedirler. Kütüphanelerde kullanıcı odaklı hizmet verildiği için kullanıcı değerlendirmesi bu noktada çok büyük önem kazanmaktadır. Bundan dolayı kütüphaneler kullanıcı algısını dikkate alan bu doğrultuda yönetim politikası oluşturan bir yönetim anlayışı ile idare edilmelidir. Kütüphanelerde verilen hizmetlerin kaliteli olup olmadığını belirlemek bu doğrultuda yapılacak çalışmalarla mümkündür. Bu tespit çalışmalarını başarabilmek ise, hizmet kalitesinin rutin olarak bazı hazır ölçeklerle denetlenmesini gerektirmektedir. Bir hizmetin ölçülebilir olması son derece önemlidir. Bu ölçümler yöneticilere bir takım fikirler verir. Böylece bu kurumların kaliteli hizmet verip vermediği ortaya konulmaktadır. Düzenli olarak kullanıcılara ölçekler aracılığı ile yöneltile sorular kullanıcıların algılarını ortaya koyma adına çok önemlidir. Bu ölçümler hizmet

¹⁰⁷ Kapucu,a.g.e.,s.41

kalitesinin çitasını yukarıya çekme adına son derece önemli ve gereklidir. Hizmet kalitesi ölçümleri anketler vasıtasıyla yapılmaktadır. Kütüphanelerde hizmet kalitesi ölçümünde dikkate alınması gereken bir takım unsurlar vardır. Bu unsurlar 5 başlık şeklinde ifade edilebilir.¹⁰⁸

Kütüphane Bilgi Kaynakları: Kütüphanenin sahip olduğu derme ve koleksiyonun nicelik ve nitelik anlamında dolgun olması kullanıcılar açısından son derece önemlidir. Ayrıca bu kaynaklara kullanıcının hızlı bir şekilde ulaşabilmesi kullanıcılar için önemli bir konudur.

Kütüphane Personelinin Hizmet Vermeye Hazır Olma Durumu: Kütüphane kaynaklarına ulaşma aşamasında kütüphane personelinin kullanıcılara yardımcı olması ve bu hizmeti verirken istekli olduğunu kullanıcılara hissettirmesi gerekir.

Kütüphane Personelinin Yetkinliği: Kütüphane personelinin yaptığı hizmet anlamında donanımlı bilgili ve liyakatli olması verilen hizmetlerin kalitesi açısından son derece önemli bir başlıktır.

Kütüphane Personelinin Yaklaşımı: Kütüphane personelinin yaklaşımı, tavır ve davranışları hizmet kalitesi için son derece önemlidir. Kütüphane personelinin yaklaşımı kullanıcılarını algıları üzerinde son derece önemli etkilere sahiptir. Kullanıcılara karşı sergilenecek olumsuz tavırlar kullanıcıların algısını hizmet kalitesi aleyhine etkileyebilir.

Kütüphanenin Fiziksel Koşulları: Kütüphane binası, ulaşım olanakları, binanın konumu, temizliği gibi başlıklardan oluşan kütüphane fiziksel koşulları hizmet kalitesine etki eden en önemli konulardan biridir.

2.12. KÜTÜPHANELERDE HİZMET KALİTESİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK GELİŞTİRİLMİŞ ÖLÇEKLER

2.12.1. Ulusal Standartlarda Geliştirilmiş Ölçekler

Kütüphanelerde hizmet kalitesi performans ölçüm amaçlı olarak Avrupa ve diğer Ülkelerde birtakım projeler yapılmıştır.

PLUS (Plus Library User Survey):Türkçesi halk kütüphaneleri kullanıcı anketleridir. İngiltere’de geliştirilmiştir ve kullanılmaktadır. Anketler dizisi şeklinde

¹⁰⁸ Özlem Şenyurt Topçu ve Bülent Yılmaz, "Ankara'daki Halk Kütüphanesi Hizmet Niteliğinin Değerlendirilmesi", **Türk Kütüphaneciliği**,2012,53-77,s.58.

uygulanır. Ortak bir veri tabanı oluşturulması suretiyle halk kütüphaneleri hizmet kaliteleri arasında bir kıyaslama imkânı verir.¹⁰⁹

Halk Kütüphanesi İstatistikleri ve Performans Ölçümleri için Ulusal Veri Toplama Modelleri Geliştirilmesi: Bu model, kütüphanelerde verilen elektronik hizmetlerin değerlendirilmesi için oluşturulmuştur. Halk kütüphaneleri için ulusal anlamda veri toplamak için yapılmıştır. Tüm teknik detaylar ulusal kriterler göz önünde bulundurularak tasarlanmıştır.¹¹⁰

ISTAR: Halk kütüphanelerinin ilan ve eğitim faaliyetlerinin analiz edilmesinde yararlanılan standart anketlerdir. Ortaya konulan birtakım çalışmalarda ve araştırmalarda ölçülen performansların kullanılan istatistikler yardımı ile değerlendirme fırsatı bulunmuştur.¹¹¹

EQUINOX: "Telematik Program tarafından finanse edilen bir projedir. Elektronik Kütüphane hizmetleri performans göstergeleri için tasarlanmıştır." ¹¹²

2.12.2. Uluslararası Standartlarda Geliştirilmiş Ölçekler

Kütüphanelerde hizmet kalitesini ölçmeye yönelik kullanılan birtakım ölçekler vardır.

2.12.2.1. IFLA Performans Ölçümü

FILA'nın performans göstergeleri.

1-Kullanıcı Memnuniyeti: Kütüphanelerde verilen hizmetlerin ve imkânların kullanıcıları ne kadar memnun ettiğidir. Kullanıcı memnuniyeti ölçütleri olarak kütüphane personelinden memnuniyet, açılış ve kapanış saatleri ve istenilen kaynağa erişim olarak sayılabilir. Kullanıcı memnuniyetini ölçmek için kullanıcılara anket uygulanarak kütüphanenin hizmet kalitesi hakkında bilgi sahibi olunabilmektedir.¹¹³

2-Derme ve Kullanımı: Dermenin boyutu ve işlevselliği, kütüphane kaynaklarının kullanımı ve hizmet kalitesinin ölçülmesidir. Kütüphane hizmetlerinin kalitesi, kütüphane personeli(çalışanların sayısı eğitim durumu vs.),mali durum, kütüphane kaynaklarının fonksiyonel bir şekilde kullanılmasını içermektedir. Bu değerlendirmelerin yapılabilmesi için kütüphanelerde oluşturulan günlük istatistikler ve bunların yorumlanması ile elde edilen bilgiler yeterlidir.¹¹⁴

¹⁰⁹ Şenyurt ve Yılmaz,a.g.e.,s.60

¹¹⁰ Şenyurt ve Yılmaz,a.g.e.,s.60

¹¹¹ Şenyurt ve Yılmaz,a.g.e.,s.60

¹¹² Şenyurt ve Yılmaz,a.g.e.,s.60

¹¹³ Asiye Kakırman Yıldız, "Kütüphanelerde Performans Ölçümü: IFLA Performans Ölçütlerinin Değerlendirmesi", **Bilgi Dünyası**,2010,Cilt:11,155-169,s.159

¹¹⁴ Yıldız,a.g.e.,s.159

3-Stratejik Önem: Kütüphanenin stratejik özelliği, kütüphanenin içinde bulunduğu veya bünyesinde yer aldığı durum ve kullanıcıları bakımından haiz olduğu önemi ifade etmektedir. Burada önemli olan kütüphanenin kullanıcıların ihtiyacını karşılayıp karşılayamadığıdır. Kullanıcıların ihtiyaçlarının karşılanıp karşılanmadığını araştırmak için uzun bir süreç ve istikrarlı değerlendirmeler gerekmektedir.

IFLA Kütüphane Performans Ölçütleri

IFLA kütüphane performans ölçütleri şunlardır.¹¹⁵

- 1-Kütüphanenin etkinliği,
- 2-Kütüphanenin hizmet verdiği saatler.
- 3-Konu başlıklarına göre arama
- 4-Konuya göre tarama imkanı,
- 5-Kullanıcı başına düşen uzaktan erişim alanının yeterliliği,
- 6>Listeden kontrol olanakları,
- 7-Dermenin kullanımı,
- 8-Konuya göre derme kullanımı,
- 9-Dokümana gerek bırakmayan kullanım imkanları,
- 10-Sağlama sürati,
- 11-Kitap sürecinin hızı,
- 12-Erişilebilirlik Durumu,
- 13-Dokümanlardan süre olarak yararlanma olanakları,
- 14-Kütüphaneler arası ödünç hizmetlerinin hızı,
- 15-Sorulara doğru cevap verme oranı,
- 16-Kullanıcı memnuniyeti,
- 17-Uzaktan erişimle ilgili verilen hizmetlerden memnuniyet durumu

2.12.2.2.Servqual Ölçeği

“Hizmet kalitesi ile kaynaklara bakıldığında; Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin hizmet kalitesinin ifade edilmesi, hizmet kalitesinin kriterlerinin belirlenmesi, bir hizmet kalitesi modelinin oluşturulması ve oluşturulan hizmet kalitesi modeli sayesinde sayısal olarak algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesi anlamında 1985-1994 tarihleri aralığında bir takım çalışmalar ortaya koydukları ve hizmet kalitesi ölçümünde servqual diye tanımladıkları uluslar arası standartlarda bir

¹¹⁵ Yıldız,a.g.e.,s.159

ölçek geliştirdikleri görülmektedir".¹¹⁶ Bu ölçekte müşterilerin hizmetten beledikleri ve aldıkları hizmet sonucunda oluşan algı karşılaştırılmaktadır. Bu ölçğe göre beklenen hizmet algısı yüksek algılanan hizmet algısı düşük olursa müşteri memnuniyeti düşük çıkmaktadır. Beklenen hizmet ile algılanan hizmet eşit çıkarsa tatmin yüksektir. İdeal kalitenin ortaya çıkması için ise beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesinden düşük olması gerekmektedir. Parasuraman, Zeithaml ve algılanan hizmet kalitesini sayısal anlamda tespit etmek için yaptıkları araştırmada, beklenti ve algıları ayrı ayrı hesaplayarak müşteri beklentilerini ve işletmenin verdiği hizmet kalite seviyesini ortaya koymaya çaba sarf etmişlerdir. "Araştırmacılar algılanan hizmet kalitesini algılanan Hizmet Kalitesi (Q)= Algılanan Hizmet (P)- Beklenen Hizmet(E) olarak formüle etmiş ve her soru önermesi için servqual skoru hesabı yapmışlardır. Her bir soru önermesinde 7'li likert ölçek üzerinden beklenti maddeleri ve algılama maddelerine verilen puanların karşılıklı olarak farkının alınmasıyla her bir soru önermesi için -6 ve +6 arasında servqual skorları hesaplanmıştır. Servqual skorunun matematiksel ifadesi ise aşağıdaki gibidir".¹¹⁷

SERVQUAL Skoru=Algılama Skoru- Beklenti Skoru¹¹⁸

Sevqual ölçeği istenen en iyi hizmet kalitesini yakalama adına kullanıcıların beklentilerini istedikleri ölçüde karşılamak olduğunu savunan bir teze sahiptir ve buna göre tasarlanmış bir yöntemdir. Bu konuda yapılan tüm araştırmaların bulgularına göre servqual, hizmet kalitesini müşterilerin istekleri ile firmanın sunduğu hizmet arasındaki farkın oranı olarak ifade edilir.¹¹⁹

"SERVQUAL araştırmasında elde edilen verilerle yapılan istatistiksel analizler iki önemli noktayı daha ortaya çıkarmaktadır. Birincisi, 10 adet hizmet kalitesi ölçütlerinin bazıları kendi aralarında kayda değer bir şekilde bağlantı olduğunu ve bunları kapsayacak daha geniş bir ölçüte gereksinim duyulduğudur. Böylece 10 ölçüt Tablo – 2,2.'de verileceği gibi 4.5.6.7 ve 8.9.10 numaralı ölçütlerin birleştirilmesiyle 5'e indirilmiştir. İlk 3 ölçüte geniş kapsamlı iki ölçüt eklenmiştir."¹²⁰

¹¹⁶ Süheyla Rahman vd., "Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Değerlendirilmesi:Elazığ'daki Hastaneler Üzerine Bir Araştırma", **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 2007, 9(3), 37-55, s.41.

¹¹⁷ Rahman, a.g.e., s.41

¹¹⁸ Rahman, a.g.e., s.41

¹¹⁹ Uğur Bulgan, Kütüphanecilik Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bir Üniversite Kütüphanesi Uygulaması, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beykent Üniversitesi, İstanbul, 2002, s.16 (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

¹²⁰ Bulgan, a.g.e., s.16

“SERVQUAL ölçeğinde arka arkaya yapılan iki ayrı anketteki (beklenti ve algılama anketleri) aynı numaralı önermeler öznelere dışında tamamen aynı kelimelerden oluşur. Aşağıdaki örnek konuyu daha iyi açıklayacaktır.”¹²¹

“Beklenti önermesi (1.Bölüm):

- İdeal kütüphanelerin çalışanları saygılı ve naziktir.
Kesinlikle Katılmıyorum Kesinlikle Katılıyorum
1 2 3 4 5 6 7

Algılama önermesi (2.Bölüm)

- XYZ kütüphanesinin çalışanları saygılı ve naziktir.
Kesinlikle Katılmıyorum Kesinlikle Katılıyorum
1 2 3 4 5 6 7¹²²

“Her önermenin altında ise (1=Kesinlikle Katılmıyorum)’dan (7=Kesinlikle Katılıyorum)’a kadar olan 7’li cevap ölçeği bulunmaktadır. Hizmet kalitesinin hesaplanmasında kullanılan yol basitçe (beklenti skorları – algılama skorları) şeklindedir. Her önerme için skor +6 ile –6 arasında (sayı büyüdükçe hizmet kalitesinin azaldığını göstererek) değişebilir. Artı değerli skorlar hizmetin kalitesiz olduğunu, eksi değerler ise kaliteli olduğunu gösterir.”¹²³

Servqual ölçeğinde yapılan anketler iki bölümden oluşmaktadır. Anket katılımcıları ilk önce beklentiler bölümünü yanıtlarlar daha sonra algılar bölümünü doldururlar. Daha sonra bu iki bölümde cevaplanan önermeler ışığında değerlendirmeler yapılır.

“Grup çalışmaları ve tartışmalar sonucunda hizmet kalitesinin beş temel başlıktan oluştuğu görülmektedir.”¹²⁴

Fiziksel Özellikler (Tangibles): İşletmenin müşterilere hizmet verirken kullandıkları bina, araç ve gereçler gibi fiziksel argümanların tümü fiziksel özellikler başlığını oluşturur.

Güvenilirlik(Reliability): İşletmelerin müşterilere vermeyi taahhüt ettiği hizmetin yerine getirilme yeteneği güvenilirliğini ifade eder.

Heveslilik (Responsiveness): Firmaların müşterilere her konuda yardım edip etmeme ve verilen hizmetleri ivedi bir şekilde yerine getirip getirmeme konusunda istekliliğidir.

¹²¹ Bulgan,a.g.e.,s.16

¹²² Bulgan,a.g.e.,s.18

¹²³ Bulgan,a.g.e.,s.19

¹²⁴ Emre Hasan Akbayrak,“Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi’nde Hizmet Kalitesi Ölçümü”, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hacettepe Üniversitesi, Ankara,2005,s.47.(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

Güven(Assurance):Yeterli donanım ve liyakate sahip olan hizmet vericilerin müşterilerde güven uyandırma kabiliyeti.

Empati(Empathy):Empati tanımından da anlaşılacağı üzere şirketlerin kendini müşterilerin yerine koyarak anlamaya çalışması ve onlarla özel olarak ilgilenme kabiliyetidir.¹²⁵

SERVQUAL'in oluşturulması aşamasında hizmet kalitesi içeriği ile kalite sorunlarına sebep olan dört tane boşluk(Gap) açıklanarak, hizmet kalitesi seviyesini direkt olarak etkileyen unsurların net olarak ortaya konması sağlanmıştır. Bu durum boşluk modeli olarak ifade edilmektedir. Kalite sorunlarına sebep olduğu ortaya konulan beşinci ve son boşluk ise müşterilerin hizmetten beledikleri ile algıladıkları hizmet arasındaki fark olarak ifade edilmiş ve bu ortaya konulan fark, hizmet kalitesi olarak tanımlanmıştır. Carman, Zeithaml, Parasuraman ve Berry hizmet kalitesi ölçüm araştırmalarına yardımcı olması adına boşluklar modelini geliştirmişlerdir. Modelde var olan beş boşluk, hizmeti alan müşteriler ve müşterilere hizmet veren işletmeler arasında gerçekleşen etkileşim yaşanmaktadır. Hizmet veren bütün işletmelerde kullanılabilen SERVQUAL ölçeği hizmet kalitesini sayısal verilerle ortaya koyması ve bu verilerin istatistiki açıdan kaynaklık etmesi açısından son derece önemlidir. Servqual ayrıca bir firmaya kendisini diğer firmalar ile kıyaslama olanağı vermektedir.¹²⁶

2.12.2.3.LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçüm Anketi

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçüm Anketi; kütüphanelerde verilen hizmetlerin kalite seviyesinin kendi kullanıcıları tarafından yorumlanması için ARL(Association of research Libraries-Araştırma Kütüphaneleri Derneği) ve Texas A&M Üniversitesi işbirliği ile geliştirilmiş kütüphane hizmet kalitesi ölçüm anketidir.¹²⁷

Tanım

LibQUAL+™ kütüphanelerin, kütüphane kullanıcılarından kütüphanenin hizmet kalitesi ile ilgili değerlendirmelerini alıp analiz ederek hizmet sunma yönetimi noktasında yeniden yapılandırmaya gitmelerine olanak tanıyan hizmet kalitesi ölçüm anketidir.2005 yılı itibari ile ABD, Kanada, Avustralya, İngiltere, İsveç ve Hollanda'da bulunan yüksek okul, tıp ve halk kütüphaneleri, kamu ve özel kütüphaneler olmak üzere 2000 yılından 2005 yılına kadar 550 taneden fazla kurum LibQUAL+™ uygulamasına katılmışlardır.¹²⁸Bu sayı her geçen gün artış göstererek 2011 yılı itibari ile 1000 rakamına ulaşmıştır.

¹²⁵ Akbayrak,a.g.e.,s.47

¹²⁶ Akbayrak,a.g.e.,s.52

¹²⁷ Akbayrak,a.g.e.,s.52

¹²⁸ Akbayrak,a.g.e.,s.53

LibQUAL+™ ölçeği; hizmet algısı, bilgiye ulaşım, bireysel kontrol ve mekân anlamında kütüphane kriterlerini yorumlamak için oluşturulmuş 25 adet sorudan oluşan iki kısımlı bir anketten ibarettir. Anket formunda yer alan soruların muhataplardan, algılanan en alt seviyede beklenen hizmet seviyesi, aranan hizmet seviyesini ve algılanan hizmet düzeyini ortaya koymaları adına 1'den 9'a kadar değerlendirme yapmaları talep edilmektedir.¹²⁹

LibQUAL+™ tekniğinde kullanıcı memnuniyetini yorumlamak için kullanılan ölçütler şunlardır.¹³⁰

1. Hizmetin Etkisi (dokuz soru): Hizmetin etkisi ölçütü, kütüphane çalışanlarının mesleki anlamda liyakati ve kütüphane kullanıcılarına karşı sergilediği yaklaşımlar.
2. Mekân Olarak Kütüphane (beş soru): Mekân anlamında kütüphane kriteri, birey ve grup çalışması olanakları ve dinlenme amaçlı olarak kütüphanenin fiziksel şartlarının durumu ile ilgilidir.
3. Bilgi Kontrolü (sekiz Soru): Bilgi denetimi kriteri, kullanıcıların herhangi bir kimseye gereksinim duymadan, özgür bir şekilde bilgiye ulaşım ulaşımlarıyla ilgilidir.

LibQUAL+™ ölçeği anketi geliştirilirken SERVQUAL ölçeğinde yer alan 22 soruya ek olarak 19 soru daha ilave edilmiştir. Ayrıca SERVQUAL ölçeğinde ifade edilen 5 unsura iki yeni unsur daha ilave edilmiştir.¹³¹

- Fiziksel özellikler
- Güvenilirlik
- Heveslilik
- Güven
- Empati

LibQUAL+™ ölçeğinde SERVQUAL ölçeğinde yer alan bu 5 unsura ilave olarak aşağıdaki iki boyut daha eklenerek sorgulanmıştır.

- Koleksiyonlara erişim
- Mekân olarak kütüphane

LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçüm Anketi

Bilgiye ulaşma durumu, hizmet algısı, fiziksel özellikler, kişisel kontrol durumu gibi merak edilen sorular 25 temel soru içerisinde 1-9 arası likert yöntemi ile üç

¹²⁹ Şerif Karahan, Kütüphanelerde Hizmet Kalitesinin LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçüm Anketi ile Ölçülmesi: Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya,2012,s.51.(Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)

¹³⁰ Keser,a.g.e.,s.48.

¹³¹ Akbayrak,a.g.e.,s.55.

aşamada kullanıcılara yöneltilmektedir.1.bölümde kabul edilebilir en düşük hizmet kalitesi algısı 2.olarak algılanan hizmet kalitesi ve son olarak ise beklenen hizmet kalitesi algısı ile ilgili sorular kullanıcılara yöneltilmektedir.¹³²

“Her bir soru üçlü derecelendirme ile değerlendirilir. Bu derecelendirme aşağıdaki gibidir.”¹³³

1. En düşük hizmet seviyesi: ‘Kabul edilebilir’ en düşük hizmet seviyesi
2. İstenilen hizmet seviyesi: Kullanıcının kişisel olarak istediği hizmet seviyesi
3. Algılanan hizmet seviyesi: Kullanıcı tarafından kütüphanenin yerine getirdiği düşünülen hizmet seviyesi

LibQUAL+™ ölçeğinde yer alan boyutlar şunlardır.¹³⁴

Bilgiye Erişim

LibQUAL+™ ölçeğinde yer alan (3, 8, 14, 18 ve 22) numaralı sorular kütüphanelerde bilgiye erişim boyutu ile ilgili değerlendirmelere olanak tanımak amacıyla sorulmaktadır. Soruların içeriği aşağıdaki gibidir.¹³⁵

- Basılı veya elektronik dergi koleksiyonunun yeterlilik durumu,
- Kütüphanelerin hizmet saatleri,
- Basılı kaynakların yeterliliği,
- Yeterli derecede elektronik bilgi kaynakları,
- Kütüphaneler arası ödünç verme hizmetlerinin fonksiyonelliği,

Hizmet Etkisi

“LibQUAL+™ ölçeğinde yer alan (1, 4, 7, 10, 12, 15, 17, 20 ve 23) numaralı sorular hizmet etkisini sorgulayarak bu anlamda kullanıcıların değerlendirmelerine olanak tanımaktadır. Hizmet etkisi boyutunda sorulan sorular şunlardır.”¹³⁶

- Kütüphane çalışanlarının kullanıcılara karşı güven vermesi,
- Kütüphane çalışanlarının kullanıcılar tarafından sorulan sorulara cevap vermeye hazır olmaları
- Kütüphane çalışanlarının kullanıcılara destek olmak için istekli olmaları,
- Kütüphane çalışanlarının kullanıcıların karşılaştıkları sorunlarla ilgili çözüm üretmeleri.
- Kütüphane çalışanlarının kullanıcılarla bireysel anlamda ilgilenmeleri,
- Kütüphane çalışanlarının verilen hizmet ile ilgili yeterli donanıma sahip olmaları.

¹³² Karahan,a.g.e.,s.53.

¹³³ Keser,a.g.e.,s.49

¹³⁴ Karahan,a.g.e.,s.55.

¹³⁵ Karahan,a.g.e.,s.55.

¹³⁶ Karahan,a.g.e.,s.56.

- Kütüphane çalışanlarının verilen hizmetlerde nezaket ve kibarlığı,
- Kütüphane çalışanlarının kullanıcılara verdikleri hizmetlerde düzeyli davranmaları.
- Kütüphane çalışanlarının kullanıcıların gereksinimlerini anlayabilmesi.

Fiziksel Yapı

“LibQUAL+™ ölçeğinde yer alan (5, 9, 13, 19 ve 24) numaralı sorular kütüphanenin fiziksel boyutu ile ilgili kullanıcıların değerlendirme yapmalarına olanak tanımaktadır.”¹³⁷Fiziksel boyut ile ilgili ölçekte yer alan sorular şu şekilde ifade edilmektedir.

- Kütüphanenin, kullanıcıların bireysel çalışmalarına olanak sağlayacak sessiz bir ortam olması,
- Kütüphane binasının ulaşım açısından avantajlı bir konumda olması,
- Kütüphanenin kullanıcılarda istek uyandıran bir fiziksel ortama sahip olması,
- Grup olarak çalışmaya uygun mekânlar olması,
- Çalışma, öğrenme ve araştırma amacına hizmet eden ortamlar olması.

Kişisel Denetim

“LibQUAL+™ ölçeğinde yer alan (2, 6, 11, 16, 21 ve 25) numaralı sorular kişisel denetim boyutunu ortaya koyma adına sorulan sorulardır. Bu sorular yardımı ile kullanıcıların, kütüphanenin kişisel denetim boyutu ile ilgili değerlendirmeleri alınmaktadır.”¹³⁸Kişisel denetim boyutunda sorulan sorular şu şekildedir.

- Kullanıcıların aradıkları kaynağı kendilerinin bulmalarına olanak tanıyan basit bir sistem ve sistem araçları,
- Kütüphane dermesine basit erişim,
- Kütüphane web sayfasının fonksiyonel olması,
- Kütüphanenin kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verebilecek modern bir donanıma sahip olması,
- Bilginin basit erişilebilir hale getirilmesi.
- Elektronik kaynaklara uzaktan erişim imkânlarının olması.

“LibQUAL+™ web sayfasında bu ölçeğin geliştirilme amaçları şu şekilde ifade edilmektedir.”¹³⁹

- Kütüphane hizmetlerinde en üst düzey hizmeti yakalamak,
- Kullanıcı beklentilerini anlamaya çalışmak,
- Kullanıcılardan gelen bildirimleri ivedilikle değerlendirmek,

¹³⁷ Karahan,a.g.e.,s.57.

¹³⁸ Karahan,a.g.e.,s.57

¹³⁹ Keser,a.g.e.,s.52

- Kütüphanelere kıyaslama imkânı tanımak,
- En güncel uygulamaları önermek,
- Kütüphane çalışanlarının gelişimine katkı sağlamak,
- Kullanıcı beklentilerini değerlendirip buna göre analizler yapma,
- Sonuçları başka kuruluşlarla karşılaştırma,
- Diğer kuruluşlarla birlik oluşturmanın yollarını aramak,

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

GALATASARAY ÜNİVERSİTESİ SUNA KIRAÇ KÜTÜPHANESİ FİZİKSEL

ORTAMINA DAİR KULLANICI MEMNUNİYETİ ÖLÇÜMÜ

3.1. ATAŞTIRMAYA DAİR BİLGİLER

3.1.1. Araştırmanın Önemi

Günümüzde yaşanan teknolojik ve ekonomik gelişmeler kar amacı gütmeyen ve hizmet alanında faaliyet gösteren kuruluşları da doğrudan etkilemektedir. Hizmet sektöründe yer alan kütüphaneler de bu gelişim ve değişimden nasibini almaktadır. Bunun sonucunda aynen klasik işletme mantığında faaliyet gösteren işletmeler de olduğu gibi kütüphaneler de kendini bir rekabet ortamında bulmaktadır. Teknolojik ve ekonomik gelişmelere bağlı olarak ülkemizde, kültürel anlamda kütüphane kullanıcılarının beklenti algıları günden güne değişmektedir. Özellikle araştırma odaklı hizmet veren üniversite kütüphaneleri bu beklenti algısından en fazla etkilenen kütüphaneler olarak dikkat çekmektedir. Bununla beraber kullanıcı memnuniyetini sağlamak kütüphaneler için en önemli meselelerden biri haline gelmiştir. Bu noktada kütüphaneler, müşteri ilişkileri yönetimini benimsemiş ve bu doğrultuda hareket etmek durumunda kalmıştır. Bu araştırma da bu gelişmenin bir sonucudur. Bu araştırma bu noktada yani kullanıcıların memnuniyetsizliğine neden olan unsurları tespit edip bu aksaklıkları telefî etme adına çok önemlidir. Böyle araştırmalar sayesinde kütüphane ve kullanıcı arasında bir iletişim ortamı doğar. Bu iletişim ortamı bağ kurulmasına aracılık eder ve doğal olarak memnun kullanıcı sayısı artabilir.

3.1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı hizmet sektöründe faaliyet gösteren ve kullanıcılarına hizmet veren Galatasaray Üniversitesi Suna Kırac Kütüphanesi'nin kullanıcıları olan önlisans ve lisans öğrencileri, lisansüstü öğrencileri, akademik personel ve idari personelin kütüphanenin fiziksel ortamından memnuniyet derecelerinin ölçülmesidir.

10 yıldır kütüphanecilik hizmetinde bulunduğum Galatasaray Üniversitesi Suna Kırac Kütüphanesinde gerek kendi gözlemlerim, gerek kütüphane kullanıcılarının talepleri, beni böyle bir araştırma konusu tercih etmeye yönlendirmiştir. En nihai amaç ise kullanıcıların fiziksel anlamda yaşadığı sıkıntıları tespit edip, aksaklıkları ortaya koyarak, gerekli mercilere akademik anlamda kaynaklık etmektir. Çalışmanın kütüphane kullanıcılarını memnun etme adına

yönlendirici ve faydalı olması beklenmektedir. Bu anket çalışması, kullanıcılara 2014-2015 eğitim/öğretim sezonu içerisinde uygulanmıştır.

3.1.3. Araştırmanın Problemi

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının (lisans-önlisans, lisansüstü, akademik ve idari personel) kütüphanenin fiziksel koşullarından memnuniyetleri ne düzeydedir?

Alt Problemler:

- Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının (lisans-önlisans, lisansüstü, akademik ve idari personel) kütüphanenin araç-gereçleri ile ilgili memnuniyetleri ne düzeydedir?
- Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının (lisans-önlisans, lisansüstü, akademik ve idari personel) kütüphanenin çalışma ortamı ile ilgili memnuniyetleri ne düzeydedir?
- Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının (lisans-önlisans, lisansüstü, akademik ve idari personel) kütüphanenin bireysel ihtiyaçları karşılama ile ilgili memnuniyetleri ne düzeydedir?
- Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının cinsiyetleri açısından kullanım sıklıkları arasında bir farklılık var mıdır?
- Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının görevleri (lisans-önlisans, lisansüstü, akademik ve idari personel) açısından kullanım sıklıkları arasında bir farklılık var mıdır?

3.1.4. Araştırmanın Kısıtlılıkları

İkinci bölümün sonunda ifade edildiği gibi müşteri memnuniyetin ölçme adına kullanılan en yaygın ölçeklerden biri servQUAL ölçeğidir, libqual ölçeği ise kar amacı gütmeyen ve sadece hizmet üreten kuruluşlar olan kütüphanelerde kullanıcı memnuniyeti araştırma amacına yönelik oluşturulan ölçektir. Bu araştırma ise Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının kütüphanenin fiziksel koşullarından duydukları memnuniyet düzeyini araştırmaktadır. ServQUAL ve libqual ölçeklerinde kullanıcıların genel hizmetlerle ilgili değerlendirme yapmalarına olanak sağlama amacına yönelik sorular mevcuttur. Bu ölçeklerde fiziksel ortam memnuniyetini sorgulama amacına yönelik sorular çok azdır. Bu yüzden bu araştırmada 5'li likert ölçeği kullanılmıştır. Fiziksel ortam ile ilgili sorular detaylandırılarak kullanıcılara sorulmuştur. Örneğin İklimlendirme bir başlık şeklinde değil soğutma, ısıtma ve havalandırma gibi alt başlıklara ayrılarak kullanıcılara

sorulmuştur. Böylece fiziksel ortam ile ilgili kullanıcıların değerlendirmelerinin daha detaylı bir şekilde alınması amaçlanmıştır.

3.1.5. Araştırmanın Yöntemi

Klasik işletmelerde müşteri memnuniyeti ne kadar önemli ise hizmet sektöründe yer alan kütüphaneler içinde kullanıcı memnuniyeti o kadar önemlidir. Daha önce tanımlamalar kısmında bu konuya geniş olarak değinilmişti. Bu tip memnuniyet araştırmaları kar amacı el etmeye yönelik hizmet veren firmalar için ne kadar önemli ise hizmet üreterek faaliyet gösteren kütüphaneler için de bir o kadar önemlidir. Günümüzde artık bu tip saha araştırmaları hizmet sektöründe de oldukça yaygın hale gelmiştir.

Bu araştırmada Bilal Bozkurt'un Muğla Üniversitesi Merkez Kütüphanesi kullanıcılarına uygulamış olduğu ankette, fiziksel ortam ile ilgili kullanıcılara yönelttiği 11 soru kullanılmıştır. Bu sorulara 10 soru daha eklenerek bu anket geliştirilmiştir. Örneğin iklimlendirme sorusu ısıtma, soğutma ve havalandırma gibi alt başlıklar şeklinde detaylandırılarak kullanıcılara yöneltilmiştir.¹⁴⁰

Bu araştırmada uygulama alanı olarak Galatasaray Üniversitesi Suna Kırarç Kütüphanesi seçilmiştir. Çalışma alan araştırması olarak planlanmıştır. Veri toplama metodu olarak anket tercih edilmiştir. Anket soruları için 5'li likert ölçeği(kesinlikle katılmıyorum=1,kesinlikle katılıyorum=5) kullanılmıştır. Anket araştırma soruları amaca uygun örnekleme metodu ile seçilen 200 kullanıcıya uygulanmıştır. Çünkü kütüphane yönetiminden aldığımız rakamlara göre günlük kullanım oranları 70-100 kişidir. Birçoğu da kütüphaneyi sürekli kullanan kullanıcılardan oluşmaktadır.

Kullanıcı memnuniyetinin anlaşılmasında en çok kullanılan ve en isabetli sonuçların alınmasını sağlayan yöntemlerden biri anket yöntemidir. Hazırlanan anket formları 2014/2015 eğitim öğretim sezonu içerisinde Galatasaray Üniversitesi Suna Kırarç Kütüphanesi kullanıcıları ile yüz yüze görüşülerek uygulanmıştır.

Böyle araştırmalarda kullanabilecek birçok yöntem vardır. Her ne kadar anket yöntemi tercih edilmiş olsa da, burada dolaylı olarak gözlem yönteminden de yararlanıldığı söylenebilir. Gözlem yöntemi, herhangi bir ortamdaki kişi davranışlarını anlamak amacıyla başvurulmuş bir yöntemdir. Bir araştırmacı bir yerdeki insan davranışlarını geniş çerçevede ve geniş bir zaman dilimine yayarak anlamak istiyorsa gözlem yöntemini kullanabilir. Gözlem türlerinden biri yapılandırılmış çalışmalardır. Burada anket çalışmalarının gözlem şeklinde uyarlanmış halinden söz edilebilir. Gözlemin güçlü türlerinden biri de zamana yayılmış analizdir. Niçin gözlem yönteminden söz edildiği şöyle açıklanabilir. Anket

¹⁴⁰ Bozkurt,a.g.e.,s.140

kullanıcılara belirli bir zaman diliminde uygulanmıştır. Bu yönüyle yöntem, klasik bir anket yöntemi olarak ifade edilebilir. Ancak on yıldır bu kütüphanede çalışan biri olarak, bu tecrübe ve gözlemlerin anket soruları ve değerlendirmelere yansıtıldığı düşünüldüğünde anket ve gözlem yöntemlerinin bir karma modelinden yararlandığı söylenebilir.¹⁴¹

Araştırmanın verileri bir araya getirilip dijital ortama aktarıldıktan sonra SPSS 16,0 veri analiz programı ile gerekli testler yapılmıştır. Anket sorularının güvenilirliğinin testi için Cronbach Alpha testi yapılmıştır. Araştırmaya katılan bireylerin sosyo-demografik özelliklerinin tespiti için frekans analizi ve belirlenen sosyo-demografik özelliklerin kütüphane kullanma sıklığı, kullanım amacı ve kütüphanede olması gereken özelliklerle ilgili görüşlerin farklılıklarının incelenmesi için çapraz tablo (ki-kare) testi yapılmıştır.

3.1.5.1.Likert Tipi Tutum Ölçeği

Likert tipi tutum ölçeği Rensis Likert tarafından geliştirilmiştir.

Özellikleri

Likert ölçeğinde yer alan içerik şu ifadeleri içermektedir.¹⁴²

- Kullanıcılar ön plandadır.
- Kullanıcıların tepkilerini ifade etmelerine olanak tanımaya yönelik ifadeler yer alır.
- Bu ifadelere kullanıcıların ne derece katıldıkları ifade edilir.
- Kullanıcının kişisel bilgilerini içeren bölüm yer alır.
- Sıralama tekniği uygulanır.

Avantajları

Likert ölçeğinin avantajları ve dezavantajları şunlardır.¹⁴³

- Araştırma ile ilgili tüm detaylar kriter olarak alınır.
- Her türlü tutum ve yaklaşımlara uyumludur.
- Tutumların yönünü ve derecesini belirlemeye olanak sağlar.

Dezavantajları

- Farklı cevap ve ifadelere rağmen bunların toplam puanı aynı görülebilir. Tutumlarda ortaya çeken değişikliklerde duyarlılık yetersiz olabilir.
- Bireylerin ölçülme olanağı olmayan görüşlerinin olması.

¹⁴¹ Sessiz Gemi, "Gözlem Yönteminin Temel Özellikleri", 2007, <http://www.delinetciler.org/psikoloji> (Erişim Tarihi:10.08.2015)

¹⁴² http://halksagligi.med.ege.edu.tr/seminerler/2003-04/TutumOlcegiGelistirme_SK.pdf (Erişim Tarihi:10.08.2015)

¹⁴³ http://halksagligi.med.ege.edu.tr/seminerler/2003-04/TutumOlcegiGelistirme_SK.pdf (Erişim Tarihi:10.08.2015)

- Bilgileri tam olarak yorumlamadan vermesi.

Likert Ölçeğinin Geliştirilmesi

Likert ölçeğinin geliştirilmesi aşaması şu şekilde gerçekleşmektedir.¹⁴⁴

- Ölçülecek tutumların maddelerin hazırlanması.
- Ön değerlendirme ve analizlerin yapılması
- Amaca yönelik olmadığı saptanan maddelerin elenmesi
- Tesadüfü olarak sıralama
- Denek sayısı ve madde sayısını belirleme
- Maddelerin tek tek analiz edilmesi
- İstatistiki anlamda geçerli olmayan maddelerin elenmesi

Likert Tipi Tutum Ölçeğinin Hazırlanması

Likert tipi tutum ölçeği tutum ölçeğinin hazırlanması aşaması şu şekilde gerçekleşmektedir.¹⁴⁵

- 1- Konunun belirlenmesi ve kapsamın ortaya konulması
- 2- Ölçeğin geçerli ve güvenilir olmasının analiz edilmesi
- 3- Puanlamanın belirlenmesi
- 4- Ölçek puanlarının dağılıma göre incelenmesi
- 5- Maddelerin değerlendirilmesi
- 6- Oluşturulan gruplarda ortaya çıkan farka göre maddelerin değerlendirilmesi
- 7- Faktörlerin analiz edilmesi.

3.2. GALATASARAY ÜNİVERSİTESİ SUNA KIRAÇ KÜTÜPHANESİ:

3.2.1. Genel Bilgiler

Galatasaray Üniversitesi Suna Kırac Kütüphanesi 1993 yılında kurulmuştur. Mayıs 2004 tarihinden itibaren kara tarafındaki yeni binasında kullanıcılarına hizmet vermeye devam etmektedir

3.2.2. Misyon ve Vizyon

Misyon: Akademik anlamda Galatasaray Üniversitesi'nin ortaya koyduğu bilimsel amaç ve hedefleri yakalamak için, günümüzün teknolojik ve kültürel değişimlerine

¹⁴⁴ http://halksagligi.med.ege.edu.tr/seminerler/2003-04/TutumOlcegiGelistirme_SK.pdf (Erişim Tarihi:10.08.2015)

¹⁴⁵ http://halksagligi.med.ege.edu.tr/seminerler/2003-04/TutumOlcegiGelistirme_SK.pdf (Erişim Tarihi:10.08.2015)

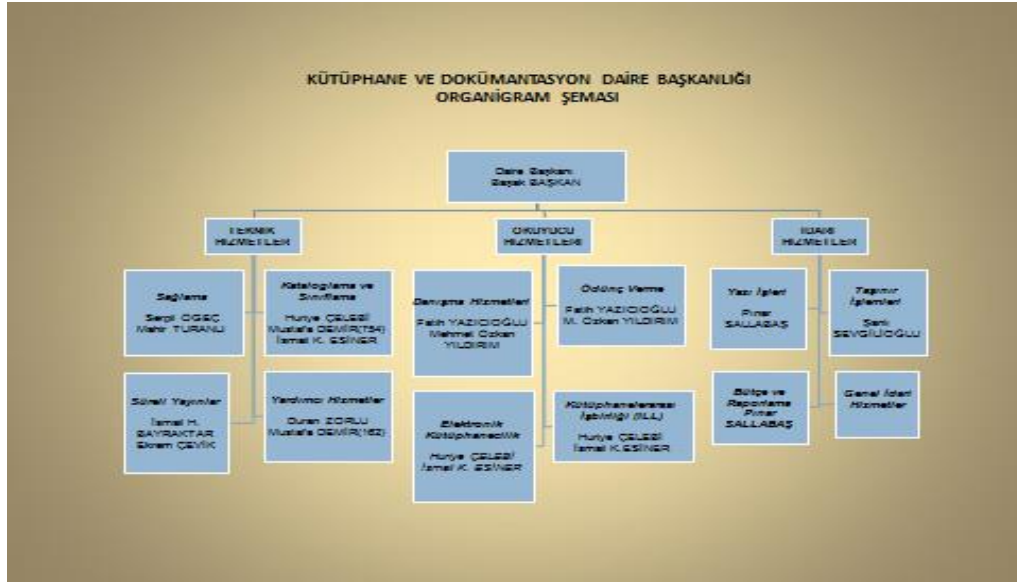
ayak uydurarak gerekli enformasyonu sağlamak, hızlı ve güvenilir bir biçimde bu enformasyonu, ihtiyacı olan kişiye ihtiyacı olan zamanda ulaştırmaktır.

Vizyon: Hizmet anlamında toplam kalite anlayışını benimseyerek tüm teknolojik ve ekonomik değişikliklerden faydalanarak hem kütüphane markasını hem geniş anlamda üniversite markasını Dünya standartlarında bir konuma getirme adına çalışmalar yapmak şeklinde kısaca tanımlanabilir.

3.2.3. Genel Amaçlar

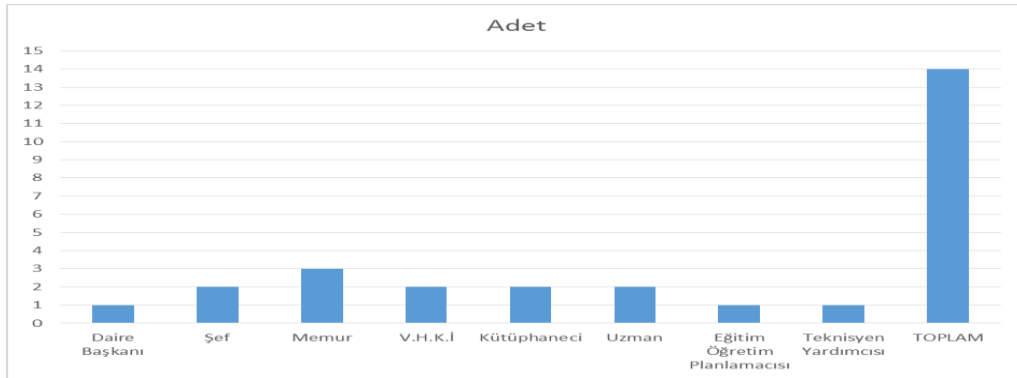
- ✓ Enformasyonun hizmetlerinin ivedi ve isabetli şekilde verilmesi.
- ✓ Kütüphane hizmetlerinin üniversite ihtiyaçlarına orantılı bir şekilde güncellenmesi ve yenilenmesi.
- ✓ Yayın temini noktasında akademik birimlerle iletişim halinde olmak.
- ✓ Koleksiyon oluşturma politikaları belirlenirken ulusal ve uluslar arası standartları göz önünde bulundurmak.
- ✓ Kütüphane hizmetleri anlamında en son teknolojik gelişmelerden yararlanmak.
- ✓ Kütüphane hizmetleri konusunda tüm kullanıcıları düzenli bir şekilde bilgilendirmek
- ✓ Hizmet sağlayıcı profesyoneller tercih edilirken mesleki etik ve liyakat unsurlarını göz önünde bulundurmak.
- ✓ Kütüphane hizmetleri verilirken kullanıcı merkezli hareket etmek.

3.2.4. Örgütsel Yapı



Şekil-8 Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi Örgütsel Yapı Şeması¹⁴⁶

3.2.5. Personel Yapısı



Grafik- 2 Kütüphane Personel Yapısı¹⁴⁷

GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi'nde kadro ve unvan itibariye 1 daire başkanı,2 şef,3 memur,2 V.H.K.İ,2 kütüphaneci,2 uzman,1 eğitim öğretim planlamacısı,1 teknisyen yardımcısı toplam 14 adet personel mevcuttur. Başka birimlerin kadrosunda görünen fakat kütüphanede görevlendirme olarak çalışan personel de bu rakamlara dâhil edilmiştir. Ayrıca kütüphanemizde her yıl öğrenciler arasından seçilen kişiler, kısmi zamanlı olarak kütüphanemizde çalışmaktadırlar. Burada amaç hem kütüphanenin iş yükünü hafifletmek hem de ihtiyaç sahibi öğrencilere maddi anlamda katkıda bulunmaktır.

¹⁴⁶ Galatasaray Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı 2014 Yılı Faaliyet Raporu, Galatasaray Üniversitesi, İstanbul,2014,s.6

¹⁴⁷ Bu grafik personelden birebir alınan bilgiler doğrultusunda oluşturulmuştur.

Tablo- 7 Çalışan öğrenci sayısı¹⁴⁸

	Adet
Öğrenci (Ocak-Haziran 2014)	20
Öğrenci (Haziran-Ekim 2014)	7
Öğrenci (Ekim-Aralık 2014)	21

Yukarıdaki tabloda kısmi zamanlı çalışan öğrenci dağılımı mevsimsel periyotlar halinde görülmektedir.

3.2.6. Personelin Eğitim Durumu

Tablo- 8 GSÜ Kütüphane Personel eğitim durumu¹⁴⁹

		Lise	Önlisans	Lisans	Yüksek Lisans/Doktora
Kişi Sayısı	-	1	2	7	4
Yüzde %	-	7 %	14 %	50 %	29 %

3.3. Kütüphane Hizmet Bölümleri

3.3.1 Ödünç Verme Bölümü

GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcıları olan öğrenciler, akademik ve idari personelin kitap ödünç alma, kitap iadeleri, kitap süresi uzatma, süresi geçen kitaplar için gerekli uyarıların yapılması ve fotokopi işlemlerini yürüten hizmet bölümü ödünç verme bölümüdür. Tüm üye kayıtları bu bölümde güncel olarak tutulmaktadır. Ödünç materyallerle ilgili duyurular, elektronik haberleşme imkânlarından yararlanılarak yapılır. Bu bölümümüzde danışma hizmetleri de verilmektedir.

2014 yılında kütüphane ödünç verme hizmetlerinin detayları aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

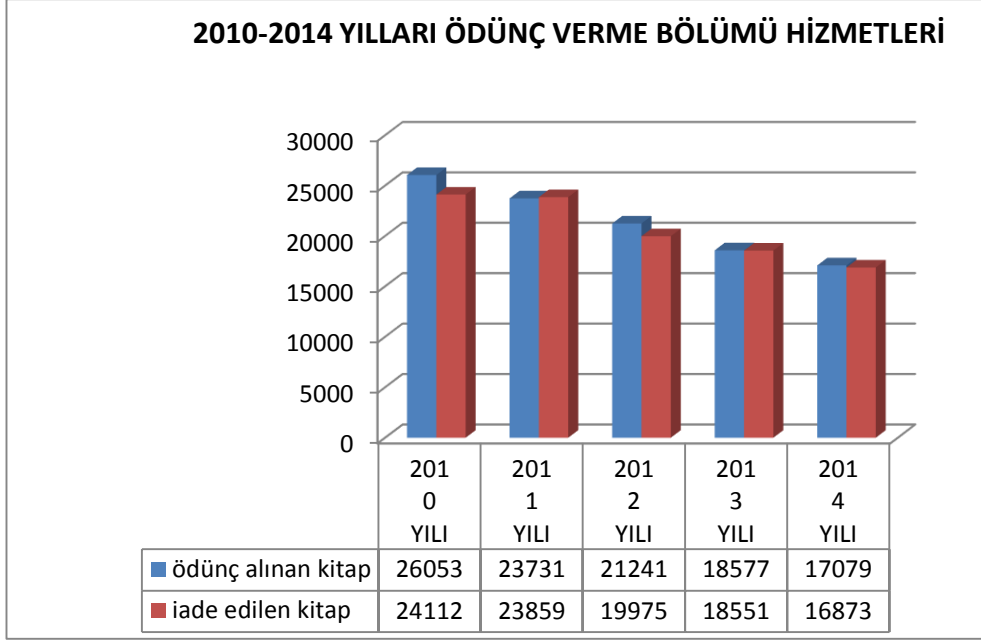
Tablo- 9 Ödünç Kitap Verisi¹⁵⁰

Ödünç Verilen Kitap Sayısı	17.079
İade Alınan Kitap Sayısı	16.873

¹⁴⁸ Bu bilgiler GSÜ Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığından alınmıştır.

¹⁴⁹ Bu bilgiler GSÜ Personel Daire Başkanlığından alınmıştır.

¹⁵⁰ Bu bilgiler GSÜ Kütüphane otomasyon bilgi sisteminden alınmıştır.



Grafik- 3 Ödünç Verme İstatistikleri¹⁵¹

3.3.2. Kütüphaneler arası Ödünç Verme (ILL)

Kütüphaneler arası Ödünç Verme hizmeti anlamına gelen ILL yöntemi ile kullanıcıların kütüphane kaynaklarından karşılanamayan kitap, makale ve belge talepleri, yurtiçi ve yurtdışındaki üniversite kütüphaneleri ve bilgi merkezlerinden temin edilmesi sağlanmaktadır. Aynı şekilde yurtiçi ve yurtdışından kütüphanenin kaynaklarından faydalanmaya dönük gelen talepler Kütüphaneler arası İşbirliği kapsamında karşılanmaktadır.

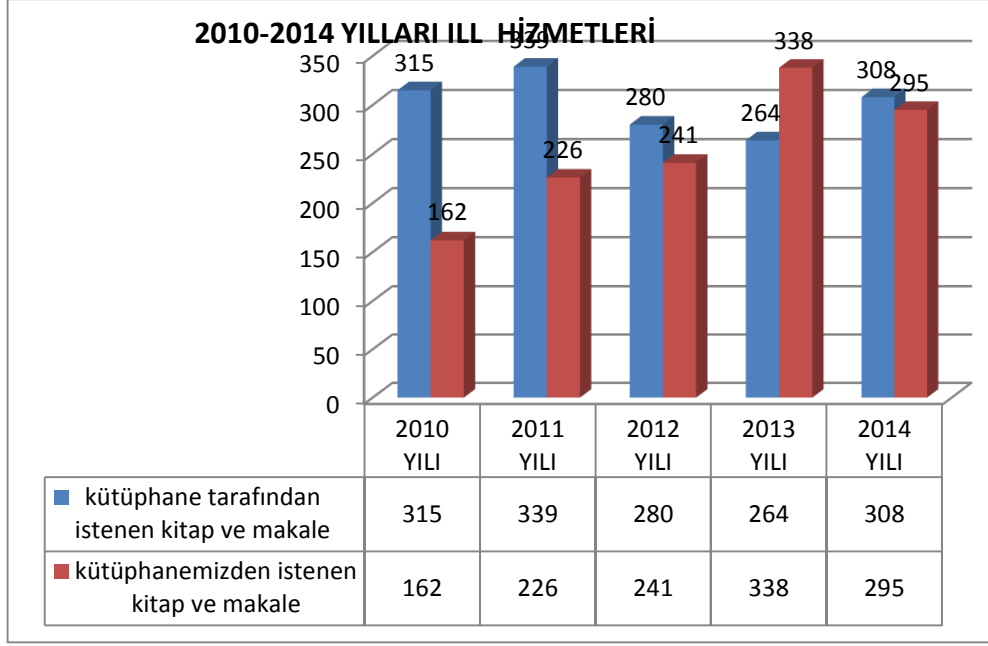
Tablo- 10 ILL Verileri 2014¹⁵²

2014 Yılı ILL Yoluyla Getirilen Kitap ve Makale Sayısı	308
2014 Yılı ILL Yoluyla Gönderilen Kitap ve Makale Sayısı	295

Kütüphaneler arası Ödünç Verme (ILL) hizmetleri ile ilgili 2010-2014 yılları arası veriler aşağıdaki tabloda belirtilmiştir:

¹⁵¹ <http://strateji.gsu.edu.tr/BelgeGoster.aspx?Tip=Rapor&No=23> (Erişim Tarihi:10.06.2015)

¹⁵² <http://strateji.gsu.edu.tr/BelgeGoster.aspx?Tip=Rapor&No=23> (Erişim Tarihi:10.06.2015)



Grafik- 4 ILL Hizmet İstatistikleri¹⁵³

3.3.3. Süreli Yayınlar Bölümü

Kullanıcıların bilim, kültür ve sosyal içerikli güncel yayın okuma talepleri dikkate alınarak basılı ve elektronik, yabancı ve yerli, bilimsel süreli yayınlara ve yabancı gazetelere abonelikler yapılmakta ve tüm kullanıcıların istifadelerine sunulmaktadır.

Süreli yayınlar bölümünde aboneliği yapılan süreli yayın ve gazetelerin takipleri ve kayıtları yapılır. Yılsonu itibariyle de bu süreli yayınların cilt işlemleri yapılarak arşiv haline getirilir.

2014 yılında GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarına sunulan bilimsel süreli yayınların detayları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo- 11 Süreli Yayın Abonelikleri¹⁵⁴

	Süreli Yayın (Yerli)	Süreli Yayın (Yabancı)	Gazete
Abone	45	113	4
Bağış	243	89	-
İptal	51	619	
Toplam	339	821	4

¹⁵³ <http://strateji.gsu.edu.tr/BelgeGoster.aspx?Tip=Rapor&No=23> (Erişim Tarihi:10.06.2015)

¹⁵⁴ Bu veriler GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi Süreli Yayınlar Bölümü'nden alınmıştır.

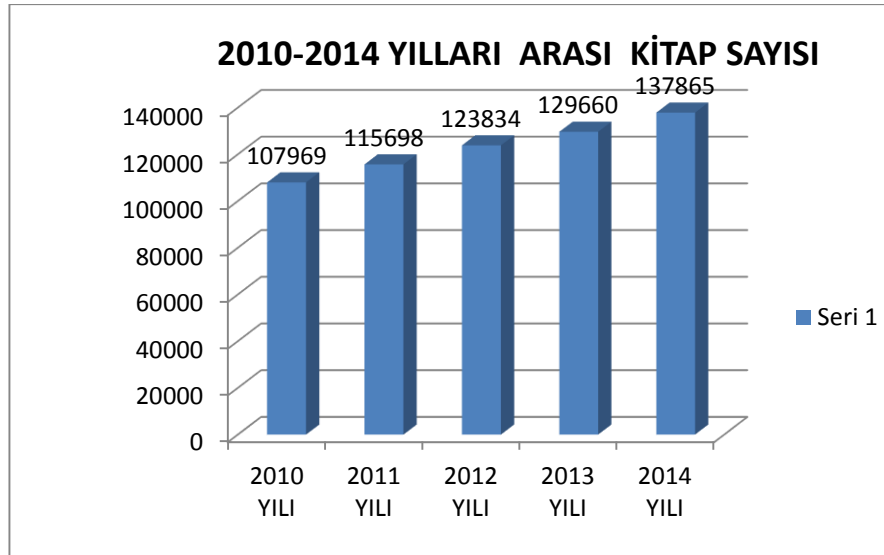
3.3.4. Satın alma Bölümü

Üniversite akademik çalışmalarını destekleme anlamında fakültelerden ve bölümlerden gelen isteklere cevap vererek kütüphane dermesini geliştirme amacıyla hizmet veren bölümdür.

Tablo- 12 Kitap İstek Verileri¹⁵⁵

Gelen İstek Sayısı	427
Gönderilen İstek Sayısı	473
Gelen Yayın Sayısı	576
Gelen Rapor Sayısı	39
Bağış Gelen Yayın Sayısı	2.980

2010-2014 yılları arasında sipariş-sağlama hizmetlerinin gelişimini gösteren veriler aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.



Grafik- 5 Kitap Sayıları¹⁵⁶

3.3.5. Kataloglama ve Sınıflama Bölümü

Sene içinde gerek satın alınarak gerek bağış yolu ile gelen tüm yayınların ve tezlerin kataloglamasını yaparak, kütüphane kullanıcılarına, tüm dermedeki eserlerin yerlerini belirlemede yardımcı olur. Kataloglama bölümünde, bibliyografik dataların standart olması maksadıyla her yayın için OCLC Connexion(Çevrimci Bilgisayar

¹⁵⁵ <http://strateji.gsu.edu.tr/BelgeGoster.aspx?Tip=Rapor&No=23> (Erişim Tarihi:10.06.2015)

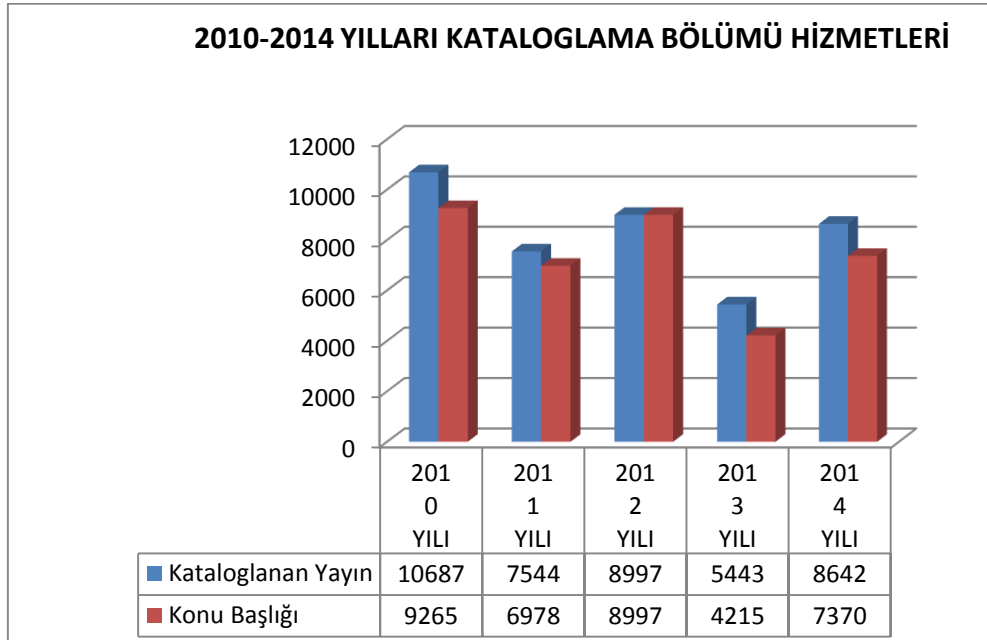
¹⁵⁶ <http://strateji.gsu.edu.tr/BelgeGoster.aspx?Tip=Rapor&No=23> (Erişim Tarihi:10.06.2015)

Kütüphanesi Merkezi), Türkiye ve Dünyadaki çevrimiçi kütüphanelerden künye taraması yapılmaktadır.

Tablo- 13 Kataloglama Verileri¹⁵⁷

Kataloglanan Yayın Sayısı	8.642
Bağış Kitap	5.007
Satın alınan Kitap	437
Ciltli Dergi	3.198
DVD	2
VCD	4
CD	-
Tez	260
Konu Başlığı Verilen Kitap Sayısı	7.370

2010-2014 Yılları arasında kataloglama işlemleri yapıp kullanıcının hizmetine sunulan kitapların sayıları aşağıdaki tabloda verilmiştir.



Grafik- 6 Kataloglama Hizmetleri¹⁵⁸

¹⁵⁷ <http://strateji.gsu.edu.tr/BelgeGoster.aspx?Tip=Rapor&No=23> (Erişim Tarihi:10.06.2015)

¹⁵⁸ <http://strateji.gsu.edu.tr/BelgeGoster.aspx?Tip=Rapor&No=23> (Erişim Tarihi:10.06.2015)

3.3.6. Kütüphane Bütçesi

Kütüphanenin belirlemiş olduğu hedeflere ulaşma görev ve vizyonunu gerçekleştirme adına sağlam bir mali yapısı gerekmektedir. Fakat bizim kütüphanemiz bir kamu kütüphanesi olduğundan çok kısıtlı imkânlarla hizmet vermeye gayret etmektedir. Bütçe ile ilgili ayrıntılar aşağıdaki tablolarda ifade edilmektedir.

Aşağıdaki tabloda ayrıntılı olarak harcama kalemleri ifade edilmektedir.

Tablo- 14 GSÜ Suna Kıraç Kütüphane Bütçesi.¹⁵⁹

2014	Adı	Başlangıç Ödeneği	Bloke	Eklene	Düşülen	Yılsonu Serbest Ödenek	Harcanan	Yüzde %
.01.1	Memurlar	393.000 TL	- TL	- TL		393.000 TL	391,500 TL	99,00%
.02.1	Memurlar	67.000 TL	- TL	- TL		67.000 TL	66.146 TL	99,00%
.03.2	Tüketime Yönelik Mal ve Malzeme Alımları	46.000 TL	- TL	- TL	- TL	46.000 TL	27.208 TL	60,00%
.03.3	Yolluklar	2.000 TL	- TL	- TL	- TL	2.000 TL	835 TL	42,00%
.03.5	Hizmet Alımları	2.000 TL	- TL	- TL	- TL	2.000 TL	436 TL	22,00%
.03.7	Menkul Mal, Gayri maddi Hak Alım, Bakım ve Onarım Giderleri	2.000 TL	- TL	- TL	- TL	2.000 TL	1.120 TL	56,00%
.06.1	Mamul Mal Alımları	700.000 TL	- TL	- TL	- TL	700.000 TL	638.220 TL	91,00%
.06.1	Mamul Mal Alımları	1.916 TL	- TL	- TL	- TL	1.916 TL	1.916 TL	100,00%
		1.213.916 TL		- TL	- TL	1.213.916 TL	1.127.381 TL	93,00%

3.3.7. Kütüphane Koleksiyonu

Kütüphane koleksiyonu, satın yoluyla temin ve kullanıcı bağışu yöntemleriyle edinilen, Türkçe ve yabancı dilli kitap, tez, dergi, diğer kitap dışı kaynaklar ve elektronik kaynaklardan, işitsel kaynaklar ve çevrimiçi veritabanlarından oluşmaktadır. Öncelikle fiziksel anlamda kütüphanelerin hiçbirisi bütün kaynaklara yer bulamayacaktır. Bu noktada elektronik kaynaklara müracaat etmek ve kullanmak çok önemlidir.¹⁶⁰

¹⁵⁹ Galatasaray Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı 2014 Yılı Faaliyet Raporu, Galatasaray Üniversitesi, İstanbul,2014,s.20

¹⁶⁰ Galatasaray,a.g.e.,s.9

Aşağıda kütüphane kaynaklarına 2014 yılında dâhil edilen kitapların, basılı dergilerin ve elektronik kaynakların konularına ve dillerine göre ayıran veriler ortaya konulmuştur.

Kitaplar

Tablo- 15 GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi Kitap Dağılımı.¹⁶¹

Konu		Kitaplar			
		2013 yılsonu kitap sayısı (A)	2014 yılı		Yılsonu kitap sayısı(D)
			Yıl içinde kütüphaneye giren kitap (B)	Yıl içinde kütüphaneden çıkan kitap (C)	
1	Genel	4.319	296		4.615
2	Felsefe ve psikoloji	8.013	588		8.601
3	Din	3.277	314		3.591
4	Sosyal bilimler	65.191	3.865		69.056
5	Dil ve dilbilim	3.844	436		4.280
6	Doğa bilimleri ve matematik	7.104	386		7.490
7	Uygulamalı bilimler ve teknoloji	8.042	577		8.619
8	Sanatlar	2.818	256		3.074
9	Edebiyat ve retorik	14.998	798		15.796
10	Coğrafya, tarih ve yardımcı disiplinler	12.054	689		12.743
11	Toplam	129.660	8.205		137.865

Kitapların Dillere Göre Dağılımı

Tablo-16 Dillere Göre Kitap Dağılımı.¹⁶²

Diller	Kitap
Türkçe	53.126
Fransızca	49.930
İngilizce	30.665
Almanca	2.811
Eski harfli	235
Diğer	1.098
TOPLAM	137.865

¹⁶¹ Galatasaray, a.g.e. s.10

¹⁶² Galatasaray, a.g.e. s.10

Sürelî Yayınlar

Tablo- 17 GSÜ Suna Kiraç Kütüphanesi Sürelî Yayın Dağılımı.¹⁶³

Konular	2013 Yılı Sonu Basılı Sürelî Yayın Sayısı	2014 Kütüphaneye Giren Basılı Sürelî Yayın Sayısı	2014 Sonu Sürelî Yayın Sayısı
1 Genel	55	7	48
2 Felsefe ve Psikoloji	38	1	37
3 Din	2	-	2
4 Toplum Bilimleri	770	1	771
5 Dil ve Dilbilim	17	-	17
6 Doğa Bilimleri	61	-	61
7 Uygulamalı Bilimler ve Matematik	154	1	153
8 Sanatlar	29	-	29
9 Edebiyat ve Retorik	15	-	15
10 Coğrafya, Tarih ve Yardımcı Disiplinler	23	9	32
Toplam	1.164	1	1.165

Sürelî Yayınların Dillere Göre Dağılımı

Tablo- 18 Dillere Göre Sürelî Yayınlar.¹⁶⁴

Diller	Sürelî Yayın (abone+bağış)
Türkçe	340
Fransızca	375
İngilizce	399
Almanca	38
İtalyanca	13
Diğer	-
TOPLAM	1.165

¹⁶³ Galatasaray, a.g.e. s.10

¹⁶⁴ Galatasaray, a.g.e. s.11

Elektronik Süreli Yayınlar

Tablo- 19 Elektronik Süreli Yayınlar.¹⁶⁵

Konular	2013 Yılı Sonu Elektronik Süreli Yayın Sayısı	2014 Kütüphaneye Giren Elektronik Süreli Yayın Sayısı	2014 Sonu Elektronik Süreli Yayın Sayısı
1 Genel	8.563	4.052	12.615
2 Felsefe ve Psikoloji	12.478	6.045	18.523
3 Din	4.296	2.563	6.859
4 Toplum Bilimleri	12.398	5.985	18.383
5 Dil ve Dilbilim	5.604	2.549	8.153
6 Doğa Bilimleri	12.937	6.540	19.477
7 Uygulamalı Bilimler ve Matematik	16.936	8.595	25.531
8 Sanatlar	6.830	4.469	11.299
9 Edebiyat ve Retorik	7.821	3.822	11.643
10 Coğrafya, Tarih ve Yardımcı Disiplinler	9.687	5.357	15.044
Toplam	97.550	49.977	147.527

3.4. GALATASARAY ÜNİVERSİTESİ SUNA KIRAÇ KÜTÜPHANESİ KULLANICI YAPISI

Üniversite kütüphanelerinde kullanıcı algısı diğer kütüphane türlerine göre farklıdır. Yani üniversite kütüphanesi kullanıcılarının beklenti ve istekleri çok farklıdır. Diğer kütüphane kullanıcılarının beklentileri sadece enformasyona ulaşma noktasında kalırken. Bu durum üniversite kütüphanesinde farklıdır. Bunun sebebi üniversitelerdeki akademik formattan kaynaklanmaktadır. Günümüz teknolojik olanaklarının hızla değiştiğinden ve geliştiğinden bahsedilmişti. Bu anlamda bu değişimi ve gelişimi en yakından takip edip uygulamaya çalışan üniversite çevresidir denilebilir. Bu durumda kütüphanelerin ve kütüphanecilerin işleri oldukça zorlaşmaktadır. Profesyonel hizmet vericilerin üniversite kütüphanelerinde hizmet üretirken mutlaka toplam kalite anlayışı ve pazarlama iletişim metotlarını bilmesi ve

¹⁶⁵ Galatasaray, a.g.e., s.11

kullanması gerekmektedir. Aksi takdirde üniversite kullanıcılarının memnuniyetini sağlamaları oldukça zor olmaktadır. Gelişen imkân ve olanaklarla beraber kütüphane kullanıcılarının ihtiyaç ve beklentilerinin değiştiği söylenebilir. Bu yüzden kütüphanelerin özellikle de üniversite kütüphanelerinin bu değişimin farkında olarak değişime cevap verebilmesi gerekir, aksi takdirde hizmet sektöründe rekabetle beraber doğan farklı beklentilerin altında ezilip gitmeye mahkûm olabilir.

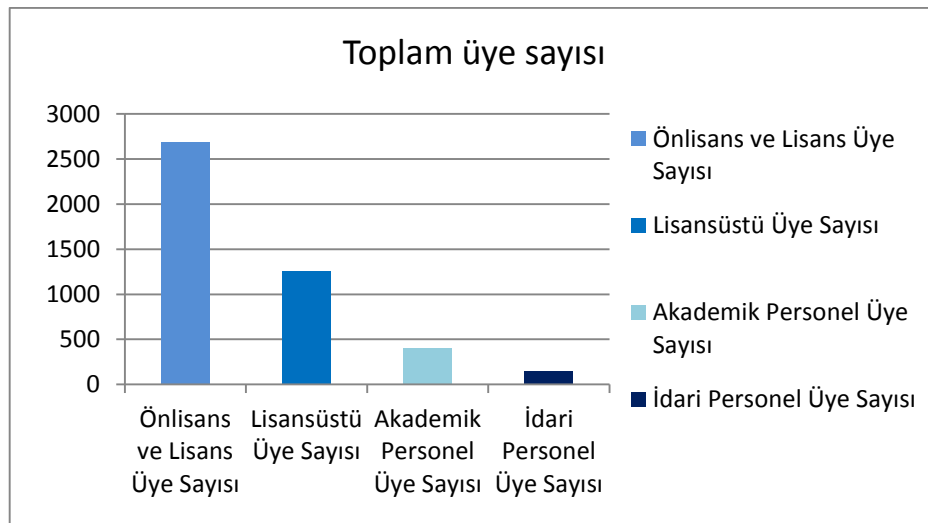
Galatasaray Üniversitesi Kütüphanesi Kullanıcıları dört ana başlık altında değerlendirilebilir.

- ✓ Galatasaray Üniversitesi önlisans ve lisans öğrencileri
- ✓ Galatasaray Üniversitesi lisansüstü öğrencileri (yüksek lisans ve doktora)
- ✓ Galatasaray Üniversitesi akademik personeli
- ✓ Galatasaray Üniversitesi idari personeli

Galatasaray Üniversitesi kütüphane kullanıcıları kütüphane üyelik kayıtları üzerinden sayısal anlamda değerlendirilecek olursa, üyelik durumlarına göre sayısal durumları şu şekilde açıklanabilir.

Tablo- 20 GSÜ Kütüphane Üye Sayısı¹⁶⁶

Önlisans ve Lisans Üye Sayısı	2690
Lisansüstü Üye Sayısı	1261
Akademik Personel Üye Sayısı	400
İdari Personel Üye Sayısı	143
Toplam Üye Sayısı	4494



Grafik- 7 GSÜ Kütüphane Üye Sayısı

¹⁶⁶ GSÜ Kütüphane Otomasyon Programı

3.5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE ARAŞTIRMA SORULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

3.5.1 Güvenilirlik Testi

Bir araştırmanın sonuçlarının anlamlılığı, yapılan araştırmanın güvenilir olup olmadığı ile doğrudan ilişkilidir. Bu nedenle ilk önce sayısal olarak bir takım testler yardımı ile araştırmanın güvenilirliği test edilebilir. Bulgular değerlendirilmeden önce araştırma soruları test edilmekle başlanabilir.

Araştırmamızda kullanıcıların, kütüphanenin fiziksel ortamından memnuniyet düzeyini ölçmek için 21 anket sorusunun güvenilirlik durumu aşağıdaki tabloda ifade edilmektedir.

Tablo- 21 Güvenilirlik Testi

Cronbach Alpha	Madde Sayısı
,866	21

Cronbach Alpha testi sonuçlarına göre değer. 70 üzerinde olduğu için güvenilir bir anket olarak değerlendirilebilir.

Araştırma amacımız kütüphane kullanıcılarının fiziksel ortamdan memnuniyet derecelerini ölçmek olduğu için reel anlamda bu güvenilirliğin çok daha fazla olabileceği yorumunda bulunulabilir. Çünkü araştırmamız fiziksel ortam ile ilgili sorulabilecek hemen hemen tüm soruları içermektedir. Hatta son kısımda yer alan görüş ve öneri kısmı da göz önünde bulundurulduğunda bu durum daha iyi anlaşılmaktadır.

3.5.2. Genel Bilgiler

Anketimizin ilk kısmında yer alan genel bilgiler başlığı altında kullanıcılara yöneltilen sorulara verilen cevaplar ışığında ortaya çıkan frekans dağılımları aşağıdaki gibidir.

3.5.3. Cinsiyete Göre Dağılım

İlk olarak demografik anlamda anket çalışmasına katılan kütüphane kullanıcılarının cinsiyete göre dağılımları üzerinde durulmaktadır.

Soru-1) Cinsiyetiniz?

Tablo- 22 Araştırmaya Katılan Bireylerin Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	f	%
Kadın	87	43,5
Erkek	113	56,5
Toplam	200	100,0

Araştırmaya katılanların %56,5'i erkek % 43,5'i kadındır. Kütüphane otomasyon programından aldığımız bilgilere göre Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi üyelerinin %54'ü kadın %45'i erkektir.

3.5.4. Kullanıcı Profiline Göre Dağılım

Soru-2) Lütfen aşağıdaki ifadelerden sizin için uygun olanı işaretleyiniz.

Araştırma soruları belirlenirken kullanıcı profil yapısı dört başlık halinde toparlanmıştır. Akademik personel, idari personel, öğrenciler ise iki başlık altında ifade edilerek sorulmuştur. Lisans ve önlisans öğrencileri bir başlık, doktora ve yüksek lisans öğrencileri ise lisansüstü başlığı altında ifade edilmiştir. Sorulara verilen cevaplar neticesinde tablo anlamında şöyle bir sonuç çıkmaktadır.

Tablo- 23. Araştırmaya Katılan Bireylerin Meslek/Görev Değişkenine Göre Dağılımı

Meslek/Görev	f	%
Ön lisans-Lisans Öğrenci	80	40,0
Lisansüstü Öğrenci	55	27,5
Akademik Personel	40	20,0
İdari Personel	25	12,5

Bu tabloya bakıldığında anket sorularına cevap veren kütüphane kullanıcılarının 80 tanesi yani %40'ı önlisans ve lisans öğrencisi, 55 tanesi yani %27,5'i lisans öğrencisi, 40 tanesi yani %20'si akademik personel, 25 tanesi yani %12,5'i idari personel olarak karşımıza çıkmaktadır. Gerek üniversitenin genel anlamda nüfus dağılımına gerekse kütüphane üye sayıları dağılımına bakıldığında bu sayıların genel durumu özetleme adına gayet anlamlı olabileceği yorumunda bulunulabilir.

3.5.5.Kullanım Sıklığı

Soru-3) Kütüphanemizi hangi sıklıkla kullanıyorsunuz?

Tablo- 24 Araştırmaya Katılan Bireylerin Kütüphaneyi Kullanma Sıklıklarına Göre Dağılımı

Kütüphane Kullanma Sıklığı	f	%
Haftada bir ya da birkaç kez	102	51,0
Ayda bir ya da birkaç kez	44	22,0
Her gün	41	20,5
Sınav dönemleri hariç yılda bir ya da birkaç kez	9	4,5
Sadece sınav dönemlerinde	4	2,0
İlk Defa Kullanıyorum	-	-

Genel bilgiler kısmında kütüphane kullanıcılarına kütüphaneyi hangi sıklıkla kullandıkları yönünde bir soru sorulmuştur. Alınan cevaplar karşısında yukarıdaki tablo ile ortaya çıkmıştır. Bu bulgular doğrultusunda şunları söylenebilir.102 kişi kütüphaneyi haftada bir ya da birkaç kez kullandığını söylemiş bu oran %51 lik bir yüzdeliğe karşılık geliyor.44 kişi yani %22 kütüphaneyi ayda bir ya da birkaç kez kullandığını ifade etmiş.41 kişi ise yani %20,5 kütüphaneden her gün yararlandığını söylemiş.9 kişi yani %4,5 sınav dönemleri hariç yılda bir ya da birkaç kez kütüphaneyi kullandığını beyan etmiş.4 kişi ise yani %2 sadece sınav dönemlerinde kütüphaneyi kullanım demiş. İlk defa kullanıyorum seçeneğinin hiç kimse işaretlememiş. Bu durum anket uygulamasının eğitim öğretim sezonunun ortasında yapılmış olmasından kaynaklanmış olabilir. Şayet bu araştırma kayıt dönemine denk gelseydi belki deneklerden bazıları bu şıkkı işaretleyebilirdi.

Tabloya baktığımızda ayrıca şu yorumda da bulunulabilir. Kütüphaneyi hangi sıklıkla kullanıyorsunuz sorusuna 102 kişi yani %51 haftada bir ya da birkaç kez kullanım demiş.41 kişi ise her gün kullanım demiş bu da %20,5 ediyor. İki oranın toplamı %71,5 ediyor ve bu oran oldukça yüksek bir oran olarak kabul edilebilir. Yani anket sorularını uyguladığımız kullanıcıların önemli bir kısmının kütüphaneyi kullanma oranlarının yüksek olduğu söylenebilir.

3.5.6. Kullanım Amacı

Soru-4) Kütüphanemizi hangi amaçla kullanıyorsunuz?

Kütüphane kullanıcılarına kütüphaneyi hangi amaçla kullanıyorsunuz diye sorulmuştur. Bu soruya verilen cevaplar doğrultusunda aşağıdaki frekans dağılım tablosu karşımıza çıkmıştır.

Kitap ödünç almak amacıyla kütüphaneyi kullanırım diyen 34 kişi %17 lik bir orana karşılık gelmektedir.33 kişi araştırma yapmak için kütüphaneyi kullanırım demiştir ve yüzdeler oranları %16,5 tir.23 kişi bilgisayar veya internet kullanmak amacıyla kütüphaneye gelirim demiş ve oranları %11,5 tir.Ders çalışmak amacıyla kütüphaneye gelenlerin sayısı 23 ve yüzdeler oranları yine %11,5 tir.Kitap okumak amacıyla kütüphaneyi kullanırım diyen 17 kişi %8,5 tir.16 kişi kaynakları kullanmak demiştir ve yüzdeler oranları %8 dir.12 kişi ise e-kaynakları kullanmak olarak bu soruyu cevaplamıştır ve yüzdeler oranları %6 dır.Ödev yapmak diyenlerin sayısı 11, yüzdeler oranı ise %5,5 tir.9 kişi dinlenmek ve vakit geçirmek için kütüphaneye gelirim demiş ve bunların yüzdeler karşılığı ise %4,5 tir.Gazete ve dergi okumak için kütüphaneyi kullananların sayısı da 9 ve %4,5 ile ifade edilmiştir.Fotokopi hizmetlerinden yararlanmak için kütüphaneye gelen 5 kişinin yüzdeler oranı ise %2,5 tir.Diğer cevabını veren 4 kişidir ve %2'ye karşılık gelmektedir.Film izleme amacını ifade eden 2 kişidir ve yüzdeler olarak %1 dır.Yine aynı şekilde kütüphaneciden yardım almak diyen 2 kişidir bu sayıda %1 olarak ifade edilmektedir.

Tablo- 25 Araştırmaya Katılan Bireylerin Kütüphaneyi Kullanma Amaçlarına Göre Dağılımı

Kütüphane Kullanma Amacı	f	%
Kitap ödünç	34	17,0
Araştırma yapma	33	16,5
Bilgisayar/İnternet	23	11,5
Ders Çalışma	23	11,5
Kitap Okuma	17	8,5
Kaynakları Kullanma	16	8,0
E-kaynaklar	12	6,0
Ödev yapma	11	5,5
Dinlenmek/Vakit Geçirme	9	4,5
Gazete/Dergi Okuma	9	4,5
Fotokopi	5	2,5
Diğer	4	2,0
Film izleme	2	1,0
Kütüphaneciden Yardım	2	1,0

Kütüphane personeli olarak gözlemlerimize dayanılarak şu yorum yapılabilir, kitap ödünç bankosunda yaşanan yoğunluğu göz önüne aldığımızda bu soruya en çok kitap ödünç almak için kütüphaneye gelirim cevabının verilmesi şaşırtıcı

olmamıştır. Hemen hemen tüm sorulara bir kullanıcı tarafından cevap verildiğini gördüğümüzde kütüphaneciler arasında sıkça ifade edilen şu söz akla gelmektedir. Her kitabın bir okuru, her okurun bir kitabı vardır. Kitaplar için söylenen bu söz kütüphane hizmetleri anlamında uyarlandığında şu söylenebilir, kütüphanede verilen her ne hizmet türü olursa olsun bu hizmeti alan mutlaka bir kullanıcı vardır.

3.5.7. Kullanıcı Beklentileri

Soru-5) Bir kütüphanede hangisi sizin için en önemli özelliktir?

Tablo- 26 Araştırmaya Katılan Bireylere Göre Kütüphanede Olması Gereken En Önemli Özellik

Kütüphane Özellikleri	f	%
Koleksiyon ve İçerik	54	27,0
Kullanım Kolaylığı	30	15,0
Fiziksel Koşulları	29	14,5
Koleksiyon Güncelliği	25	12,5
Hizmet Saatleri	22	11,0
İnternet Erişimi	17	8,5
Personelin Tutumu	10	5,0
Ulaşım kolaylığı	10	5,0
Diğer	3	1,5

Araştırma soruları uygulanan kullanıcılara kütüphanede olması gereken en önemli özellik nedir diye sorulmuştur.

Saha çalışmasının bir üniversite kütüphanesi olması, burada verilen cevaplarda kendisini göstermiştir denebilir. Çünkü kullanıcılar, kütüphaneden en büyük beklenti olarak koleksiyonun içerik ve sayı olarak zengin olması seçeneği en çok işaretlenen seçenek olarak tabloda karşımıza çıkmıştır. 54 kişi bu seçeneği işaretlemiştir ve oran olarak %27'ye karşılık gelmektedir. Zaman ve emek anlamında araştırmacılar için olmazsa olmaz olan seçenek olan kullanım kolaylığı diyen 30 kişinin yüzdelik karşılığı %15 tir. Fiziksel koşulları en önemli beklenti olarak ifade eden 29 kişinin oranı %14,5 tir. Yine araştırmacılar için önemli bir seçenek olan koleksiyon güncelliği diyen 25 kişinin toplam deneklere oranı %12,5 olarak karşımıza çıkmaktadır. Hizmet saatleri diyen 22 kişinin oranı ise %11 dir. 17 kişi internet erişimi demiş bu %8,5'e karşılık gelmektedir. Personelin tutumunu önceliğe alan 10 kişinin oranı %5 tir. İstanbul şartlarında yaşıyor olmamıza rağmen ulaşım

kolaylığı diyen sadece 10 kişidir ve bu sayının yüzde oranı %5 tir.Diğer diye ifade eden 5 kişinin oranı %1,5 tir.

Başlıkların önemli bir kısmının dengeli bir oranda dağıldığının söyleyebileceği bu başlıkta son olarak şunlar söylenebilir. Beklentiler kütüphane türü ve verdiği hizmetlere göre değişmektedir. Bir halk kütüphanesi kullanıcısı beklentisi ile üniversite kullanıcısı beklentisi farklılık arz edebilir. Kullanıcıların önemli bir kısmının öncelikli beklentisinin koleksiyonun sayı ve içerik olarak zengin olması ve kullanım kolaylığı olması araştırma kütüphanesi olmasının bir sonucu olarak değerlendirilebilir.

3.5.8. Farklı Kütüphane Deneyimleri

Soru-6) Şimdiye kadar kütüphanemiz dışında kaç farklı kütüphaneden yararlandınız?

Tablo- 27 Araştırmaya Katılan Bireylerin Kaç Farklı Kütüphane Kullandığına İlişkin Dağılım

Kütüphane Kullanım Sayıları	f	%
1,00	23	11,5
2,00	45	22,5
3,00	44	27,0
4,00	31	15,5
5,00	22	11,0
6,00	11	5,5
7,00	2	1,0
8,00	2	1,0
10,00 ve üzeri	8	5,0

Kullanıcılara kütüphanemiz haricinde kaç farklı kütüphaneden yararlandıklarını sorulmuş ve karşımıza yukarıdaki tablo çıkmıştır. Bu tablodan hareketle şu değerlendirmeler yapılabilir.

Bu soruya cevap veren 23 kişi sadece bir farklı kütüphaneden yararlandığını söylemiş ve yüzdelik oranları %11,5 tir.45 kişi ise 2 Farklı kütüphane kullanmıştır ve oran olarak %22,5 tir.44 kişi ise kütüphanemiz haricinde 3 adet kütüphane kullandıklarını ifade etmişlerdir ve yüzdelik oranları %27 dir.31 kişi 4 Farklı kütüphane kullandım demiştir ve oranları %15,5 tir.5 farklı kütüphane kullandım diyen 22 kişinin oranı ise %11 dir.11 kişi ise 6 farklı kütüphaneden yararlandım demiş ve yüzdelik olarak oranları %5,5 tir.Bu soruya cevap veren 2 kişi ise 7 farklı kütüphane kullandığını beyan etmiş ve oranları ise %1 dir.Yine 2 kişi farklı olarak 8

adet kütüphane kullandıklarını ifade etmişler ve oranları ise %1 olarak karşımıza çıkmaktadır.8 kişi ise 10 ve ondan fazla kütüphane kullandıklarını ifade etmiştir ve oranları ise %5 tir.

Bu soruya verilen cevap Türkiye'nin bir gerçeğini ortaya koymaktadır. Galatasaray Üniversitesi Suna Kırac Kütüphanesi diğer kütüphane türlerine göre akademik bir kitleye hitap eden bir kütüphane olduğu halde kullanıcıların farklı kütüphane alışkanlıklarının düşük olduğu söylenebilir. Çünkü GSÜ Suna Kırac Kütüphanesi'nden başka farklı kütüphaneleri kullanma oranlarına bakıldığında 1-3 arasında farklı kütüphane kullanan 112 kişinin toplam sayıya oranı %61 dir. Buradan yola çıkarak anket sorularını yönelttiğimiz kullanıcıların farklı kütüphane kullanma alışkanlıklarının düşük olduğu yorumu yapılabilir.

3.5.9. Kütüphane Sıralaması

Soru-7) Yararlandığınız kütüphaneler arasında fiziksel koşullar itibariyle bir değerlendirme yapmanızı istesek kütüphanemizi kaçınıcı sırada değerlendirirsiniz?

Anket soruları uygulanan kütüphane kullanıcılarına yararlandığınız kütüphaneler arasında bir değerlendirme yapmanızı istesek fiziksel koşullar anlamında kütüphanemizi kaçınıcı sırada değerlendirirsiniz diye sorulmuştur. Alınan cevaplar şöyle bir tabloyu ortaya çıkarmaktadır.

Tablo- 28. Araştırmaya Katılan Bireylerin Üniversite Kütüphanesini Kaçınıcı Sırada Değerlendirdiğine İlişkin Dağılım

Kütüphane Sıralaması	f	%
1,00	47	23,5
2,00	61	30,5
3,00	45	22,5
4,00	20	10,0
5,00	12	6,0
6,00	7	3,5
7,00	4	2,0
9,00	4	2,0

Kütüphaneyi 1.sırada değerlendiren 47 kişinin yüzdeler oranı %23,5 tir.61 kişi ise kütüphanemizi 2.sırada değerlendirmiştir ve yüzdeler oranı ise %30,5 dir.Kullandığı diğer kütüphaneler arasında kütüphanemizi 3.olarak değerlendiren 45 kişidir ve yüzdeler oranı %22,5 tir.20 kişi ise yararlandığı diğer kütüphaneler

arasında fiziksel koşullar itibariyle kütüphanemizi 4.olarak değerlendirmiştir ve yüzdeler olarak oranları %10 dur.12 kişi ise kütüphanemizi 5.sırada değerlendirmiştir ve yüzdeler oranı %6 dır.Kütüphanemizi diğer kütüphaneler arasında 6.olarak değerlendiren 7 kişinin oranı ise %3,5 tir.Kütüphanemizi kullandığı farklı kütüphaneler arasında 7 ve 9.olarak değerlendiren 4'er kişinin oranı ise toplam değerlendirme yapan kişiler arasında %2 dir.

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi dışında farklı kütüphane kullanım alışkanlığının düşük olduğu göz önünde bulundurulduğunda kullanıcıların kütüphaneyi layık gördükleri sıralama daha iyi anlaşılabilir. Çünkü sıralama yaptıkları kütüphane seçeneği birçok kullanıcı için zaten bir veya birkaç kütüphane ile sınırlıdır. Bu noktada kullanıcıların kütüphanenin fiziksel şartlarıyla ilgili sorulara verdikleri yanıtlar memnuniyet derecelerini ortaya koyma adına daha bir anlamlı hale gelebilecektir.

3.6. İSTATİSTİKSEL ANALİZLER

3.6.1. Cinsiyet ve Kullanım Sıklığı

Tablo- 29 Cinsiyet Değişkeniyle Kullanma Sıklığı Arasında Çapraz Tablo (Ki-Kare) Analiz Sonuçları

			Sıklık				Sınav Dönemleri Haricinde Yılda Birkaç
			Ayda bir ya da birkaç	Haftada bir ya da birkaç	Her gün	Sadece sınav dönemlerinde	
Cinsiyet	Erkek	N	19	57	31	2	4
		%	16,8%	50,4%	27,4%	1,8%	3,5%
	Kadın	N	25	45	10	2	5
		%	28,7%	51,7%	11,5%	2,3%	5,7%
Toplam		N	44	102	41	4	9
		%	22,0%	51,0%	20,5%	2,0%	4,5%

$$X^2=9,884, sd=4, p=.042$$

Ki-kare sonuçlarına göre cinsiyet, kullanma sıklığı açısından istatistiksel olarak anlamlı bir değişkendir. Yüzdeleri incelediğimizde göze çarpan farklılık, kadınların %28,7 ile erkeklere göre (%16,8) daha çok ayda bir ya da birkaç gün tercih ettiği ve erkeklerin %27,4 ile kadınlara göre (%11,5) daha çok her gün kütüphaneyi

kullandığı şeklindedir. Bu durumda erkeklerin daha sık kütüphaneyi kullandıkları söylenebilir.

3.6.2. Görev ve Kullanım Sıklığı

Tablo- 30 Görev Değişkeniyle Kullanma Sıklığı Arasında Çapraz Tablo (Ki-Kare) Analiz Sonuçları

			Sıklık					
			Ayda bir ya da birkaç kez	Haftada bir ya da birkaç kez	Her gün	Sadece Sınav Dönem inde	Sınav Dönemi Hariç Yılda Birkaç Kez	
Görev	GSÜ Akademik personel	N	11	18	8	2	1	
		%	27,5%	45,0%	20,0%	5,0%	2,5%	
	GSÜ İdari personel	N	10	3	11	0	1	
		%	40,0%	12,0%	44,0%	-	4,0%	
	GSÜ Lisansüstü öğrenci	N	8	33	10	2	2	
		%	14,5%	60,0%	18,2%	3,6%	3,6%	
	GSÜ Önlisans veya Lisans	N	15	48	12	0	5	
		%	18,8%	60,0%	15,0%	-	6,2%	
	Toplam		N	44	102	41	4	9
			%	22,0%	51,0%	20,5%	2,0%	4,5%

Ki-kare sonuçlarına göre görev, kullanma sıklığı açısından istatistiksel olarak anlamlı bir değişkendir. Yüzdeleri incelediğimizde göze çarpan farklılık, idari personelin %44,0 ile diğer gruplara göre daha çok her gün tercih ettiği ve lisansüstü, lisans ve ön lisans öğrencilerin %60,0 ile diğer gruplara göre daha çok haftada birkaç kez kütüphaneyi kullandığı şeklindedir. Bu durumda idari personelin ve öğrencilerin daha sık kütüphaneyi kullandıkları söylenebilir.

Açıklama:

- Cinsiyet X Kullanım Amacı
- Cinsiyet X Kütüphanede Olması Gereken Kriterler
- Görev X Kullanım Amacı
- Görev X Kütüphanede Olması Gereken Kriterler

Değişkenleriyle ilgili ki-kare testi, ki-kare şartlarını sağlamadığı için yapılamadı.

3.7. GSÜ SUNA KIRAÇ KÜTÜPHANESİ FİZİKSEL ORTAMINA DAİR ARAŞTIRMA SORULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Tablo- 31 Anket Maddelerine Verilen Cevapların Frekans Ve Yüzde Dağılımları

		Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	Kütüphane binası ulaşım açısından avantajlı ve merkezi bir yerdedir.	5	2,5	7	3,5	8	4,0	80	40	100	50
2.	Kütüphane, kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verebilecek fiziksel yeterliliğe sahiptir.	6	3,0	41	20,5	54	27,0	76	38,0	23	11,5
3.	Kütüphane fiziksel ortamı güvenlik açısından yeterlidir.	8	4,0	11	5,5	22	11,0	95	47,5	64	32,0
4.	Kütüphane, ısıtma sisteminden memnunum.	20	10,0	18	9,0	21	10,5	83	41,5	58	29,0
5.	Kütüphanenin soğutma sisteminden memnunum.	26	13,0	39	19,5	30	15,0	68	34,0	37	18,5
6.	Kütüphanenin havalandırma sisteminden memnunum.	34	17,0	30	15,0	42	21,0	67	33,5	27	13,5
7.	Kütüphane aydınlatmasından memnunum.	12	6,0	22	11,0	26	13,0	96	48,0	44	22,0
8.	Kütüphanenin sessizliğinden memnunum.	45	22,5	36	18,0	43	21,5	55	27,5	21	10,5
9.	Kütüphanede grup çalışmasına uygun mekânların sayısı yeterlidir.	85	42,5	55	27,5	33	16,5	19	9,5	8	4,0

10.	Kullanıcılara ayrılan masa ve sandalye sayısı yeterlidir.	33	16,5	54	27,0	40	20,0	60	30,0	13	6,5
11.	Kütüphanede bireysel çalışmalarım için uygun bir alan vardır.	25	12,5	31	15,5	29	14,5	83	41,5	32	16,0
12.	Kullanımı kolaylaştıran yönlendirici işaret ve tabelalar yeterlidir.	11	5,5	29	14,5	45	22,5	94	47,0	21	10,5
13.	Tuvalet ve lavaboların sayısı yeterlidir.	67	33,5	61	30,5	36	18,0	31	15,5	5	2,5
14.	Tuvalet ve lavaboların temizliğinden memnunum.	26	13,0	19	9,5	47	23,5	80	40,0	28	14,0
15.	Kütüphanenin genel temizliğinden memnunum.	4	2,0	10	5,0	23	11,5	119	59,5	44	22,0
16.	Kütüphanenin görsel mimarisinden memnunum.	13	6,5	24	12,0	32	16,0	93	46,5	38	19,0
17.	Masa ve sandalyelerden ergonomik olarak memnunum.	23	11,5	30	15,0	53	26,5	74	37,0	20	10,0
18.	Kütüphanenin merdiven yapısından memnunum.	18	9,0	26	13,0	31	15,5	98	49,0	27	13,5
19.	Kullanıcılar için ayrılan bilgisayar sayısı yeterlidir.	44	22,0	66	33,0	45	22,5	45	22,5	8	4,0
20.	Zemin kaplaması kütüphane ortamı açısından uygundur.	28	14,0	25	12,5	34	17,0	89	44,5	24	12,0
21.	Kütüphane raf sisteminden memnunum.	11	5,5	19	9,5	35	17,5	111	55,5	24	12,0

Kütüphane kullanıcılarına uygulanan araştırma sorularına verilen cevaplar sonucunda karşımıza yukarıdaki tablo çıkmaktadır. Fiziksel ortam, içerisinde çok farklı unsurların bir araya gelmesiyle oluşan bir ortamdır. Bu yüzden genel anlamda

kesin bir memnuniyet yargısını ifade etmek çok zordur. Öncelikle fiziksel ortamı oluşturan öğeleri tek tek irdeleyip kullanıcıların bu öğeler hakkındaki yargılarını değerlendirip ortaya koymak gerekir. Alt fiziksel öğeler ile ilgili aksaklıklar tespit edilip giderilirse genel anlamda kullanıcı memnuniyetini elde etmemiz daha kolay hale gelecektir. Tam olarak bu yapılacak ve ortaya çıkan bu sayısal tablo her bir soru için tek tek analiz edilip kullanıcıların yargılarını tespit edildikten sonra sonuç ve değerlendirme kısmında genel bir değerlendirme yapılacaktır.

GALATASARAY ÜNİVERSİTESİ SUNA KIRAÇ KÜTÜPHANESİ ANKET SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Soru-1) Kütüphane Binası Ulaşım Açısından Avantajlı ve Merkezi Bir Yerdedir.

Birinci soruya verilen cevaplar sonucunda ortaya şöyle bir tablo çıkmıştır: Kullanıcıların 100 tanesi kesinlikle katılıyorum demiştir ve yüzdeler oranları %50'dir, katılıyorum diyen 80 kişidir ve yüzdeler oranları %40,8 dir. 8 kişi kararsızım demiş ve oranları %4 tür. Katılmıyorum diyen 7 kişidir ve yüzdeler oranları %3,5 tir. Kesinlikle katılmıyorum diyen 5 kişinin yüzdeler oranı %2,5'tir. Görüldüğü gibi katılımcıların önemli bir çoğunluğu ulaşım ve konum açısından kütüphaneden memnundur. Hatta kullanıcıların en memnun olduğu kütüphane özelliği, ulaşım ve merkezi konum diyebiliriz.

Soru-2) Kütüphane, Kullanıcı İhtiyaç Verebilecek Fiziksel Yeterliliğe Sahiptir

İkinci soruya verilen cevaplara göre ortaya çıkan tablo şudur: 23 kişi yani %11,5 kesinlikle katılıyorum, 76 kişi katılıyorum demiş oranları %38 dir. 54 kişi kararsız kalmış ve oranları %27 dir. 41 kişi katılmıyorum demiş oranları %20,5 tir. 6 kişi kesinlikle katılmıyorum demiş oranları ise %6'dır. Burada alan darlığı sıkıntısının bu soruya yansdığı görülmektedir. Özellikle sınav dönemleri ile ilgili yaşananlar bu sorunun cevabına etki etmiş olabilir.

Soru-3) Kütüphane Fiziksel Ortamı Güvenlik Açısından Yeterlidir

Üçüncü sorunun cevaplarında ortaya çıkan sonuçlara göre: 64 kişi yani %32 kesinlikle katılıyorum, 95 kişi %47,5 katılıyorum, 22 kişi %11 kararsız, 11 kişi %5,5 katılmıyorum ve 8 kişi %4 kesinlikle katılmıyorum demiş. Kullanıcıların önemli bir kısmının güvenlikten memnun olduğu söylenebilir. Güvenlik konusu da Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının en memnun oldukları konulardan biri olarak ortaya çıkmıştır.

Soru-4) Kütüphane, Isıtma Sisteminden Memnunum

Dördüncü soruya verilen cevaplarda ortaya çıkan durum: 58 kişi yani %29 kesinlikle katılıyorum, 83 kişi %41,5 katılıyorum, 21 kişi %10,5 kararsız, 18 kişi %9 katılmıyorum, 20 kişi %10 kesinlikle katılmıyorum demiş. GSÜ Suna Kiraç Kütüphanesi klima sistemi ile ısındığı için sıcaklık katlar arasında dahi farklılık göstermektedir. Burada ki olumsuz değerlendirmeler bu durumdan kaynaklanmış olabilir. Kaldı ki ısıtma sisteminden memnun olan kullanıcı sayısı daha fazla olduğu tabloya yansımış görünmektedir.

Soru-5) Kütüphanenin Soğutma Sisteminden Memnunum

Beşinci soruda şöyle bir sonuç ortaya çıkmıştır: 37 kişi %18,5 kesinlikle katılıyorum, 68 kişi %34 katılıyorum, 30 kişi %15 kararsız, 39 kişi %19,5 katılmıyorum ve 26 kişi %13 kesinlikle katılmıyorum demiş.100 kullanıcıdan fazlasının soğutma sisteminden memnun olduğu görülürken, kararsız kalan ve katılmayanlarda vardır. Bu durum yine katlar arasında senkron bir soğutma sistemi olmaması ile izah edilebilir, çünkü 2.kattan sonrası cam tavan nedeni ile normalden daha fazla güneş almaktadır. Bu durum elektronik iklimlendirme sistemlerinin etkisini azaltmaktadır.

Soru-6) Kütüphanenin Havalandırma Sisteminden Memnunum.

Altıncı soruya verdikleri cevaplarda kullanıcılardan: 27 kişi %13,5 kesinlikle katılıyorum, 67 kişi %33,5 katılıyorum demiş.42 kişi yani %21 kararsız kalmış.30 kişi yani %15 katılmıyorum, 34 kişi yani %17 kesinlikle katılmıyorum demiş.Bu cevaptan anlaşıldığına göre kütüphane havalandırmasından önemli bir kesit memnunken memnun olmayanlar da vardır.Bu durum da katlar arasında iklimlendirme sistemlerinin yetersizliği ile açıklanabilir.

Soru-7) Kütüphane Aydınlatmasından Memnunum.

Yedinci soruya verilen cevaplarda kullanıcıların: 44 tanesi yani %22 kesinlikle katılıyorum, 96 tanesi yani %48 katılıyorum demiş.26 kişi yani %13 kararsız olduğunu ifade etmiş.22 kişi yani %11 katılmıyorum derken, 12 kişi de yani %6 kesinlikle katılmıyorum demiş.Aydınlatma konusunda da kullanıcıların önemli bir kısmının memnuniyetinin sağlandığı görünüyor.Ancak kütüphane hizmetlerinde amacın genel memnuniyeti sağlamak olduğu düşünüldüğünde bu sonucun yeterli olduğu söylenemez.

Soru-8) Kütüphanenin Sessizliğinden Memnunum.

Sekizinci soruya verilen cevaplarda kullanıcılardan : 21 kişi yani %10,5 kesinlikle katılıyorum derken 55 kişi yani%27,5 katılıyorum demiş.43 kişi yani %21,5 kararsızlığını ifade ederken,36 kişi yani %18 katılmıyorum demiş,45 kişi yani %22 ise kesinlikle katılmadıklarını belirtmişlerdir.Sessizlik, görülüyor ki kullanıcıların en memnuniyetsiz kaldıkları konulardan biri.Bu durum kütüphane akustik mimarisindeki sorunlara ve kullanıcıların bir kısmının kütüphane kullanım algısına farklı yaklaşımlarına bağlanabilir.

Soru-9) Kütüphanede Grup Çalışmasına Uygun Mekanların Sayısı Yeterlidir.

Dokuzuncu soruya verdikleri cevaplarda kullanıcılardan:8 kişi yani %4 kesinlikle katılıyorum derken 19 kişi yani %9,5 katılıyorum demiştir.Kararsızlar 33 kişi ve oranları 16,5 tir.Katılmıyorum diyen 55 kişinin oranı %27,5 iken ,kesinlikle katılmıyorum diyen 85 kişi %42,5 tir.Kullanıcılar öteden beri şikayet ettikleri bu konuyu araştırmanın bu sorusuna verdikleri cevapla ifade etmişlerdir.Bu durum kütüphane de alan darlığının doğurduğu sonuçlardan biridir.Yeterli fiziksel alana sahip olmayan GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi için özel alanlar açılmamaktadır.

Soru-10) Kullanıcılara Ayrılan Masa ve Sandalye Sayısı Yeterlidir.

Kullanıcıların onuncu soruya verdikleri cevaplar sonucunda ortaya çıkan tablo şöyledir: 13 kişi yani %6, 5 kesinlikle katılıyorum derken, 60 kişi yani %30 katılıyorum demişlerdir.Kararsız kalan 40 kişi %20 dir.Katılmıyorum diyen 54 kişi %27 iken kesinlikle katılmıyorum diyen 33 kişi %16, 5 tir.Bu sonuçlar itibariyle kullanıcıların daha az memnun oldukları başlıklardan biridir.GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi sınırlı bir Alana sahiptir.Sınırlı olan alan sınırlı sayıda masa ve sandalye konulabilmektedir.Özellikle sınav dönemlerinde masa ve sandalyeler yetersiz kalmaktadır.

Soru-11) Kütüphanede Bireysel Çalışmalarım İçin Uygun Bir Alan Vardır.

Onbirinci soruya verilen cevaplara göre ortaya şöyle bir sonuç çıkmıştır: Kullanıcıların 32 tanesi yani %16 kesinlikle katılıyorum derken,83 kişi yani % 41,5 katıldığını ifade etmiştir.Kararsız kalan 29 kişi %14,5 tir.Katılmıyorum diyen 31 kişi %15,5 iken,k kesinlikle katılmıyorum diyen 25 kişi %12,5 tir.Gurup çalışma alanlarından memnuniyetinin düşük çıkmasına mukabil bireysel çalışma alanından memnuniyetin daha yüksek çıkması gayet normaldir.Burada kullanıcıların yarısından fazlası bireysel çalışma alanından memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

Soru-12) Kullanımı Kolaylaştıran Yönlendirici İşaret ve Tabelalar Yeterlidir.

Onikinci soruya verilen cevaplarda kullanıcıların: 21 tanesi yani %10,5 kesinlikle katılırken, 94 kişi yani %47 katılıyorum demiştir.Kararsızlar 45 kişi ve %22,5 tir.29 kişi yani %14,5 katılmıyorum derken, 11 kişi yani %5,5 kesinlikle katılmıyorum demiştir.Yönelendirici tabelalar konusunda memnuniyet sağlanmış görünsede genel memnuniyet hedef alınması gerektiği için iletişim ve koordinasyon anlamında çalışmalara devam etmek gerekmektedir.

Soru-13) Tuvalet ve Lavaboların Sayısı Yeterlidir.

Onüçüncü soruya verilen cevaplar sonucunda ortaya şöyle bir tablo çıkmıştır : 5 kişi yani %2,5 kesinlikle katılıyorum derken,31 kişi yani %15,5 katılıyorum demiştir.Kararsız kalan 36 kişi %18 dir.61 kişi katılmıyorum demiş oranları %30 dur.Kesinlikle katılmıyorum diyen 67 kişi ise %33,5 tir.Kullanıcıların hiç memnun olmadıkları konuların başında gelen tuvalet ve lavabo yetersizliği önemli sorunlardan biridir.Çünkü GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesi 4 kat olduğu halde tuvalet ve lavabo sadece 1 tanedir.

Soru-14) Tuvalet ve Lavaboların Temizliğinden Memnunum.

Ondördüncü soruya verilen cevaplara göre kullanıcıların : %14'ü yani 28 kişi kesinlikle katılıyorum derken katılıyorum diyen 80 kişinin oranı %40 tir.Kararsızlar 47 kişi ile %23,5 tir.Katılmıyorum diyen 19 kişi %9,5 iken, kesinlikle katılmıyorum diyen 26 kişi %13 tür.Görülüyor ki kullanıcıların önemli bir kısmı tuvalet temizliğinden memnundur.Memnun olmayan kişilerin bu ifadeleri kalabalık sınav dönemlerindeki geçici durumla ilgili olabilir.Yoğun sınav dönemlerinde kütüphane çok kalabalık olmaktadır.Kütüphanede görevli temizlik elemanı sadece 2 kişidir.

Soru-15) Kütüphanenin Genel Temizliğinden Memnunum

Onbeşinci soruya verilen cevaplarda kullanıcılardan : 44 tanesi yani %22'si kesinlikle katılıyorum derken, 119 kişi yani %59,5 katılıyorum demiştir.Kararsız kalan 23 kişi %11,5 tir.10 kişi katılmıyorum derken oranları %5 tir.Kesinlikle katılmıyorum diyen 4 kişinin oranı ise %2 dir.Buradan da anlaşılıyor ki kullanıcıların en çok memnun olduğu konulardan biri kütüphanenin genel temizliğidir.

Soru-16) Kütüphanenin Görsel Mimarisinden Memnunum.

Onaltıncı soruya verilen cevaplarla ortaya çıkan tabloda:38 kişi kesinlikle katılıyorum demiş ve oranları %19 dur.Katılıyorum diyen 93 kişinin oranı %46,5 tir.Kararsız 32 kişi %16 dir.Katılmıyorum diyen 24 kişi %12 iken,kesinlikle

katılmıyorum diyen 13 kişinin oranı %6,5 tir. Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphane binası mimari yapısının, estetik kaygılar ön plana alınarak oluşturulduğu daha önce ifade edilmişti. Onaltıncı soruya verilen cevaplarla ortaya çıkan sonuç bu ifadeyi haklı çıkarmış görünmektedir, çünkü kullanıcıların önemli bir kısmı görsel mimariden memnundur.

Soru-17) Masa ve Sandalyelerden Ergonomik Olarak Memnunuz.

Onyedinci soruya verilen cevaplarda kullanıcılar şöyle bir tablo ortaya koymuşlardır: Kesinlikle katılıyorum diyen 20 kişi %10 dur. Katılıyorum diyen 74 kişi %37 dir. Kararsızlar 53 kişi ile %26,5 tir. Katılmıyorum diyen 30 kişi %15 iken, kesinlikle katılmıyorum diyen 23 kişi %11,5 tir. Burada kararsızların sayısı dikkat çekmektedir. Kararsızları dikkate almadığımızda masa sandalye ergonomisinden kullanıcıların memnun olanların daha fazla olduğu görülmektedir. Ergonomi başlığı altında GSÜ Suna Kıraç Kütüphanesinde kullanılan masa ve sandalyelerin ortalama ergonomik standartlarda olduğu ifade edilmişti. Bu cevapta ortaya çıkan bu sonuç bu bilgiyi teyit etmiştir.

Soru-18) Kütüphanenin Merdiven Yapısından Memnunuz.

Onsekizinci soruya verilen cevaplarda ortaya şöyle bir sonuç çıkmıştır: Kesinlikle katılıyorum diyen 27 kişi %13,5 iken, katılıyorum diyen 98 kişi %49 dur. Kararsız olan 31 kişi %15,5 tir. Katılmıyorum diyen 26 kişi %13 iken, kesinlikle katılmıyorum diyen 18 kişinin oranı %9 dur. Kullanıcıların merdiven yapısından memnun olanların sayısı daha fazladır, ancak amacımız, yakalayabileceğimiz maksimum memnuniyet oranı olmalıdır. Bu noktada her zaman en iyisi için arayış ve çaba içerisinde olmak gerekmektedir.

Soru-19) Kullanıcılar İçin Ayrılan Bilgisayar Sayısı Yeterlidir.

Ondokuzuncu soruya verilen cevaplarda ortaya çıkan şöyle bir tablo çıkmıştır: Kesinlikle katılıyorum diyen 8 kişinin oranı %4 iken, katılıyorum diyen 45 kişinin oranı %22,5 tir. Kararsızlar 45 kişidir ve onların oranları da %22,5 tir. Katılmıyorum diyen 66 kişinin oranı %33 iken, kesinlikle katılmıyorum diyen 44 kişinin oranı %22 dir. Bilgisayar yetersizliği, kararsızları çıkardığımızda kullanıcıların memnun olmadığı konulardan biri olarak karşımıza çıkmıştır. Teknolojik imkanları kullanmanın kütüphane hizmetleri açısından bu kadar önem kazandığı günümüzde bilgisayar sayısında sıkıntı yaşanması çok önemli bir sorundur.

Soru-20) Zemin Kaplaması Kütüphane Ortamı Açısından Uygunur.

Yirminci soruya kullanıcıların verdikleri cevaplara göre ortaya şöyle bir tablo çıkmıştır: Kesinlikle katılıyorum diyen 24 kişi %12 dir.Katılıyorum diyen 89 kişi %44,5 dir.Kararsızlar 34 kişi iken yüzdeleri %17 dir.Katılmıyorum diyen 25 kişi %12,5 iken kesinlikle katılmıyorum diyen 28 kişi %14 tür.Kararsızlar dikkate alınmazsa kullanıcıların çoğunluğu zemin kaplamasından memnundur denebilir.Memnun olmayanların sıkıntıları muhtemelen ayak seslerini ortaya çıkaran sert zemindir.Bunu telafi etme adına daha yumuşak, sesi emen bir malzeme kullanılabilir.

Soru-21) Kütüphane Raf Sisteminden Memnunum.

Yirmibirinci soruya verilen cevaplarda kullanıcılar şöyle bir tablo ortaya koymuştur: Kesinlikle katılıyorum diyen 24 kişi %12 dir.Katılıyorum diyen 111 kişinin yüzdelik oranı %55,5 tir.Kararsızlar 35 kişi ve %17,5 tir.Katılmıyorum diyen 19 kişi %9,5 iken, kesinlikle katılmıyorum diyen 11 kişinin oranı ise %5,5 tir.Burada da kararsızlar çıkarılınca raf sisteminden önemli bir kesimin memnun olduğunu görülmektedir.

3.8. FİZİKSEL ORTAM İLE İLGİLİ KULLANICI ŞİKÂYET VE ÖNERİLERİ

Araştırma sorularının yöneltildiği Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarına sorulan sorular haricinde kütüphanenin fiziksel koşullarıyla ilgili şikâyet ve önerilerini ifade edebilecekleri açık uçlu bir soru yöneltilmiştir. Anketi yanıtlayan 200 kişiden 75 kişi (%37,5) açık uçlu kısma şikâyet ve önerilerini ifade ederken 125 kişi (%62,5) herhangi bir şikâyet ve öneri belirtmemiştir. Açık uçlu soruya verilen cevapların tasnifi yapıldığında aşağıdaki gibi bir sonuç ortaya çıkmıştır.

- ✓ Araştırma sorularında ifade edilmesine rağmen 10 kullanıcı havalandırma sisteminin yetersizliğini vurgulamış ve havalandırma şartlarının iyileştirilmesini önermiştir.
- ✓ 7 kullanıcı masa ve sandalyelerin, özellikle sınav dönemlerinde yetersizliğinden bahsetmiş ve ergonomik olarak serzenişte bulunduktan sonra gerekli önlemlerin alınmasını istemiştir.
- ✓ 5 kişi grup çalışması için tahsis edilen ortamların yetersizliğinden şikâyet etmiş ve bu durumun iyileştirilmesini talep etmiştir.
- ✓ Ankette olmasına rağmen 11 kişi gürültüden rahatsızlıklarını ifade etmiş ve çözüm beklediklerini beyan etmiştir.

- ✓ Yine 11 kişi bilgisayar laboratuvarı, bilgisayar sayıları ve bilgisayarların teknik donanımlarından dert yanmış ve gerekli tedbirlerin alınmasını istemişlerdir.
- ✓ Bütün sorulara cevap verdikleri halde 8 kişi fiziksel eksikliklerin neredeyse tamamını yazarak sorunların çözümlerini beklediklerini ifade etmişlerdir.
- ✓ 1 kişi raf sisteminden rahatsızlığını beyan ederek kapalı raf sistemine geçmeyi önermiştir.
- ✓ 4 kişi özellikle yaz aylarında kütüphanenin çok sıcak olduğunu ve soğutma sisteminin yetersiz kaldığını belirtmiştir.
- ✓ 5 kişi ise fiziksel alan anlamında kütüphanenin dar olduğunu ifade etmiş ve genişletme önermişlerdir.
- ✓ 6 kişi kütüphanenin cam tavan sisteminin sıcaklığı arttırdığını ve havasızlık meydana getirdiğini ifade ederek sorunun çözümlerini istediklerini belirtmiştir.
- ✓ Ankette olduğu halde kullanıcılardan 1 kişi tuvalet sayısından yakınmaktadır.
- ✓ 4 kişi yüzey kaplamasından memnun olmadıklarını kaplamanın gürültü çıkardığını belirtmiş ve daha yumuşak bir malzeme kullanılmasını önermiştir.
- ✓ 1 kişi sigara içilen bir özel ortam istediğinde bulunmaktadır.
- ✓ 1 kişide temizliğe biraz daha dikkat edilmesini istemektedir.

3.8.1. Çözüm Önerileri İle İlgili Yaklaşık Maliyetler

Araştırma sonucunda ortaya çıkan problemlere getirilen çözüm önerilerinin maliyetleri iki kalem altında ifade ifade edilebilir. İnşaat kalemi ve taşınır mallar kalemi.

İnşaat Kalemi: Cam tavan uygulamasına son verilecekse bu durum kütüphane binası açısından çok köklü değişiklikler anlamına gelmektedir. Kütüphane çelik malzemedenden yapıldığı için çatı ile bina arasında bağlantılar vardır. Cam tavan sisteminde değişiklik kararı ile beraber ciddi bir inşaat faaliyeti içerisine girilecektir. Bu durumda her kat için bir tuvalet yapılması, grup çalışmasına uygun alanların oluşturulması, gürültüyü azaltacak akustik yapı ve yer kaplamalarının yenilenmesi çalışmaları da inşaat kalemi altında değerlendirilebilir. Görüldüğu gibi maliyet getiren en önemli problemler inşaat kalemi altında yer almaktadır. Çok ince teknik detaylara

girmeden görüŖülen uzmanların değerlendirmelerine göre inŖaat kalemi altında yer alan alıŖmaların yaklaŖık maliyet tablosu aŖaęıdaki gibidir.

Tablo-32 İnŖaat Kalemi YaklaŖık Maliyet Tablosu

İnŖaat Kalemi	YaklaŖık Maliyet
Cam Tavan DeęiŖimi	750.000-800.000
Tuvaletler (2 adet)	30.000 – 35.000
Grup alıŖma odası	7.000-10.000
Toplam	787.000-845.000

TaŖınır Mallar Kalemi: Yeni masa ve sandalye alımı, mevcut bilgisayarların güncellenmesi ve yeni bilgisayarlar alınmasına dair öneriler bu baŖlık altında değerlendirebilir. Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi fiziksel alan itibariyle sınırlı bir alana sahiptir. Ŗu anda kütüphane okuma salonlarında fazladan yalnızca bir adet 8 kiŖilik masa için yer vardır. Bilgisayar laboratuvarında ise toplam bilgisayar kapasitesi 24 adettir. Ŗu anda 17 bilgisayar ile laboratuvar hizmet vermektedir. Bu durumda 7 adet daha bilgisayar alınabilir. Sonuç olarak karŖımıza çıkan yaklaŖık maliyet tablosu aŖaęıdaki gibidir.

Tablo-33 TaŖınır Mallar Kalemi YaklaŖık Maliyet Tablosu

TaŖınır Mallar Kalemi	YaklaŖık Maliyet
Masa(1 adet 8 kiŖilik)	5300 TL
Sandalye (8 adet)	169x8=1352 TL
Bilgisayar (7 adet)	7x1600=11200 TL
Toplam	17852 TL

SONUÇ

Bir kütüphane için ilk ve en önemli şart tüm kütüphane unsurlarına kabukluk edecek fiziksel bir ortamdır. Kullanıcıların beklentilerini karşılamaya yönelik fiziksel ortam şartları oluşturulmadan kütüphane ortamından ve kütüphane hizmetlerinden kullanıcıların tam olarak memnun olması beklenemez. Bu nedenle İlk olarak bir kütüphane binası ve içerisinde tüm kütüphane hizmetlerinin, amaca uygun bir şekilde verilebileceği uygun bir iç ortam oluşturmak gerekmektedir. Bunun için kütüphane binasının, henüz planlama aşamasında hizmete uygun bir tasarlama yapma adına adımlar atılmalıdır. Fiziksel planlama aşamasında kütüphane hizmet amaçlarına uygun bir planlama yapılmaz ise, fiziksel ortam ile ilgili ileride telafisi çok zor olabilecek sonuçlar ortaya çıkabilir. Hizmet amaçlarına ve kullanıcı beklentilerine göre inşa edilmeyen kütüphane binaları kullanıcılar arasında memnuniyetsizliklere neden olmaktadır.

Bu araştırmada Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcıları olan akademik personel, idari personel, önlisans ve lisan öğrencileri ve lisansüstü öğrencilerine kütüphane fiziksel ortamı memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla bir anket uygulanmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Genel bilgiler başlığı altındaki birinci bölümde kullanıcılara 7 adet demografik soru yöneltilmiştir. İkinci bölümde ise kütüphanenin fiziksel ortamı ile ilgili 21 soru yer almaktadır. Bu anket Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcısı olan 200 kişiye uygulanmıştır.

Araştırma aşamasında bir takım kısıtlılıklarla karşı karşıya kalınmıştır. Hizmet kalitesini ölçme adına kullanılan en yaygın ölçeklerden biri servQUAL ölçeğidir, libqual ölçeği ise kar amacı gütmeyen ve sadece hizmet üreten kuruluşlar olan kütüphanelerde kullanıcı memnuniyeti araştırma amacına yönelik oluşturulan ölçektir. Bu araştırma ise Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının kütüphanenin fiziksel koşullarından duydukları memnuniyet düzeyini araştırmaktadır. ServQUAL ve libqual ölçeklerinde kullanıcıların genel hizmetlerle ilgili değerlendirme yapmalarına olanak sağlama amacına yönelik sorular mevcuttur. Bu ölçeklerde fiziksel ortam memnuniyetini sorgulama amacına yönelik sorular çok azdır. Bu yüzden bu araştırmada 5'li likert ölçeği kullanılmıştır. Fiziksel ortam ile ilgili sorular detaylandırılarak kullanıcılara sorulmuştur. Örneğin İklimlendirme bir başlık şeklinde değil soğutma, ısıtma ve havalandırma gibi alt başlıklara ayrılarak kullanıcılara sorulmuştur. Böylece fiziksel ortam ile ilgili kullanıcıların değerlendirmelerinin daha detaylı bir şekilde alınması amaçlanmıştır.

Anket sonuçlarına bakıldığında genel anlamda Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcıları kütüphanenin fiziksel ortamından memnundur veya memnun değildir gibi kesin bir yargıya ulaşılamamıştır. Kütüphane kullanıcıları 21 soruya farklı farklı cevaplar vermişlerdir. Sonuç olarak kullanıcılar kütüphanenin fiziksel olanaklarının bir kısmından memnun olduklarını ifade ederken memnun olmadıkları kısımlar olduğunu da ortaya koymuşlardır. Bu nedenle öne çıkan fiziksel ortam özelliklerini ayrı ayrı ele alarak kullanıcıların memnuniyetine nasıl yansıdığını ortaya koymak daha sağlıklı bir değerlendirme olacaktır.

Anket sonuçlarına göre Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının en çok memnun oldukları fiziksel özelliklerin başında Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi'nin ulaşım açısından avantajlı ve merkezi bir konumda yer alması gelmektedir. Ankete katılan 200 kütüphane kullanıcısının 180 tanesi kütüphane binasının ulaşım açısından avantajlı ve merkezi bir konumda olduğundan memnuniyetlerini ortaya koymuşlardır. Kütüphane kullanıcılarının en çok memnun olduğu fiziksel özelliklerden biri de kütüphane fiziksel ortamının güvenliğidir. Ankete katılan 200 kişiden 158 tanesi fiziksel ortamın güvenliğinden memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Fiziksel anlamda kullanıcıların memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu konulardan biri de kütüphanenin genel temizliğidir. Ankete katılan 200 kişiden 163 tanesi kütüphanenin genel temizliğinden memnun görünmektedir. Kullanıcıların yüksek düzeyde memnuniyet ifade ettikleri başlıklardan biride Kütüphanenin görsel mimarisidir. Ankete katılan 200 kişiden 131 tanesi kütüphanenin görsel mimarisinden memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Anket sonuçlarına göre Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının kütüphanenin fiziksel ortamı ile ilgili yaşadıkları problemler ortaya çıkmıştır. Bu problemlerin birçoğu, anket formunda sorulduğu halde kullanıcıların açık uçlu soru kısmında da vurgulayarak ifade ettiği problemlerdir.

Havalandırma sisteminin yetersizliği, kullanıcıların memnuniyetlerini olumsuz olarak etkilemiştir. Ankete katılan 200 kişiden 64 tanesi havalandırma sisteminden memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Kararsızım olarak cevap veren 42 kişiyi çıkardığımızda havalandırma sistemindeki yetersizliğin kullanıcıların memnuniyetinin olumsuz olarak etkilendiği görülmektedir.

Fiziksel alan yetersizliği, kullanıcıların memnuniyetlerini olumsuz olarak etkilemiştir. Ankete katılan 200 kişiden 47 kişi Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi'nin fiziksel yeterliliğe sahip olmadığını düşündüklerini ifade etmişlerdir. Bu konuda 54 kişinin kararsız olduğunu düşündüğümüzde fiziksel alan yetersizliğinden memnun olmayanların sayısının oldukça yüksek olduğu ortaya çıkmıştır

Grup çalışma alanı eksikliği, kullanıcıların memnuniyetlerini olumsuz olarak etkilemiştir. Ankete katılan 200 kişiden 140 tanesi kütüphanede grup çalışmasına uygun mekânların sayısından memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Bu problem kullanıcıların en çok memnuniyetsizlik duydukları problemlerden biri olarak ortaya çıkmıştır.

Tuvalet ve lavaboların sayısının yetersiz olması kullanıcıların memnuniyetlerine olumsuz olarak yansımıştır. Ankete katılan 200 kişiden 128 kişi tuvalet ve lavabo sayısını yetersiz bulmuştur.

Kullanıcılar için ayrılan bilgisayar sayısı kullanıcıların memnuniyetini olumsuz olarak etkilemiştir. Ankete katılan 200 kişiden 110 kişi bilgisayar sayısından memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Yukarıda sayılan problemler Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarının anket sorularına verdikleri cevaplar sonucunda ortaya çıkan ve kullanıcıların memnuniyetlerini en çok etkileyen problemlerdir. Ayrıca kullanıcıların, anket formunda yer alan hazır sorular haricinde açık uçlu soru kısmında ifade ettikleri birtakım problemler de şunlardır: Masa ve sandalyelerin kütüphanenin yoğun olarak kullanıldığı sınav dönemlerinde yetersiz olması, kütüphane iç ortamının yine yoğun dönemlerinde gürültülü olması, raf sisteminin yetersizliği, soğutma sisteminin yetersizliği, alan darlığı, zemin kaplamasının uygunsuzluğu.

Açık uçlu soru kısmında kullanıcıların en çok değindiği fiziksel problem cam tavan uygulamasıdır. Cam tavan uygulaması havalandırma ve iklimlendirme sistemlerini etkilediği için kullanıcı memnuniyetini bazen dolaylı olarak bazen de doğrudan etkilemiştir. Cam tavan uygulaması kışın kütüphanenin normalden fazla soğumasına yazın ise kütüphanenin normalden fazla ısınmasına neden olduğu için havalandırma ve iklimlendirme sistemlerinin etkisini azaltmaktadır. Cam tavan sistemi bu sistemlerin normalden daha fazla enerji harcamasına da neden olmaktadır.

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphane binası yapılırken mimar ve kütüphaneci iletişimi kurulmamıştır. Kütüphanecilerin, kütüphane yöneticilerinin ve kullanıcıların fikirleri alınmamıştır. Sonuç olarak ortaya fiziksel anlamda kütüphane kullanıcılarının ihtiyaçlarına tam olarak cevap veremeyen bir kütüphane binası çıkmıştır. Bu durum kütüphane binaları ile ilgili tezimizi haklı çıkarmıştır. Çünkü yapım aşamasında kütüphaneci-mimar iletişimi kurulmadan yapılan kütüphane binaları kullanıcıların ihtiyaçlarına tam olarak cevap verememektedir.

Galatasaray Üniversitesi Suna Kıraç Kütüphanesi kullanıcılarına yapılan anket sonucunda ortaya çıkan ve kullanıcı memnuniyetini olumsuz etkileyen fiziksel problemlerle ilgili bir takım tedbirler alınarak bu problemler minimize edilebilir veya

ortadan kaldırılabilir. Yapım aşamasına geri dönülemeyeceği için kütüphaneci-mimar iletişimi ile ilgili çözümümüz burada geçerli olmayacaktır.

Galatasaray Üniversitesi Suna Kır a  Kütüphanesi bir  niversite kütüphanesidir ve rektörlük bünyesinde faaliyet göstermektedir. Bilginin akademik anlamda y n bulduğu kurumlar üniversitelerdir. Her ne kadar bina yapım aşamasında mimar-kütüphaneci iletişimi kurulamamıŐ olsa da tespit edilen fiziksel alan problemleri kapsamlı ve akademik bir rapor Şeklinde  st yönetime sunulursa kabul görebilir. Böyle bir raporda Galatasaray Üniversitesi Suna Kır a  Kütüphanesi'nin fiziksel ortam sorunları ile ilgili Şu  neriler yer alabilir:

Galatasaray Üniversitesi Suna Kır a  Kütüphanesi kullanıcıları ile yapılan fiziksel ortam anketi sonucunda ortaya çıkan problemlerden bazıları basit tedbirlerle üzülebilir. Örneğin tuvalet ve lavabo yetersizliği her kata birer tuvalet ve lavabo yapılarak üzülebilir. Masa sandalye yetersizliği, ihtiyaçlara cevap verebilecek sayıda yeni masa ve sandalye satın alınarak halledilebilir. Bilgisayar yetersizliği, mevcut bilgisayarların teknik olarak güncellenmesi ve yeni bilgisayarlar alınarak telafi edilebilir. Grup  alıŐması için paravan yardımı ile uygun alanlar oluşturulabilir. Bu alanlar içerisinde grup tartıŐma ve grup çalışma mekânları oluşturulabilir. Hatta fiziksel alan imkân verirse dinlenme odaları oluşturulabilir. Yüzey ve merdiven kaplamaları deėiŐtirilerek uygunsuz kaplama sorunu üzülebilir. Gürültü sorunu, akustik yansımaya problemi halledilerek üzülebilir. Temizlik ile ilgili gayretler artırılabilir. Bu problemler basit tedbirler ve düşük maliyetlerle halledilerek Galatasaray Üniversitesi Suna Kır a  Kütüphanesi kullanıcılarının fiziksel ortamdan duydukları memnuniyet düzeyleri artırılabilir.

Araştırma sonucunda ortaya çıkan en önemli fiziksel problemlerin kaynağı cam tavan uygulaması olarak ortaya çıkmıştır. Cam tavan sistemi, kütüphane hizmet amaçlarına uygun olmaktan çok estetik kaygılarla yapılmıştır. Cam tavan uygulaması kütüphane fiziksel alanını daraltmıŐtır. Cam tavan sistemi nedeniyle kütüphane kiŐin normalden daha soğuk, yazın ise daha sıcak olmaktadır. Havalandırma ve iklimlendirme cihazları bu yüzden yetersiz kalmakta ve bu cihazlar daha fazla enerji harcamaktadır. Bunun için en köklü  z m radikal bir karar vererek cam tavan uygulamasına son vermektir. Cam tavan uygulamasına son vermek kütüphane de alan geniŐlemesine yarayacaktır. İkinci ve   nc  katta yeni alanlar ortaya çıkacaktır. Cam tavan uygulamasına son vermek mümkün değilse iklimlendirme sistemlerine verdiği olumsuz etkileri en aza indirme adına teknik tedbirler alınmalıdır.

Galatasaray Üniversitesi Suna Kır a  Kütüphanesi bir kamu kurumu bünyesinde hizmet veren kendisine ayrılan kamusal bütçe olanaklarıyla faaliyet

gösteren bir kütüphanedir. Yukarıda ifade edilen tüm fiziksel problemler yapım aşamasında düşünülmediğinden dolayı tam olarak çözüme kavuşturulmaları çok zor gözükmektedir. Fiziksel anlamda kullanıcı memnuniyetsizliğine neden olan bu problemler bir takım çalışmalarla büyük oranda çözüme kavuşturulabilir. Fiziksel çözüm noktasında yapılacak tüm bu çalışmalar kuruma maliyet açısından bir yük getirecektir. Yapılan teknik araştırmalara göre yaklaşık maliyet kalemleri inşaat kalemi ve taşınır mallar kalemi olmak üzere iki başlık altında değerlendirilebilir. İnşaat kaleminin yaklaşık maliyetleri 787.000 -845.000 tl aralığındadır. Taşınır mallar kaleminin yaklaşık maliyetleri ise daha önce alınan malzeme faturaları üzerinden araştırıldığı için daha nettir. Taşınır mallar kalemi maliyeti 17.852 tl dir.

Dünyada özellikle gelişmiş ülkelerde kütüphaneci, mimar ve kullanıcı iletişimini bina yapım aşamasında sağlamış örnekler vardır. Bu iletişim organizasyonu ile çok başarılı kütüphane binaları ortaya çıkmıştır. Japonya da Kanazawa Kütüphanesi, ABD'ndeki New York Halk Kütüphanesi, Avusturya'daki Admont Kütüphanesi, Danimarka'daki Kopenhag Kraliyet Kütüphanesi çok güzel örneklerdir. Bu kütüphane binalarının ortak özellikleri kullanıcıların hem fizyolojisine hem psikolojisine hitap eden, estetik olduğu gibi kullanıcıların fizyolojik olarak tüm ihtiyaçlarını karşılayan çok fonksiyonlu binalar olmalarıdır. Kütüphane kullanıcılarında kütüphane beklenti algısı olgunlaşır ve kütüphane binalarının inşası aşamasında kütüphaneci, mimar ve kullanıcı iletişimi sağlanırsa yukarıdaki örnek kütüphane binalarını Türkiye'de de görebiliriz.

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

Çevre ve Orman Bakanlığı, Çevresel Gürültü Ölçüm ve Değerlendirme Kılavuzu, Çevre ve Orman Bakanlığı, Ankara,2011.

ERKAN Necmettin, Ergonomi: verimlilik, sağlık ve güvenlik için insan faktörü mühendisliği, Milli Produktivite Merkezi Yayınları, Ankara,2001.

Galatasaray Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı 2014 Yılı Faaliyet Raporu, Galatasaray Üniversitesi, İstanbul

GÜLER Çağatay ve ÇOBANOĞLU Zakir, Gürültü, T.C.Sağlı Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Ankara,2001.

HORZUM T.Fikret, Ölçme Bilgisi Ders Notları, Akdeniz Üniversitesi, Antalya

KÜÇÜKCAN Berrin, Üniversitelerde Kütüphane Binaları Kullanım Verimliliğinin Yapı Biyolojisi Açısından Değerlendirilmesi, Türk Kütüphaneciler Derneği, İstanbul, 2007.

SU Bayram Ali, Ergonomi, Atılım Üniversitesi, Ankara,2001.

ŞEREFHANOĞLU Müjgan, Yapıların İç Aydınlatmasında Gün Işığı İle Lamba Işığının Temel Özellikleri ve Ayrımları, Yıldız Teknik Üniversitesi Mimarlık Fakültesi Yayınları, İstanbul,1992.

SÜRELİ YAYINLAR

AÇIKGÖZ Ayla vd.“ Bir Üniversitedeki Adölesan ve Erişkinlerde Hasta Bina Sendromu Belirtilerinin CO2 ile İlişkisinin İncelenmesi”, Hava Kirliliği Araştırmaları Dergisi,2013.

AKAN Aslı Er ve SELÇUK Semra Arslan ,“Ofislerin Aydınlatmaları Üzerine Bir İnceleme: A Tasarım Mimarlık Ofisi Örneği”, Orta Doğu Teknik Üniversitesi.

AKIN Galip ve ÖZER Başak Koca : “Ergonomik Tasarım ve Tasarımdaki Ergonomik Kriterler”, Standart, Türk Standartları Enstitüsü, Yıl.43, Sayı 510, Haziran 2004.

ALTUN T.Didem Akyol, “Geleceğin Mimarlığı: Bilimsel-Teknolojik Değişimin Mimarlığa Etkileri”, DEÜ Mühendislik Fakültesi Fen ve Mühendislik Dergisi,2007.

BABAYİĞİT Mustafa Alparslan ve KURT Mustafa, “Hastane Ergonomisi”, İstanbul Med., 2013.

BALIK Hayriye ve YÜKSEL Ülkü Duman Yüksel,“ Planlama Sürecine İklim Verilerinin Entegrasyonu”, Türk Bilimsel Derlemeler Dergisi,2014.

BAYAZIT Nurgün Tamer ve AŞCIGİL Mine , “Sağlıklı ve Yaşanabilir Çevreler İçin Akustiğin önemi”,VII. Ulusal Tesisat Mühendisliği Kongresi,25-28 Ekim 2007.

ÇUKADAR Sami vd. Türkiye’de Üniversite Kütüphaneleri: Mevcut durum ve Gelecek”, Uluslararası Yükseköğretim Kongresi: Yeni Yönelişler ve Sorunlar,2011.

DEMİRKALE Sevtap Yılmaz ve AŞÇIGİL Mine ,“Sağlıklı Kentlerle ve Yapılarla İlgili Türkiye'nin gürlütü politikası”,VIII. Ulusal Tesisat Mühendisliği Kongresi,2007.

DİKMEN Çiğdem Belgin, “Enerji Etkin Yapı Tasarım Ölçütlerinin Örneklenmesi”,Politeknik Dergisi,2011.

DURSUN Bahtiyar ve ALTAY Ahmet,“ Trakya'daki İl Halk Kütüphanesi Binaları için Optimum Aydınlatma Tasarımı Önerileri”

ERDOĞAN Elmas ,“Çevre ve Kent Estetiği”, ZKÜ Bartın Orman Fakültesi Dergisi,2006.

GÜREL Emet ,“Çalışma Yaşamında Işık ve Aydınlatmanın Önemi”, Muğla Üniversitesi SBE Dergisi,2001.

İLKE E.Figen vd. “Doğal Kaynakların Yönetiminde Peyzaj Yönetimi, Koruma ve Planlaması”, 1.Konya Kent Sempozyumu 26-27 Kasım 2011.

İNCİR Gülten ,“Ergonomik Koşulların Çalışan Memnuniyetine etkisi Ve Bu Etkinin Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşması”,8.Ulusal Ergonomi Kongresi,25 – 26 Ekim 2001,Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir,2001.

İNCİR Gülten ,“Ergonomik Koşulların Çalışan Memnuniyetine etkisi Ve Bu Etkinin Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşması”,8.Ulusal Ergonomi Kongresi,25 – 26 Ekim 2001,Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir,2001.

KÂHYA Emin ,“Yüksek Öğretim Öğrencileri İçin Ergonomik Sıra ve Masa Tasarımı”,17.Ulusal Ergonomi Kongresi,14 – 16 Ekim 2011,Eskişehir,2011.

KAKIRMAN YILDIZ Asiye, "Kütüphanelerde Performans Ölçümü: IFLA Performans Ölçütlerinin Değerlendirmesi", Bilgi Dünyası,2010

KARAKAŞ Sekine , "Üniversite kütüphanesi kullanıcılarının beklentileri ve kullanıcı tatmini." Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi,1999.

KÖSSAL Yüksel , "Kapalı Mahallerde Hava Kalitesinin İyileştirilmesi",V.Ulusal Tesisat Mühendisliği Kongresi ve Sergisi,3-6 Ekim 2001,İzmir,2001.

KÜÇÜKCAN Berrin ve ÖZTÜRK Ayşe, "Kütüphane Binası Kullanıcıları Arasındaki İletişimde Binanın Rolü", Uluslararası Bilgi Hizmetleri Sempozyumu, 2006.

MUSCOGUIRI Marco , "İtalya'da Kütüphane Mimarisi: Senaryolar, stratejiler ve Fırsatlar"(Atakan Aydın),Türk Kütüphaneciliği,2012.

RAHMAN Süheyla vd., "Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Değerlendirilmesi: Elazığ'daki Hastaneler Üzerine Bir Araştırma", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,2007

SARIDALDI Evrim ve SEVİM Şerafettin, "Müşteri Şikâyet Yönetimi Performansının Değerlendirilmesi: TCDD 3.Bölge Müdürlüğü'nde bir uygulama", Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,2009.

ŞAHİN Ece ve DOSTOĞLU Neslihan, "Kentsel Mekân Tasarımında Doğal verilerin Kullanımı", Uludağ Üniversitesi Mühendislik-Mimarlık Fakültesi Dergisi,2007.

ŞENYURT TOPÇU Özlem ve YILMAZ Bülent, "Ankara'daki Halk Kütüphanesi Hizmet Niteliğinin Değerlendirilmesi", Türk Kütüphaneciliği,2012

TERCAN Ahmet ,“Dosya: Kütüphane Yapıları“Mimar,2010.

ÜNAL Nur, “İstanbul Modern Sanat Müzesi Kütüphanesi”, Türk Kütüphaneciliği,2007.

YALÇINKAYA Begüm ,“Eğitim Ortamında Başarının Gizli Etkeni: Ergonomi“,Journal Of New World Sciences Academy,2012.

YENER Alpin Köknel ,“Binalarda Güneşten Yararlanma Teknikleri: Çağdaş Teknikler”,VIII. Ulusal Tesisat Mühendisliği Kongresi,2007.

YILMAZ Erol ,“Kütüphanelerde Toplam Kalite Yönetimi: Kısa Bir Gözden Geçirme “Türk Kütüphaneciliği 24,2010.

YILMAZ Tahsin vd. İklima Bağlı Tasarım olanaklarının Sıcak İklim Koşullarında İrdelenmesi, Antalya Cumhuriyet Meydanı Örneği, Türk Bilimsel Derlemeler Dergisi,2013.

TEZLER

AKBAYRAK Emre Hasan, ”Orta Doğu Teknik Üniversitesi Kütüphanesi’nde Hizmet Kalitesi Ölçümü”, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hacettepe Üniversitesi, Ankara,2005.

ATAÇ Feyyaz, Kütüphanelerde Doğal ve Yapay Aydınlatma Kriterleri: Ortadoğu Teknik Üniversitesi Merkez Kütüphanesinin Okuma Salonlarının İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atılım Üniversitesi, Ankara 2013.

BOZKURT Bilal, Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Kütüphane Hizmetlerinde Bir Uygulama: Muğla Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Marmara Üniversitesi, İstanbul,2008.

BÖLÜKBAŞI Burcu, Hizmet Sektörünün Artan Öneminde Müşteri Memnuniyetinin Yeri ve Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Marmara Üniversitesi, İstanbul,2008.

BULGAN Uğur, Kütüphanecilik Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bir Üniversite Kütüphanesi Uygulaması, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Beykent Üniversitesi, İstanbul,2002.

BURUCUOĞLU Murat, Müşteri Memnuniyetini ve Sadakatini Arttırmada Müşteri Şikâyetleri Yönetimin Etkinliği: Bir Örnek Olay İncelemesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Karaman,2011.

GÜNER Gamze, Otomotiv Sektöründe Müşteri Memnuniyetinin Satışa Etkileri :“Ford Örneği”, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Atılım Üniversitesi, Ankara,2013.

İRİÇ Âdem, Hizmet Pazarlaması Bağlamında Ortaöğretim Kurumlarında Eğitim Dışında Verilen Hizmetlerin Müşteri Memnuniyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Maltepe Üniversitesi, İstanbul,2014.

KAPUCU Hakan Hilmi, Kütüphane Hizmetlerinde Müşteri Tatmini ve Bir Uygulama, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi, İstanbul,2007.

KARAHAN Şerif, Kütüphanelerde Hizmet Kalitesinin LibQUAL+™ Hizmet Kalitesi Ölçüm Anketi ile Ölçülmesi: Dumlupınar Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya,2012

KESER Erkan, Üniversite Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyeti Ölçümü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi, İstanbul,2007.

KÜÇÜKCAN Berrin, Üniversitelerde Kütüphane Binaları Kullanım Verimliliğinin Yapı Biyolojisi Açısından İncelenmesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi, İstanbul, 2005.

METİN Beyza, Müşteri Memnuniyeti Çerçevesinde Dershane Hizmetlerinden Yararlanan Bireyler Üzerine Bir Araştırma, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Selçuk Üniversitesi, Konya,2011.

MİDİLLİ Özlem, Hizmet Sektöründe Müşteri Memnuniyetinin Pazarlamaya Etkisi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kadir Has Üniversitesi, İstanbul,2011.

ORHAN Ayşegül, Yapıların Boyutsal-Biçimsel Özellikleri ile İnsan Sağlığı İlişkisi, İstanbul, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Basılmamış Bilim Uzmanlığı Tezi,2001.

YILDIZ Yasin, Hizmet İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti Müşteri Sadakati Etkileşiminin İncelenmesi, Sivas İlinde Bir Uygulama, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas,2013.

İNTERNET

<http://www.uslanmam.com/cografya/619555-istanbulun-iklimi.html>
(Erişim Tarihi: 10.06.2015)

<http://strateji.gsu.edu.tr/BelgeGoster.aspx?Tip=Rapor&No=23>
(Erişim Tarihi:10.06.2015)

http://halksagligi.med.ege.edu.tr/seminerler/2003-04/TutumOlcegiGelistirme_SK.pdf
(Erişim Tarihi:10.08.2015)

EKLER

**GALATASARAY ÜNİVERSİTESİ SUNA KIRAÇ KÜTÜPHANESİ FİZİKSEL
ORTAM MEMNUNİYET ANKET FORMU**

Sayın Galatasaray Üniversitesi Suna Kır a  Kütüphanesi kullanıcısı,
Bu akademik çalışmanın amacı Galatasaray Üniversitesi Suna Kır a  Kütüphanesi
kullanıcılarının kütüphanenin fiziksel koşullarından memnuniyet düzeylerinin
ol ulmesidir.

BİRİNCİ BÖLÜM: Genel Bilgiler**1.Cinsiyetiniz**

Erkek Kadın

2.Lütfen aşağıdaki ifadelerden sizin için uygun olanını işaretleyiniz.

GS  Akademik personel GS   nlisans veya Lisans  ğrencisi
 GS  İdari personel GS  Lisansüstü  ğrencisi

3. Kütüphanemizi hangi sıklıkla kullanıyorsunuz?

İlk kez kullanıyorum. Her gün.
 Haftada bir ya da birkaç kez Ayda bir ya da birkaç kez
 Sınav dönemleri hariç yılda bir ya da birkaç kez. Sadece sınav dönemlerinde

4. Kütüphanemizi hangi amaçla kullanıyorsunuz?

Kitap  d n  almak Araştırma yapmak  dev yapmak
 Film izlemek Gazete / dergi okumak Referans kaynaklarını kullanmak
 Ders  alışmak E-kaynakları kullanmak Bilgisayar / internet
 Kütüphaneciden yardım almak Fotokopi hizmetinden
 Dinlenmek / vakit geçirmek Kitap okumak Diğ r

5. Bir kütüphanede hangisi sizin için en önemli özelliktir?

Kütüphanenin fiziksel koşulları Koleksiyonun sayı ve içerik olarak zenginliği
 Koleksiyonun güncel olması Kullanım kolaylığı ve rahatlığı
 Hizmet saatleri Ulaşım kolaylığı ve rahatlığı
 Personelin tutumu İnternet erişim imkanı olması Diğ r

6.şimdiye kadar kütüphanemiz dışında kaç farklı kütüphaneden yararlandınız?

[.....]

**7. Yararlandığınız kütüphaneler arasında fiziksel koşullar itibariyle bir
değ rlendirme yapmanızı istesek kütüphanemizi kaçıncı sırada
değ rlendirirsiniz?**

[.....]

İKİNCİ BÖLÜM: FİZİKSEL ORTAM

Memnuniyet değerlendirme ölçütleri: Aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı 1'den 5'kadar sıralanmış ölçekte belirtiniz. 1-Kesinlikle katılmıyorum. 2-Katılmıyorum. 3-Kararsızım. 4-Katılıyorum. 5-Kesinlikle Katılıyorum.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
		1	2	3	4	5
1.	Kütüphane binası ulaşım açısından avantajlı ve merkezi bir yerdedir.					
2.	Kütüphane, kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verebilecek fiziksel yeterliliğe sahiptir.					
3.	Kütüphane fiziksel ortamı güvenlik açısından yeterlidir.					
4.	Kütüphane, ısıtma sisteminden memnunum.					
5.	Kütüphanenin soğutma sisteminden memnunum.					
6.	Kütüphanenin havalandırma sisteminden memnunum.					
7.	Kütüphane aydınlatmasından memnunum.					
8.	Kütüphanenin sessizliğinden memnunum.					
9.	Kütüphanede grup çalışmasına uygun mekânların sayısı yeterlidir.					
10.	Kullanıcılara ayrılan masa ve sandalye sayısı yeterlidir.					
11.	Kütüphanede bireysel çalışmalarım için uygun bir alan vardır.					

12.	Kullanımı kolaylaştıran yönlendirici işaret ve tabelalar yeterlidir.					
13.	Tuvalet ve lavaboların sayısı yeterlidir.					
14.	Tuvalet ve lavaboların temizliğinden memnunum.					
15.	Kütüphanenin genel temizliğinden memnunum.					
16.	Kütüphanenin görsel mimarisinden memnunum.					
17.	Masa ve sandalyelerden ergonomik olarak memnunum.					
18.	Kütüphanenin merdiven yapısından memnunum.					
19.	Kullanıcılar için ayrılan bilgisayar sayısı yeterlidir.					
20.	Zemin kaplaması kütüphane ortamı açısından uygundur.					
21.	Kütüphane raf sisteminden memnunum.					
22.	Kütüphanemizin fiziksel koşullarıyla ilgili dilek, Şikâyet ve önerilerinizi belirtiniz...					

ANKET SONUÇLARI

		Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	Kütüphane binası ulaşım açısından avantajlı ve merkezi bir yerdedir.	5	2,5	7	3,5	8	4,0	80	40	100	50
2.	Kütüphane, kullanıcı ihtiyaçlarına cevap verebilecek fiziksel yeterliliğe sahiptir.	6	3,0	41	20,5	54	27,0	76	38,0	23	11,5
3.	Kütüphane fiziksel ortamı güvenlik açısından yeterlidir.	8	4,0	11	5,5	22	11,0	95	47,5	64	32,0
4.	Kütüphane, ısıtma sisteminden memnunum.	20	10,0	18	9,0	21	10,5	83	41,5	58	29,0
5.	Kütüphanenin soğutma sisteminden memnunum.	26	13,0	39	19,5	30	15,0	68	34,0	37	18,5
6.	Kütüphanenin havalandırma sisteminden memnunum.	34	17,0	30	15,0	42	21,0	67	33,5	27	13,5
7.	Kütüphane aydınlatmasından memnunum.	12	6,0	22	11,0	26	13,0	96	48,0	44	22,0
8.	Kütüphanenin sessizliğinden memnunum.	45	22,5	36	18,0	43	21,5	55	27,5	21	10,5
9.	Kütüphanede grup çalışmasına uygun mekânların sayısı yeterlidir.	85	42,5	55	27,5	33	16,5	19	9,5	8	4,0

10.	Kullanıcılara ayrılan masa ve sandalye sayısı yeterlidir.	33	16,5	54	27,0	40	20,0	60	30,0	13	6,5
11.	Kütüphanede bireysel çalışmalarım için uygun bir alan vardır.	25	12,5	31	15,5	29	14,5	83	41,5	32	16,0
12.	Kullanımı kolaylaştıran yönlendirici işaret ve tabelalar yeterlidir.	11	5,5	29	14,5	45	22,5	94	47,0	21	10,5
13.	Tuvalet ve lavaboların sayısı yeterlidir.	67	33,5	61	30,5	36	18,0	31	15,5	5	2,5
14.	Tuvalet ve lavaboların temizliğinden memnunum.	26	13,0	19	9,5	47	23,5	80	40,0	28	14,0
15.	Kütüphanenin genel temizliğinden memnunum.	4	2,0	10	5,0	23	11,5	119	59,5	44	22,0
16.	Kütüphanenin görsel mimarisinden memnunum.	13	6,5	24	12,0	32	16,0	93	46,5	38	19,0
17.	Masa ve sandalyelerden ergonomik olarak memnunum.	23	11,5	30	15,0	53	26,5	74	37,0	20	10,0
18.	Kütüphanenin merdiven yapısından memnunum.	18	9,0	26	13,0	31	15,5	98	49,0	27	13,5
19.	Kullanıcılar için ayrılan bilgisayar sayısı yeterlidir.	44	22,0	66	33,0	45	22,5	45	22,5	8	4,0
20.	Zemin kaplaması kütüphane ortamı açısından uygundur.	28	14,0	25	12,5	34	17,0	89	44,5	24	12,0
21.	Kütüphane raf sisteminden memnunum.	11	5,5	19	9,5	35	17,5	111	55,5	24	12,0