

Halk Kütüphanesi Hizmetlerine İlişkin Kullanıcı Memnuniyeti*

User Satisfaction Related to Public Library Services

Pınar ÇAĞLAYAN**

Öz

Bu çalışmada, halk kütüphanesi hizmetlerine yönelik kullanıcı memnuniyeti konusu temel alınıp incelenmeye çalışılmıştır. Kuramsal konular hakkında bilgi verildikten sonra yapılan kullanıcı memnuniyet araştırması incelenmiştir. Araştırmanın amacı, halk kütüphanelerinde sunulan hizmetlere ilişkin kütüphanenin yapısal unsurları olan kullanıcı, bina, koleksiyon ve personel açısından kullanıcı memnuniyetini belirlemeye yöneliktir. Bu araştırma anket yöntemiyle yapılmış ve sorular Ankara Yenimahalle İlçe Halk Kütüphanesi, Cebeci Halk Kütüphanesi ve Oran Sevgi Yılı Halk Kütüphanesi kullanıcılarına her birinden 30' ar olmak üzere toplamda 90 kullanıcıya uygulanmıştır. Anket tamamlandıktan sonra veriler analiz edilerek bulgular değerlendirilmiş, sonuç ve öneriler yazılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre kütüphanelerde verilen hizmetler konusunda kullanıcılar açısından kimi noktalar yeterli görülürken kimileri üzerinde bazı yenileşmelerin olması ve hizmetlerin gelişmesinin beklenmekte olduğu görülmüştür.

Anahtar sözcükler: Kullanıcı memnuniyeti, Halk kütüphanesi, Memnuniyet, Kullanıcı araştırması, Kütüphane hizmetleri

Abstract

In this study, user satisfaction on public library services are taken as basis and analysed. User satisfaction research is analysed after informing about theoretical subjects. The purpose of this research is to determine the user satisfaction in terms of user, building, collection and staff, which are the structural elements of the services offered in public libraries. This research has been carried out via survey and the questions were applied on 90 users, each 30 of which were from Ankara Yenimahalle District Public Library, Cebeci Public Library and Oran Sevgi Yılı Public Library separately. After the survey was completed, the findings were evaluated by analysing the data, the results and suggestions were written. In view of the findings obtained from the survey, some titles have been found satisfactory by the users in terms of the services offered in the libraries, but some innovations about other titles have been expected to be carried out and the services have been expected to be developed.

Keywords: User satisfaction, Public library, Satisfaction, User research, Library services

* İlgili çalışma 2011 yılı Genç ÜNAK makale yarışmasında ikinci olmuştur.

** Kütüphaneci, Rize Üniversitesi Kütüphane ve Dokümantasyon Daire Başkanlığı, pnr_ugurlu@hotmail.com

Giriş

Günümüzde teknolojinin her geçen gün ilerlemesi ve gelişmesiyle beraber bir bilgi yoğunluğu ve patlaması yaşanmaktadır. Bu durum bilginin kaydı, denetimi, toplumun bu bilgilere erişimi konusunu da beraberinde getirmektedir. En önemlisi de yoğunlaşan bu bilgi artışının en kolay ve güvenilir bir şekilde kullanıcılara aktarılmasını sağlamaktır. Yaşadığımız bilgi çağında çok önemli bir yeri olan halk kütüphaneleri bu noktada daha da önem kazanmaktadır. Halk kütüphaneleri bilginin toplanmasından, düzenlenmesine ve kullanıcıya erişimine kadar geçen süreçte bilginin organizasyonunu gerçekleştirirler. Ayrıca halk kütüphaneleri gerek amaç ve görevleriyle gerekse politika ve hizmetleriyle kullanıcılarını düşünmekte ve onları memnun etme çabasındadırlar. Kullanıcı gereksinimlerini ve kullanıcıların kütüphaneden beklentilerini verecekleri hizmetlerle karşılamakta ve bununla da en üst düzeyde kullanıcı memnuniyeti sağlamayı amaç edinmekle toplum ve kamudaki yerini almaktadırlar. Çünkü kullanıcı memnuniyetinin üst düzeyde olması kullanıcıların kütüphaneyi daha fazla kullanması demek ve kütüphanenin de kullanıcı sayısını maksimum seviyeye ulaştırarak hizmetlerini daha çok kullanıcıya ulaştırması anlamına gelmektedir. Bu yüzden halk kütüphaneleri kullanıcı memnuniyetini ön planda tutarak kendini sürekli geliştirmeli ve hizmetlerinde de en yüksek kaliteyi hedef alarak amaç ve işlevlerini yerine getirmelidir.

Halk Kütüphanesi Tanım, Amaç ve Görevleri

Halk kütüphaneleri, bireylerin eğitim kültür ve boş zamanları ile ilgili bilgi gereksinimlerini hiçbir ayırım gözetmeksizin ücretsiz biçimde karşılayarak toplumun ya da bulunduğu yörenin kalkınmasına katkıda bulunan demokratik kuruluşlardır. (Ersoy ve Yılmaz, 2009, s. 809). Halk kütüphaneleri dünya çapında bir olgudur. Onlar çeşitli toplumlarda, farklı kültürlerde ve farklı gelişim aşamalarında ortaya çıkarlar (IFLA, 2007, s. 21).

Halk kütüphanelerinin gerçekleştirmeyi hedeflediği amaçlar vardır ve hizmetlerini toplum kullanıcılarına sunarken bu amaçlar doğrultusunda hareket ederler. Halk kütüphaneleri eğitime katkıda bulunmak, eğlence, kültür, teknoloji gibi hizmet ve imkânları her yaş grubu kullanıcılar için gerçekleştirmeyi amaçlayan kuruluşlardır.

Halk kütüphanesinin amaçlarını yerine getirebilmesi için bazı işlevleri yerine getirmesi gerekmektedir. Halk kütüphanesinin toplumsal bağlamda 4 tane işlevi vardır. Bunlar eğitim, kültür, bilgi ve boş zamanları değerlendirme alanlarıdır (Yılmaz, 1996, s. 9). Halk kütüphaneleri bu işlevleri yerine getirerek hizmetlerini sunarlar. Bu görevleri ile kullanıcıların bilgi gereksinimlerini karşılar, boş zamanlarını değerlendirebilmek için fırsat sağlar, kullanıcılarının gelişimlerine katkıda bulunurlar ve toplumun ilerlemesine destek olurlar.

Tüm bunlar kapsamında bakıldığında halk kütüphanelerinin kullanımını sağlayacak birer altın anahtar niteliği taşıyan, halk kütüphanesinin temelinde olması gereken ve

onu ayakta tutan olmazsa olmaz unsurları vardır. Bu unsurlar halk kütüphanesinin yapısal unsurları olarak bina, bütçe, personel, derme ve kullanıcı olmak üzere 5 ana başlık altında toplanmaktadır. Bu yapısal unsurlar kütüphanenin olabilmesi ve hizmet verebilmesi için gerekli olan unsurlardır.

Halk Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyeti

Kütüphanelerin amacı kullanıcının bilgi kaynaklarına kolayca erişimini sağlamak olunca, kütüphanecilikte yeni kavramlar ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu kavramlardan birisi de kullanıcı tatminidir. (Erdem, 1995, s. 15).

Kullanıcının memnuniyeti, tatmin duygusu kütüphanecinin nihai amacının ürünleridir. En basit anlatımı ile kullanıcı tatmini, kullanıcıların beklentileri ile aldıkları arasındaki farktır. Bu tatmin düzeyi mantıksal olarak verilen hizmetin objektif bir değerlendirmesine ve kullanıcı gereksinimlerinin ne kadar karşılandığına dayandırılabilir. (Westbrook, 1993: 542; Karakaş, s. 62).

Bilgi erişimde ve kütüphane hizmetlerinin elde edilmesinde kullanıcı tatmini genellikle kullanıcının hizmetteki farklılığı algılamasına dayanır. Kullanıcı tatmininde kullanıcıların arzuladığı hizmet her zaman önemli bir husus olmakla birlikte, bu kişilerin iyi hizmet olarak nitelediği kullanıcı beklentilerinin arkasında hangi faktörlerin ve birikimlerin olduğunun belirlenmesi gerekir. (Karakaş, s. 62–63).

Görüldüğü üzere kullanıcı memnuniyeti, kullanıcıların beklentilerinin ne oranda karşılandığı ile ilgili bir kavramdır. Kullanıcı memnuniyeti, kurumun hizmetlerinin olumlu ya da olumsuz bir biçimde tekrar yansımalarıdır. Bu memnuniyetin boyutunun ne ve nasıl olduğunu görmek kullanıcıların yansıttığı ruh hali ile doğrudan ilişkilidir. Memnuniyet kullanıcılardan alınan geri bildirimle gözlemlenebilir durumdadır. Kullanıcı memnuniyeti, kullanıcıların bekledikleri hizmetler, kurumdaki beklentileri ile kurumun bu beklenti, hizmet ve gereksinimleri karşılamaya yönelik olarak gösterdiği hizmet ve çalışmaların ne ölçüde uyumda olduğudur ve kullanıcıların bunlardan duydukları memnuniyet kullanıcı memnuniyeti olarak belirtilebilir. Kullanıcı memnuniyeti kavramı verilen hizmetlerle doğrudan ilgilidir ve memnuniyetin derecesi hizmetlerin ölçüsüne ve kalitesine bağlı olarak değişmektedir. Bu duruma bağlı olarak hizmetlerin etkililik derecesi halk kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyeti kavramını ön plana çıkarmaktadır.

Halk Kütüphanelerinde Kullanıcı Memnuniyeti Belirleme

Kullanıcı tatmini, kullanıcıların gereksinimlerinin karşılanması ile ortaya çıkacağı için kullanıcının gereksinimlerinin ne kadarının karşılandığının ölçülmesi onun vereceği bilgilere dayanmaktadır (Erdem, 1995, s.24).Kullanıcı tatmininin artırılması, kullanıcı hizmetleri ve kütüphanenin başarısı için önemli bir göstergesidir. Bu nedenle

kütüphaneler kullanıcı tatminini dolaysız bir biçimde ölçmek için çaba harcarlar ve bu amaçla belirli sürelerle araştırma yapar veya kullanıcıların düşüncelerini sistematik olarak saptarlar. Kullanıcı tatmininin en çok incelendiği alan bilgi ve belge taramalarıdır. Kullanıcı tatmini kullanıcının yorumuna dayandığı için ölçümü zordur. Bilgi ve belge taramalarında kullanıcının kütüphaneyi hangi sıklıkla ziyaret ettiği ve çeşitli hizmetlerden nasıl yararlandığını izlemek suretiyle dolaylı olarak ölçülebilir (Erdem, 1995, s. 15).

Kütüphaneler, farklı sektörlerde hizmet sunan kurumlar gibi, gereksinimleri tam olarak karşılamak zorunda olan hizmet kurumlarıdır.(Yılmaz, 2010, s. 47).Bu nedenle bu kurumlar, kullanıcılarının gerçek ihtiyaçlarını tam olarak anlama ve değişen gereksinimlerini algılama noktasında, kullanıcı tatminini ölçmek ve gerekli uyarlamalar yapmak için elinden gelen her şeyi yapmalıdırlar (Guinchat ve Menou, 1990, s. 293; Yılmaz, 2010, s. 47).

Kütüphane politikaları ve işlemleri kurumun ya da personelin değil kullanıcıların gereksinimi ve onların rahatlığına dayalı olmalıdır. Nitelikli hizmetler, kütüphane kullanıcılarının gereksinimlerine duyarlı olduğu ve hizmetlerini bu gereksinimleri karşılamak için biçimlendirdiği takdirde verilebilir. Halk kütüphanesi kullanıcı memnuniyeti konusunda olumlu bir politikaya sahip olmalıdır. Bu bütün politika planlamalarında, kütüphanenin ve sistemin tasarlanmasında, işlemlerin ve bilgi ile diğer çeşitli materyal taslaklarının hazırlanmasında kullanıcı üzerindeki olumlu etkinin temel hedef olması gerektiği anlamına gelir(IFLA, 2007 s. 73).

Sonuç olarak halk kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyetinin fazla olması kullanıcı ile kütüphane hizmetleri arasındaki ilişkinin olumlu olmasına, beklentilerin maksimum düzeyde karşılanabildiği bir kullanıcı deneyimine bağlıdır. Ayrıca halk kütüphanesindeki personelin kullanıcı beklentilerine yönelik performansı ile kullanıcı arasındaki ilişki de kullanıcı memnuniyet derecesini etkiler. Halk kütüphanelerinde kullanıcı memnuniyeti verilen kütüphane hizmetlerinin kullanıcılar üzerindeki etkisine bakılarak gözlemlenebilir.

Kütüphanelerdeki Hizmet Kalitesi ile Kullanıcı Memnuniyeti Arasındaki İlişki

Diğer sektörlerdeki işletmelerde olduğu gibi, hizmet bazlı kurumlardan olan kütüphaneler de, kullanıcılarına kaliteli hizmetler sunmak suretiyle, ilerleme sağlamak, kullanıcılarının desteğini almak ve bu desteği hiçbir zaman kaybetmemek isterler. Çok açıktır ki, kütüphaneler ve bilgi merkezlerinde hizmet kalitesinden söz edilemediği durumlarda kullanıcılar memnuniyetsizlik yaşayacak; kaliteli hizmet alamadıkları için de ya mecburen bu kurumlardan hizmet almaya devam edecek veya alternatif kurumlar bulduklarında bilgi hizmetlerini o kurumlardan almaya başlayacaklardır (Yılmaz, 2010, s. 42). Kullanıcı memnuniyetinin düzeyi, sistemi kuranların değil hizmet verilen

bireylerin istek, gereksinim ve beklentilerinin en üst düzeyde sisteme yansımalarıyla yükseklenmektedir (Yılmaz, 2010, s. 48).

Kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesinde ve uygulamaların merkezinde mutlaka kullanıcı ve onun gereksinimleri yer almalıdır (Payne, 1996, s. 59; Yılmaz, 2010, s. 46). Bu doğrultuda, kullanıcı grubunun bilgi gereksinimlerinin analiz edilmesi, kullanıcı merkezli bilgi sistemlerinin düzenlenmesinde birinci adımdır. Bu analiz, kullanıcıların amaçlarının ve hedeflerinin neler olduğuna ilişkin bilgilerin öğrenilmesiyle tamamlanabilecektir. (Allen, 1996, s. 29; Yılmaz, 2010, s. 46). Ayrıca, tam anlamıyla ve eksiksiz bir kullanıcı merkezlikten söz edebilmek için, yapılacak hizmet planlamasında sadece kütüphaneden yararlanmakta olan mevcut kullanıcıların değil, potansiyel kullanıcıların da dikkate alınması bir zorunluluktur (Yılmaz, 2010, s. 46).

Görülüyor ki, kütüphaneler kullanıcılarının beklenti ve bilgi gereksinimlerini karşılayabilmek için verdikleri hizmeti en üst düzeye çıkaracak ve bu hizmetin kaliteli olmasını sağlayacak çalışmalarda bulunmalıdır. Böylece kaliteli hizmet karşılığında kullanıcı memnuniyeti artacak ve kütüphane ile kullanıcı arasında daha etkileşimli bir ortam sağlanmış olup kütüphane kullanımı da artırılmış olacaktır.

Halk Kütüphaneleri Hizmetlerine İlişkin Kullanıcı Memnuniyetini Belirlemeye Yönelik Olarak Yapılan Araştırma

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmadaki temel amaç Ankara’da bulunan halk kütüphanelerinde kütüphane hizmetlerine ilişkin olarak bina, personel, kullanıcı ve koleksiyon unsurları açısından kullanıcı memnuniyetini belirlemektir. Yani kullanıcıların bu hususlar çerçevesinde ve bunlara dayanarak kütüphaneyi değerlendirmelerini sağlayıp memnuniyetlerini belirlemek, bulgular ışığında genel bir değerlendirme yaparak sonuçları yazıp gerekli önerilerde bulunmaktır.

Araştırmanın Alanı, Kapsamı ve Yöntemi

Araştırmanın ve çalışmanın amacını gerçekleştirmeye yönelik yapılan bu çalışmada araştırmanın alanını Ankara’daki halk kütüphaneleri oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında belirlenen kütüphaneler; Ankara Yenimahalle İlçe Halk kütüphanesi, Cebeci Halk kütüphanesi ve Oran Sevgi Yılı Halk Kütüphanesi’dir. Araştırma anket yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Anket çalışması, belirlenen bu kütüphanelerin her birinden 30’ar kullanıcı olmak üzere toplam 90 kişinin örneklem alınıp uygulanmasıyla gerçekleştirilmiştir. Kütüphane kullanıcılarının memnuniyetini değerlendirmek üzere yapılan bu anket çalışması, kütüphanenin yapısal unsurları açısından halk kütüphanelerindeki memnuniyetin hangi boyutta olduğunu gösterecektir.

Bulgular ve Değerlendirme

Bu kısım kapsamında kullanıcıların anket sorularına verdikleri yanıtlar incelenecek ve elde edilen sayısal verilere göre kullanıcı memnuniyetine ilişkin değerlendirmeler yapılarak gerekli yorumlarda bulunulacaktır.

Halk Kütüphanesi Kullanıcılarının Kişisel ve Mesleki Özellikleri

Anket uygulanan toplam 90 kullanıcının 67'si (%74,4) kız iken, 23'ü (%25,6) erkektir. Bu durumda kütüphaneyi kullanan kullanıcılar cinsiyetlerine göre düşünüldüğünde kızlar kütüphaneyi erkeklere oranla daha yoğun olarak kullanmaktadırlar.

Tablo I'de kullanıcıların yaş durumlarına bakılarak kütüphane kullanımları incelenecektir.

Tablo I. Kullanıcıların Yaş Dağılımları

| Yaş | Sayı | % |
|---------------|-----------|------------|
| 1-17 | 37 | 41,1 |
| 18- 25 | 19 | 21,1 |
| 25- 29 | 5 | 5,6 |
| 30- 44 | 15 | 16,7 |
| 45- 59 | 9 | 10 |
| 60+ | 5 | 5,6 |
| Toplam | 90 | 100 |

Görüldüğü gibi kullanıcıların yaş dağılımları içinde kütüphaneyi en çok kullanan grup 1 ile 17 yaş arası gruptur. 25-29 yaş grubu sayısındaki azlık ve ciddi düşüş dikkat çekicidir. Kütüphaneyi en az kullanan gruplar için 60 yaş ve üstü kullanıcıların da olduğu söylenebilir. Bu tabloda yaşa göre kütüphane kullanımının farklılaştığı gözlenmektedir.

Tablo II' de kullanıcılar meslek gruplarına göre belirtilecek olup veriler kütüphaneyi kullanım oranıyla bağlantılı olarak değerlendirilecektir.

Tablo II. Meslek Grupları

| Meslek | Sayı | % |
|---------------|-----------|------------|
| Öğrenci | 56 | 62,2 |
| Emekli | 10 | 11 |
| Ev hanımı | 8 | 8,9 |
| Öğretmen | 6 | 6,7 |
| Memur | 4 | 4,4 |
| İşletmeci | 2 | 2,2 |
| Diğer | 4 | 4,4 |
| Toplam | 90 | 100 |

Meslek gruplarına göre bakıldığında kütüphaneyi en çok kullanan grup % 62,2' lik bir oranla öğrencilerdir. Genelde çalışan kullanıcıların kütüphaneyi az kullanmalarının ön plana çıktığı bu durum için kütüphane kullanımında mesleklerin de etkisi olduğu gözlenmektedir.

Kullanıcılara öğrenim durumları sorulduğunda 90 kişiden 10'u (%11,1) ilköğretimde, 39'u (%43,3) ortaöğretimde, 40'ı (%44,4) yükseköğretimde, 1'i de (%1,1) yüksek lisans-doktora cevabı vermiştir ankete. Görüldüğü üzere halk kütüphanesi kullanımında ilk sırada olan yükseköğretim grubudur. Tablo II ile bir bağlantı kurulduğunda görülüyor ki orada kütüphane kullanımını en çok gerçekleştiren grup öğrenci grubu idi ve burada da bu durum destekleniyor.

Halk kütüphanesi Kullanım Durumları

Kullanıcıların halk kütüphanesini kullanım sıklıkları kütüphane memnuniyetini belirlemede önemli bir noktadır. Bu bağlamda kullanıcıların ne sıklıkla kütüphaneyi kullandıkları incelenmiş ve bu konuyla ilgili veriler Tablo III' te ele alınmıştır.

Tablo III. Halk Kütüphanesi Kullanım Sıklığı

| Kullanım | Sayı | % |
|--------------------------|-----------|------------|
| 2 ayda 1 kez ve daha az | 11 | 12,2 |
| Ayda 1 kez | 13 | 14,4 |
| Ayda 2 kez ve daha fazla | 66 | 73,3 |
| Toplam | 90 | 100 |

Kullanım sıklığı incelendiğinde kütüphaneyi kullanım ayda 2 kez ve daha fazla olarak en fazla tercih edilen seçenek olmuştur. Yani halk kütüphanesi kullanım sıklığının diğer seçeneklerin de tercih edilmesine rağmen oldukça yüksek olduğu söylenebilir.

Kullanıcıların ikamet ettikleri yerin kütüphaneye olan uzaklığının ne mesafede olduğu Tablo IV' teki verilerle ele alınıp belirtilecektir.

Tablo IV. İkamet Edilen Yerin Halk Kütüphanesine Olan Uzaklığı

| Uzaklık | Sayı | % |
|-------------------------------|-----------|------------|
| Aynı sokak, mahallede | 22 | 24,4 |
| Birkaç sokak uzaklıkta | 29 | 32,2 |
| Araçla gitme mesafesi | 39 | 43,3 |
| Toplam | 90 | 100 |

Halk kütüphanesine olan uzaklığa bakıldığında araçla gitme mesafesinde olanlar % 43,3'lük bir paya sahip olmakla kütüphaneye yakın mesafede bulunmamaktadır. Bunun yanı sıra tablo IV bize şunu da gösteriyor ki aynı mahallede ya da birkaç sokak uzaklıkta olanların sayısı da toplamda % 50'den fazla olmakla önemli sayıdadır.

Kullanıcıların ikamet ettikleri yerin halk kütüphanesine uzaklığının kütüphane kullanımında ne derece belirleyici olduğu sorulduğunda ankete yanıt veren kullanıcılar için kütüphane kullanım sıklığını kütüphaneye olan ulaşım mesafesine bağlamak çok belirleyici bir durum olmayacaktır, çünkü mesafenin önemi kullanıcıya göre değişmektedir.

Halk kütüphanesi kullanım sıklığını yakınlık mesafesine bağlamayan kullanıcıların kullanım sıklığını bağladıkları araştırma, ders çalışma, kitap okuma, kurslara katılma, okula yakınlık gibi başka nedenler bulunmaktadır.

Halk Kütüphanesi Binasının Değerlendirilmesi

Halk kütüphanesinin yapısal unsurlarından olan bina kullanıcılar için gerek konum gerekse özellikleri açısından önem taşımaktadır ve kullanıcı memnuniyetinde oldukça belirleyici bir etkidir. Bu bağlamda ilgili veriler Tablo V' te belirtilmiştir.

Tablo V. Kütüphane Binasını Beğenme Durumu

| Binayı beğenme | Sayı | % |
|------------------|-----------|------------|
| Evet | 42 | 46,7 |
| Hayır | 15 | 16,7 |
| Kısmen | 31 | 34,4 |
| Yanıt yok | 2 | 2,2 |
| Toplam | 90 | 100 |

Kullanıcıların % 46,7' si kütüphane binası beğenmektedirler. Bunu takiben bir kısmı da kısmen beğenerek fikirlerini söylemişlerdir. Kütüphane, bina açısından kullanıcılardan tam not alabilmek için binayı beğenmeyen % 16,7' lik bir paya sahip olan kullanıcıların da sayısını dikkate almalıdır.

Halk Kütüphanesi Koleksiyonunun Durumuna Bakış

Koleksiyon halk kütüphanesi yapısal unsurlarından biri olarak koleksiyon yeterliliği ve kullanımı açısından önemli konumdur. Koleksiyonun yeterliliğine ilişkin kullanıcılardan alınan önemli veriler Tablo VI' da yer almaktadır.

Tablo VI. Halk Kütüphanesi Koleksiyonu Yeterliliği

| Koleksiyon yeterliliği | Sayı | % |
|------------------------|-----------|------------|
| Evet | 24 | 26,7 |
| Hayır | 19 | 21,1 |
| Kısmen | 45 | 50 |
| Yanıt yok | 2 | 2,2 |
| Toplam | 90 | 100 |

Halk kütüphanesi koleksiyonunun yeterliliğine bakarsak büyük çoğunluk olan % 50' lik kısım koleksiyonu kısmen yeterli bulmaktadır. Yeterli olup olmadığını söyleyenlerin oranları ise birbirlerine yakın düzeydedir. Şunu belirtmek gerekir ki kütüphane koleksiyonuna % 26,7 ile yeterli diyenlerin sayısında ciddi bir azlık ve beğenmeyenlerin sayısında da % 21,1' la oranla azımsanmayacak kadar önemli bir sayı dikkat çekmektedir

Kütüphane kullanımında çok önemli kaynaklardan olan danışma kaynakları, süreli yayınlar, kitap dışı materyal, roman ve hikâye gibi kütüphane koleksiyonunu oluşturan kaynakların kullanım bakımından önem derecesi Tablo VII' deki verilerde gösterilmiştir.

Tablo VII. Kütüphane Kaynaklarının Kullanım Sıklıklarına Göre Önem Derecesi

| Kütüphane kaynakları | 1.derece | | 2.derece | | 3.derece | | 4.derece | | Yanıt yok | | Toplam | |
|----------------------------|----------|------|----------|------|----------|------|----------|------|-----------|------|--------|-----|
| | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % |
| Roman ve hikâye | 56 | 62,2 | 10 | 11,1 | 5 | 5,6 | 5 | 5,6 | 14 | 15,6 | 90 | 100 |
| Danışma kaynakları | 12 | 13,3 | 33 | 36,7 | 9 | 10 | 7 | 7,8 | 29 | 32,2 | 90 | 100 |
| Kitap dışı materyal | 7 | 7,8 | 11 | 12,2 | 10 | 11,1 | 26 | 28,9 | 36 | 40 | 90 | 100 |
| Süreli yayınlar | 4 | 4,4 | 9 | 10 | 27 | 30 | 13 | 14,4 | 37 | 41,1 | 90 | 100 |

Kütüphane koleksiyonunda en sık kullanılan kaynaklar derecelendirmesinde roman ve hikâye % 62,2'lik bir payla en çok kullanılan kaynaklar olmuştur. En az kullanılan kaynaklar da % 28,9'luk oranla kitap dışı materyal olmuştur. Buradan anlaşılacağı üzere roman ve hikâye bir kütüphanede kullanıcıların en çok yöneldikleri kaynaklardır. Kullanıcıların süreli yayın ve kitap dışı materyalleri çok da fazla kullanmadıkları, diğer kaynakları daha fazla kullandıkları gözlenmektedir.

Raf Taramasında Kullanıcının Durumu

Kullanıcıların raf taraması yaparken kullandıkları kaynakları raflardan kolay bulabilmeleri hem zaman kazanmaları açısından önemli hem de bu durum onların kütüphane kullanımında ne kadar etkin olduklarının ve aşına olduklarının bir göstergesidir. Bu konuyla ilgili olarak kullanıcıların aradıkları kaynakları raflardan bulma oranlarına ait veriler Tablo VIII' de incelenmiştir.

Tablo VIII. Raf Taraması Yaparken Aranılan Kaynağı Bulma

| Kaynağı bulma | Sayı | % |
|----------------------|-----------|------------|
| Bulabiliyorum | 52 | 57,8 |
| Bulamıyorum | 34 | 37,8 |
| Yanıt yok | 4 | 4,4 |
| Toplam | 90 | 100 |

Raf taraması sırasında aranılan kaynakları bulma oranlarına bakıldığında kullanıcıların % 57,8'i aradıkları kaynakları bulabildiklerini, % 37,8'i de önemli bir sayıda olarak bulamadıklarını ifade etmişlerdir. Anlaşıyor ki kullanıcılardan bazıları aradıkları kaynaklara çok da çabuk ulaşamamaktadırlar.

Tablo VIII'in sonuçlarına dayanarak bulamıyorum diyenlerin verdikleri cevaplar ışığında kaynakları bulamamaları kaynakların yerinin karışmış olması, bir başkası tarafından ödünç alınmış olması ya da raf taramasını bilmemesi gibi nedenlere dayanmaktadır.

Halk kütüphanesi Hizmet Saatleri Uygunluğu, Personel Yeterliliği ve Personele Karşı Memnuniyet Durumları

Halk kütüphanesi hizmet saatlerinin kullanıcılara uygunluğu, kütüphane hizmetlerini sunan personelin sayısındaki yeterlilik ve personel memnuniyeti kütüphane kullanımında önemli ve aynı zamanda kullanıcı memnuniyetini artıran bir etkidir. Bu konularla ilgili olarak elde edilen veriler Tablo IX' da incelenmiştir.

Tablo IX. Halk Kütüphanesi Hizmet Saatleri Uygunluğu, Personel Sayısının Yeterliliği, Personel Memnuniyeti

| Yöneltilen sorular | Evet | | Hayır | | Yanıt yok | | Toplam | |
|---------------------------------------|------|------|-------|------|-----------|-----|--------|-----|
| | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % |
| Personel memnuniyeti | 77 | 85,6 | 11 | 12,2 | 2 | 2,2 | 90 | 100 |
| Personel sayısının yeterliliği | 76 | 84,4 | 12 | 13,3 | 2 | 2,2 | 90 | 100 |
| Hizmet saatleri uygunluğu | 62 | 68,9 | 27 | 30 | 1 | 1,1 | 90 | 100 |

Tablo IX'da görüldüğü gibi kütüphane personelinden memnuniyete bakıldığında kullanıcılar % 85,6 gibi yüksek bir oranla personelden memnundurlar. Personel sayısının yeterliliğine bakıldığında % 84,4 ile personel kullanıcılar tarafından yeterli görülmektedir. Hizmet saatlerinin uygunluğu değerlendirildiğinde de % 68,9 ile saatler uygun bulunmakla beraber buradaki % 30'luk oranda saatlerin uygun bulunmaması da önemli bir durumdur. Yani hizmet saatlerinin uygunluğu konusunda saatleri uygun bulmayan kullanıcıların sayısı da önemsenmelidir. Kullanıcıların okul, meslek ve çalışma koşulları düşünüldüğünde zaman kütüphane kullanımında önemli bir husustur.

Kullanıcıların Kütüphane Personeline Yönelik Memnuniyetleri

Tablo IX'da kullanıcıların personelden büyük bir oranda memnun oldukları verilerle belirtilmiş ve değerlendirme yapılmıştır. Kullanıcıların personele yönelik olarak memnuniyetlerinin nedenlerine bakıldığında kullanıcıların bazıları personelin sorulara yeterli düzeyde yanıt verdiğini, güler yüzlü olduğunu düşünmesinin yanı sıra bazı kullanıcılar bilgi gereksinimine uygun kaynakları getirdiği, işini yaparken hızlı olduğu gibi düşüncelerle personelden memnundur.

Yine personel memnuniyeti ile ilgili olarak personelden memnun olmayan bazı kullanıcılar vardır. Bu kullanıcılar arasında personeli güler yüzlü bulmayanlar, sorumluluklarını yerine getirmediğini ve personelin yetersiz olduğunu düşünenler bulunmaktadır.

Kütüphanede Kullanıcıya Sunulan Hizmetlerin Yeterliliği

Kullanıcıların kütüphane hizmetlerinden ödünç verme, okuyucu, danışma, internet ve süreli yayınlara dair yeterliliği belirlemeye yönelik verdikleri yanıtlar Tablo X'da belirtilmiştir.

Tablo X. Kütüphane Hizmetlerinin Yeterlilik Düzeyleri

| Kütüphane hizmetleri | Evet | | Hayır | | Kısmen | | Yanıt yok | | Toplam | |
|----------------------|------|------|-------|------|--------|------|-----------|------|--------|-----|
| | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % |
| Ödünç verme | 67 | 74,4 | 4 | 4,4 | 14 | 15,6 | 5 | 5,6 | 90 | 100 |
| Okuyucu | 59 | 65,6 | 5 | 5,6 | 18 | 20 | 8 | 8,9 | 90 | 100 |
| Danışma | 57 | 63,3 | 10 | 11,1 | 17 | 18,9 | 6 | 6,7 | 90 | 100 |
| İnternet | 39 | 43,3 | 17 | 18,9 | 21 | 23,3 | 13 | 14,4 | 90 | 100 |
| Sürelî yayın | 37 | 41,1 | 10 | 11,1 | 29 | 32,2 | 14 | 15,6 | 90 | 100 |

Tablo X' de görülüyor ki en fazla yeterli görülen hizmet % 74,4 ile ödünç vermedir. Okuyucu ve danışma hizmetleri birbirlerine yakın olup % 65,6 ve % 63,3 ile devam etmekte, internet ve süreli yayın da birbirlerini yakın oranlarda takip ederek kütüphane hizmetleri içinde yeterlilikleri en az görülen hizmetler olarak ön plana çıkmaktadır.

Kütüphanenin İnternet Hizmetini Kullanma

Kütüphanelerde verilen internet hizmeti kullanıcıların bu hizmetten faydalanmalarına önemli katkılarda bulunmaktadır. Kullanıcıların kütüphanedeki internet hizmetini ne sıklıkla kullandıkları sorulmuş ve bu konuda alınan yanıtların verileri de Tablo XI' de sunulmuştur.

Tablo XI. Kütüphanenin İnternet Hizmetini Kullanım Sıklığı

| İnternet kullanımı | Sayı | % |
|-------------------------|-----------|------------|
| Çoğunlukla kullanıyorum | 18 | 20 |
| Bazen kullanıyorum | 39 | 43,3 |
| Hiç kullanmıyorum | 32 | 35,6 |
| Yanıt yok | 1 | 1,1 |
| Toplam | 90 | 100 |

Kütüphanenin internet hizmetini kullanım sıklığı incelendiğinde bazen kullanıyorum diyenlerin sayısı % 43,3 ile önemli bir orandadır. Hiç kullanmayanların sayısı da % 35,6 gibi bir oranla oldukça ciddidir. Yani internet hizmetini hiç kullanmayan fazla kullanıcı vardır. Çoğunlukla kullananların sayısı görüldüğü üzere % 20,0 gibi oldukça az bir orana sahiptir. Yani kütüphane içindeki internet hizmetini kullanım oranı genel anlamda düşük düzeydedir.

Kütüphanedeki Bilgisayarların Yeterliliği ve Bilgisayarları Kullanım Amaçları

Kütüphanedeki bilgisayarların sayısının ve bu bilgisayarların özelliklerinin ne kadar yeterli olduğu konusunda kullanıcılardan alınan veriler Tablo XII’de belirtilmiştir.

Tablo XII. Kütüphanedeki Bilgisayarların Yeterli Sayıda ve Özellikte Olması Durumu

| Bilgisayarların sayısı ve özelliği | Sayı | % |
|------------------------------------|-----------|------------|
| Evet | 38 | 42,2 |
| Hayır | 39 | 43,3 |
| Yanıt yok | 13 | 14,4 |
| Toplam | 90 | 100 |

Kütüphanede bulunan bilgisayarlar kullanıcılar tarafından yaklaşık olarak yarı yarıya yeterli sayı ve özellikte görülmüş ve diğer yarısı olan çoğunluk tarafından yeterli görülmemektedir. Ancak hayır cevabının bu kadar fazla olması ciddi bir orandır ve kütüphane bilgisayarlarının yeterli sayı ve özelliğe ulaştırılması konusunda düşündürmektedir.

Kütüphanede bulunan bilgisayarlar araştırma, tarama yapma, oyun oynama, e-posta, facebook kullanımı gibi sayılabilecek birçok sebeple kullanılmaktadır. Bu sebepler arasında en fazla hangi amaçlarla kullanıldığı konusundaki yanıtların verileri Tablo XIII’te belirtilmiştir.

Tablo XIII. Kütüphanedeki Bilgisayarların En Çok Kullanıldığı Amaçlar

| Kullanım amacı | Evet | | Yanıt yok | | Toplam | |
|------------------|------|------|-----------|------|--------|-----|
| | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % |
| Araştırma | 47 | 52,2 | 43 | 47,8 | 90 | 100 |
| Facebook | 18 | 20 | 72 | 80 | 90 | 100 |
| Diğer | 13 | 14,4 | 77 | 85,6 | 90 | 100 |
| Tarama | 9 | 10 | 81 | 90 | 90 | 100 |
| E-posta | 7 | 7,8 | 83 | 92,2 | 90 | 100 |
| Oyun | 2 | 2,2 | 88 | 97,8 | 90 | 100 |

Kütüphanedeki bilgisayarlar kullanıcılar tarafından en fazla % 52,2’ lik bir payla araştırma yapmak amacıyla kullanılmakta iken en az % 2,2 ile oyun oynamak amacıyla kullanılmaktadır. Kullanıcılar bu sıralananlar dışında kullanım amaçları başka nedenlere de bağlayarak diğer seçeneğini işaretlemişlerdir. Görüldüğü gibi kütüphane daha çok araştırma yapmak amacıyla kullanılmaktadır.

Katalog Taramalarında Kaynaklara Ulaşım

Kullanıcıların katalog taraması yaparken aradıkları kaynaklara ulaşmalarında herhangi bir zorluk olup olmadığını belirlemek için sorulan soruların yanıtlarına ait veriler Tablo XIV’te gösterilmiştir.

Tablo XIV. Katalog taramalarında Aranılan Kaynaklara Ulaşabilme

| | Evet | | Yanıt yok | | Toplam | |
|--|------|------|-----------|------|--------|-----|
| | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % |
| Kaynaklara ulaşabilme | | | | | | |
| Katalogdan ulaşıyorum | 41 | 45,6 | 49 | 54,4 | 90 | 100 |
| Kriterlerimi değiştirdiğimde ulaşıyorum. | 28 | 31,1 | 62 | 68,9 | 90 | 100 |
| İlgisiz sonuçlara ulaşıyorum | 16 | 17,8 | 74 | 82,2 | 90 | 100 |
| Kriterlerimi değiştirdiğim halde ulaşamıyorum | 6 | 6,7 | 84 | 93,3 | 90 | 100 |

Kullanıcıların büyük çoğunluğu olan %45,6’sı tarama yaparken bilgiye katalogdan hemen ulaştığını belirtmiştir. Bunun yanı sıra kriterlerini değiştirip arama yaptığında bilgiye ulaşanların sayısı da %31,1’lik bir oranla önemli bir yerdedir. Yine alakasız sonuçlara ulaşanlar ve kriterlerini değiştirdiği halde bilgiye ulaşamayanlar da belli sayıda. Her ne kadar belli sayıda kullanıcı aradığı bilgiye katalogdan kolayca ulaşabilseler de belirtilen kimi nedenlerle ulaşmakta sorun yaşayanlar mevcuttur.

Kütüphane Etkinliklerine Katılım ve Etkinlikleri Değerlendirme

Kütüphaneler kullanıcı kazanmak, kütüphane kullanımını maksimum seviyeye çıkarmak için kütüphanede çeşitli konferans, konuşma, yarışma vb. etkinlikler düzenlemektedirler. Bu etkinliklere katılımın ne boyutta olduğu aşağıda Tablo XV’te verildiği gibi belirtilmiştir.

Tablo XV. Kütüphanede Yapılan Konferans, Konuşma, Yarışma Gibi Etkinliklere Katılım

| Etkinliklere Katılım | Sayı | % |
|-------------------------------|------|------|
| Çoğunlukla katılıyorum | 6 | 6,7 |
| Bazen katılıyorum | 20 | 22,2 |
| Katılmıyorum | 62 | 68,9 |
| Yanıt yok | 2 | 2,2 |
| Toplam | 90 | 100 |

Kütüphanede yapılan konferans, konuşma, yarışma vb. etkinliklere katılım oranına bakıldığında büyük çoğunluğun %68,9 ile katılmadığı görülmüştür. Çoğunlukla katılıyorum diyenler %6,7 gibi çok düşük bir orandadır. Buradan görüleceği üzere kütüphanede yapılan etkinliklere katılım oranı oldukça düşük düzeydedir. Bu düşüklük ciddi bir boyuttadır ve gerekli önlemlerin alınması açısından dikkat çekmektedir.

Kütüphanede yapılan yukarıda da belirtilen konferans, konuşma vb. türü etkinliklere dair kullanıcıların memnuniyetleri belirlenmek istenmiştir. Kütüphanede yapılan etkinliklere dair kullanıcıların bazıları eğitici, eğlenceli olduğunu, kültürel gelişime katkısı olduğunu, boş zamanları değerlendirmek için uygun olduğunu düşünürken bazıları etkinlikler için takvim hazırlanması gerektiğini, etkinliklerden haberdar olmadığını, etkinliklerin tanıtımı olmadığını belirtmiştir.

Kullanıcı Memnuniyetinde Kütüphane Yeterliliği ve Memnuniyeti Artırma Önerileri

Kütüphaneler için kullanıcı memnuniyeti çok önemlidir ve kütüphaneler bu memnuniyeti artırmak için gerekli çabayı gösterirler. Memnuniyeti artırabilmek için kütüphanenin yeterli düzeyde çalışması konusunda kullanıcıların düşünceleri ile ilgili Tablo XVI'daki veriler elde edilmiştir.

Tablo XVI. Kullanıcı Memnuniyetini Artırabilmek İçin Kütüphanenin Çalışma Düzeyindeki Yeterlilik

| Çalışma düzeyinde yeterlilik | Sayı | % |
|------------------------------|-----------|------------|
| Evet | 38 | 42,2 |
| Hayır | 13 | 14,4 |
| Kısmen | 35 | 38,9 |
| Yanıt yok | 4 | 4,4 |
| Toplam | 90 | 100 |

Kullanıcı memnuniyetini artırmak için kütüphanenin yeterli düzeyde çalıştığını düşünenlerin sayısının %42,2 ve kısmen yeterli olduğunu düşünenlerin sayısının %38,9'un olması kullanıcı sayısının büyük çoğunluğunu oluşturmaktadır. Memnuniyeti artırabilmek için kütüphanenin yeterli düzeyde çalışmadığını düşünenler de bulunmaktadır. Fakat genel anlamda değerlendirildiğinde kütüphanenin yeterli boyutta çalıştığı konusundaki fikirler olumludur.

Kullanıcı memnuniyetini artırmak için kütüphanede yapılabilecek bazı düzenlemelere ilişkin olarak kullanıcıların bu yöndeki fikirlerine dair veriler Tablo XVII' de belirtilmiştir.

Tablo XVII. Kütüphane Memnuniyetini Artırmak İçin Kütüphanede Yapılabilecekler

| Memnuniyeti artırmak için yapılabilecekler | Evet | | Yanıt yok | | Toplam | |
|--|------|------|-----------|------|--------|-----|
| | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % |
| Masa ve sandalyeler artırılmalıdır. | 49 | 54,4 | 41 | 45,6 | 90 | 100 |
| Koleksiyon geliştirilmelidir. | 48 | 53,3 | 42 | 46,7 | 90 | 100 |
| İnternet ve fotokopi hizmeti düzenlenmelidir. | 43 | 47,8 | 47 | 52,2 | 90 | 100 |
| Bina iç açıcı olmalıdır. | 38 | 42,2 | 52 | 57,8 | 90 | 100 |
| Raftaki kaynak kontrolleri yapılmalı | 38 | 42,2 | 52 | 57,8 | 90 | 100 |
| Kütüphane hizmetleri geliştirilmelidir. | 30 | 33,3 | 60 | | 90 | 100 |
| Işıklandırmalar düzenlenmelidir. | 28 | 31,1 | 62 | 68,9 | 90 | 100 |
| Personel iyi bir hizmet sunmalıdır. | 26 | 28,9 | 64 | 71,1 | 90 | 100 |
| Diğer | 17 | 18,9 | 73 | 81,1 | 90 | 100 |

Kütüphane memnuniyetini artırmak için en çok yapılması istenenler % 54,4 ile masa ve sandalyelerin artırılması ve %53,3 ile kütüphane koleksiyonun geliştirilmesi, ardından da %47,8 ile internet ve fotokopi hizmetlerinin düzenlenmesi şeklinde olmuş ve ışıklandırmaların düzenlenmesi, binanın daha iç açıcı hale getirilmesi, raflardaki kaynak kontrollerinin yapılması, kütüphane hizmetlerinin geliştirilmesi, personelin daha iyi bir hizmet sunması oranları da hemen hemen birbirine yakın olmakla beraber kullanıcıların beklentileri arasında bulunmaktadır. Bunlar dışında diğer seçeneğinde de olduğu gibi kullanıcılar memnuniyeti artırmak için başka nedenleri olduğunu belirtmişlerdir. Bu gereksinimler düzenlendiğinde kullanıcı memnuniyetinin daha üst düzeye çıkması beklenmektedir.

Kütüphaneyi Genel Kullanım Amacı

Kullanıcıların kütüphaneyi kullanmalarında ve kütüphane hizmetlerinden yararlanmalarında kitap ödünç alma, ders çalışma, araştırma yapmak, internet kullanmak, kitap, dergi gazete okumak vb. gibi çok çeşitli amaçlar bulunmaktadır. Bunlar dâhilinde kütüphanenin genel olarak hangi amaçlarla kullandığı konusundaki veriler Tablo XVIII' de ele alınmıştır.

Tablo XVIII. Genel Olarak Kütüphaneyi Kullanım Amacı

| Kullanım amacı | Evet | | Yanıt yok | | Toplam | |
|-------------------------------|------|------|-----------|------|--------|-----|
| | Sayı | % | Sayı | % | Sayı | % |
| Kitap ödünç alma | 41 | 45,6 | 49 | 54,4 | 90 | 100 |
| Ders çalışma | 39 | 43,3 | 51 | 56,7 | 90 | 100 |
| Araştırma | 31 | 34,4 | 59 | 65,6 | 90 | 100 |
| İnternet | 18 | 20 | 72 | 80 | 90 | 100 |
| Diğer | 16 | 17,8 | 74 | 82,2 | 90 | 100 |
| Kitap, dergi vb. okuma | 14 | 15,6 | 76 | 84,4 | 90 | 100 |

Kütüphanenin genel olarak kullanım amaçlarına bakıldığında kütüphane en fazla % 45,6'lık bir oranla kitap ödünç almak için kullanılmaktayken, en az %15,6'lık bir oranla kitap-dergi-gazete okumak için kullanılmaktadır. Görüldüğü gibi kitap, gazete, dergi gibi kaynakları kütüphane de okumak için kütüphane kullanımının diğerlerine göre az sayıda olması dikkat çekicidir ve nedenleri üzerinde durulması gereken bir sonuçtur.

Kütüphane Değerlendirmesinde Puanlama

Kütüphanede verilen tüm hizmetler ve kullanıcıların bu hizmetlerden memnuniyetleri göz önünde bulundurularak kullanıcıların genel çerçevede kütüphane değerlendirmesi üzerine bir puanlama yapmaları istendiğinde verdikleri puanlar Tablo XIX' da ele alınmıştır.

Tablo XIX. Kütüphaneye 100 Üzerinden Verilen Puan

| Puanlar | Sayı | % |
|------------------|-----------|------------|
| 0-49 | 3 | 3,3 |
| 50-69 | 14 | 15,6 |
| 70-89 | 40 | 44,4 |
| 90-100 | 29 | 32,2 |
| Yanıt yok | 4 | 4,4 |
| Toplam | 90 | 100 |

Kütüphane 100 üzerinden değerlendirildiğinde %44,4' lük bir payla 70 ve 89 puan aralığı en yüksek değere sahip olmuştur ve kullanıcıların çoğunluğu kütüphane için bu arada puanlama yapmıştır. Kullanıcıların puanlamada çok fazla düşük puan vermemiş olmalarına rağmen en yüksek puanlama aralığını tercih edenlerin sayısında da çok yüksek bir oran bulunmamaktadır.

Sonuç ve Öneriler

Çalışma kapsamında halk kütüphanesi hizmetlerine ilişkin olarak kullanıcı, bina, personel ve koleksiyon ışığında kullanıcı memnuniyeti konusu üzerine yapılan araştırma dâhilinde elde edilen sonuçlar şu şekilde sıralanabilir:

1. Araştırmaya katılan kullanıcılar içerisinde çoğunluğu oluşturan kullanıcı grubu kızlardır. Kütüphane kullanımında ön plana çıkan grup yaş aralığı itibarıyla da öğrencilerdir. Öğrenciler diğer meslek grubundan kişilere oranla kütüphane kullanımında ön sıradadır. Görülüyor ki çalışan kesimin kütüphane kullanım oranı oldukça düşüktür.
2. Halk kütüphanesi kullanım sıklığının iyi bir düzeyde olduğu gözlenmiştir.
3. Kütüphane kullanımında mesafe bazı kullanıcılar için önemliken bazısı bunu önemsemeden uzak da olsa kütüphaneyi kullanmaktadırlar.
4. Kütüphane binasının çoğunlukla beğenildiğini söylemek gerekir. Kullanıcı hizmetleri açısından bakıldığında hizmetlerin yeterlilik düzeyleri birbirinden farklıdır. Örneğin, süreli yayın ve internet hizmeti yeterli düzeyde değildir.
5. Koleksiyona bakıldığında durum çok da parlak görünmemektedir. Çünkü koleksiyonun kısmen yeterli olduğunu belirten kullanıcıların fazlalığı bu konuda kararsız olduklarının bir belirtisidir.
6. Kullanıcıların kütüphanede en çok kullandıkları kaynaklar roman ve hikâyeler iken kitap dışı materyaller de en az kullanılan kaynaklardır.
7. Kullanıcıların çoğu rafta arama yaparken aradıkları kaynakları bulma konusunda çok da fazla bir sıkıntı yaşamamasına rağmen aradığını bulamayan kullanıcılar da nasıl arama yapması gerektiğini bilmemekte, kaynakların yerlerinin okuyucular tarafından karıştırılmış olmasından dolayı aradıkları kaynakları bulamamakta ya da kaynağın bir başkası tarafından ödünç alınmasından dolayı sorun yaşamaktadırlar.
8. Personelden memnuniyet genelde üst düzeyde olmasına rağmen personelden memnun olmayan kullanıcılar da vardır.
9. Kütüphanenin hizmet verdiği saatlerle ilgili olarak kimi kullanıcılar saatlerin kendisine uygun olmadığını düşünmektedir. Fakat çoğunluk uygunluk konusunda hemfikiridir.
10. Kütüphanede verilen internet hizmeti kullanıcılar tarafından çok fazla tercih edilmemekte ve kütüphanedeki bilgisayarlar en fazla araştırma yapmak amacıyla kullanılmaktadır.
11. Kullanıcılardan bazısı katalog taramaları yaparken aradığını bulabilse de bir kısmı da tarama konusunda yeterli aşinalığa sahip değildir.

12. Kütüphanede yapılan çeşitli konferans, yarışma, konuşma gibi etkinliklere katılım çok düşüktür. Kullanıcıların çoğu bu etkinliklere ilgisiz kalmakta ve katılmamaktadır.
13. Kütüphanenin memnuniyeti artırmak için gösterdiği çabanın yeterli olmadığını düşünen kullanıcıların olmasının yanında genel olarak yeterli görüldüğü söylenebilir.
14. Kullanıcılar kütüphaneyi en fazla kitap ödünç almak amacıyla kullanmaktadır.
15. Kullanıcıların yaptığı puanlamaya göre kütüphane genel olarak iyi bulunmuştur.

Elde Edilen Sonuçlara Göre Şu Önerilerde Bulunulabilir:

1. Halk kütüphanesi kullanımı tüm kullanıcı gruplarının katılımı düşünülerek mümkün olan maksimum seviyeye çıkarılmalıdır.
2. Kütüphane binası gerek konum gerekse kullanım açısından kullanıcılara en iyi fayda sağlayacak hale getirilmelidir.
3. Ödünç verme, okuyucu, danışma, internet, süreli yayın hizmetlerinin geliştirilmesi gerekmektedir.
4. Roman ve hikâye koleksiyonda daha geniş yer kaplamalıdır. Bunun dışındaki kaynakların kullanımını artırmak için kütüphane çaba harcamalıdır.
5. Raflar sıklıkla kontrol edilerek yerleri karışmış kaynaklar yerlerine konulmalı, kullanıcılara kütüphane kullanımı hakkında bilgi verilmeli ve rafta nasıl arama yapmaları gerektiği onlara anlatılmalıdır.
6. Halk kütüphanesi personeli sürekli olarak kendini geliştirmeli ve yenilikleri takip ederek kullanıcı için iyi bir rehber olmalıdır.
7. Kütüphanedeki bilgisayarlar yeterli sayıya ve özelliğe çıkarılarak kullanıcılara daha iyi bir bilgisayar hizmeti sunulmalı ve internet hizmeti düzenlenmelidir.
8. Kullanıcılar katalog taraması yaparken yaşadıkları sorunlar çözümlenmeli ve katalog taraması konusunda bilgilendirilmelidirler.
9. Kütüphanede yapılan çeşitli konferans, konuşma, yarışma gibi etkinliklere kullanıcı katılımı artırılmalıdır. Bu tür etkinliklerin yeterli düzeyde tanıtımı yapılmalı ve kullanıcılar bu etkinliklerden haberdar edilmelidir.
10. Halk kütüphanesi unsurlarından koleksiyon kullanıcıların bilgi gereksinimleri saptanarak yeterli sayıya ulaştırılmalıdır.
11. Kütüphanenin ışıklandırmasına dikkat edilmeli ve bina kullanımı en kolay ve kullanışlı olacak şekilde dizayn edilerek masa ve sandalyeler yeterli sayıya çıkarılmalıdır.

Kaynakça

- Allen, B. L. (1996). *Information tasks: Toward a user-centered approach to information systems*. San Diego: Academic Press.
- Erdem, S. (1995). *Hacettepe Üniversitesi Kütüphanesinde Kullanıcı Tatmini*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Ersoy, A. ve Yılmaz, B. (2009). Yaşam boyu öğrenme ve Türkiye'de halk kütüphaneleri. *Türk Kütüphaneciliği*, 23(4), 803- 834.
- Guinchat, C. ve Menou, M. (1990). *Bilgi ve dokümantasyon çalışma tekniklerine genel giriş*. (S. Taner, Çev.) Ankara: Kültür Bakanlığı.
- Karakaş, S. (1999). Üniversite kütüphanesi kullanıcılarının beklentileri ve kullanıcı tatmini. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi*, 39,(1-2), 57-66.
- Payne, P. (1996). User empowerment: Striking back for the customers of academic libraries. C. Pinder ve M. Melling (Ed. by.). *Providing customer-oriented services in academic libraries* içinde (ss. 59–86). London: Library Association and SCONUL.
- Westbrook, L. (1993). User needs: A synthesis and analysis of current theories for the practitioner, *RQ*, 32(4), 541–549.
- Yılmaz, B. (1989). Boş zaman ve halk kütüphanesi: Kavramsal bir yaklaşım. *Türk Kütüphaneciliği*, 3, 4200–4206.
- Yılmaz, B. (1996). *Halk kütüphanesi kullanımı: Sosyo- ekonomik bir çözümleme*. İstanbul: Türk Kütüphaneciler Derneği İstanbul Şubesi.
- Yılmaz, B. (1999). *Halk kütüphanesinin toplumsal kaynakları üzerine bazı saptamalar: Bir giriş*. Ankara: Turk Kütüphaneciler Derneği.
- Yılmaz, B. (2007). *Halk kütüphanesi hizmeti: IFLA/UNESCO İlkeleri*. İstanbul: TKD İstanbul Şubesi.
- Yılmaz, E. (2010). Kütüphanelerde toplam kalite yönetimi: Kısa bir gözden geçirme. *Türk Kütüphaneciliği*, 24,1, ss. 33–62.